SKRIPSI

PREFERENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI KEUANGAN PADA PRODUK BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BARRU

OLEH

NUR AFNI
NIM: 2120203861206001

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PREFERENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI KEUANGAN PADA PRODUK BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BARRU

OLEH

NUR AFNI
NIM: 2120203861206001

Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi PerbankanSyariahFakultasEkonomidanBisnisIslamInstitutAgama Islam Negeri Parepare

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

JudulSkripsi	: Preferensi Nasabah Dalam Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru
Nama Mahasiswa	: Nur Afni
NIM	: 2120203861206001
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
DasarPenetapan Pembimbing	: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi B-3845/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2024

DisetujuiOleh:

Pembimbing Utama	: Muh Alim Fasieh,ME. (……..)
NIDN	: 2007029601

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP:197102082001122002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

JudulSkripsi	: Preferensi Nasabah Dalam Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru
Nama Mahasiswa	: Nur Afni
NIM	: 2120203861206001
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
DasarPenetapan Pembimbing	: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi B-3845/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2024
Tanggal Kelulusan	: 22 Januari 2026

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Disahkan oleh Komisi Penguji:

Muh Alim Fasieh, ME.	(Ketua)	(.....)
Dr.H.Mukhtar Yunus,lc.,M.Th.I.	(Anggota)	(.....)
Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208200112200 2

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KATA PENGANTAR

بِسْـــــــــــــمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

الْحَمْدُ ِللهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ وَعَلَى اَلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِيْنَ أَمَّا بَعْد

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena berkat taufik, hidayah dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Perbankan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Parepare. Tak lupa Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan keada baginda Nabi Muhammad Saw. Beserta para keluarga dan sahabatnya.

Penulis menghanturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ibunda tercinta Hasnawati dan ayahanda terkasih La Tennang, selaku orang tua penulis yang senantiasa mendoakan, memberi support, dan nasihat. Berkatnya penulis selalu semanngat dan berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbaga pihak terutama pembimbing skripsi saya dalam hal ini Bapak Muh Alim Fasieh, M.E, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini, maka penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana apabila tidak ada bantuan, kerjasama, serta dukungan dari pihak-pihak yang berbaik hati mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran yang secara sukarela membantu serta mendukung penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelola Lembaga Pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun,M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dan Bapak Dr. Andi Bahri S,M.E., M.Fil.I. sebagai wakil dekan FEBI dan Ibu Dr. Damirah, S.E., M.Ak. sebagai wakil Dekan FEBI II.
3. Bapak Muh Alim Fasieh,M.E, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan banyak masukan dan nasehat mulai dari pengerjaan proposal sampai dengan tugas akhir ini.
4. Bapak Trian Fisman Adisaputra, S.E.,M.M., selaku Dosen Penguji Utama I yang telah memberikan nasehat serta saran perbaikan penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr.H.Mukhtar Yunus,lc.,M.Th.I.,selaku Dosen Penguji Utama II yang telah memberikan nasehat serta saran perbaikan penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Ulfa Hidayati, M.M, sebagai penanggung jawab Program Studi Perbankan Syariah.
7. Bapak/Ibu Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis dan mempunyai cara tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

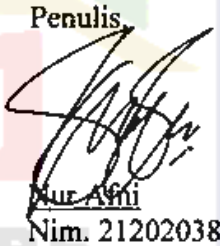
8. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
9. Bapak/ibu dan jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah begitu banyak membantu selama penulis menjalani perkuliahan.
10. Branch Operations dan Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Barru yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di kantor dan meluangkan waktunya .
11. Para Nasabah Bank Syariah indonesia KCP Barru atas kerjasamanya selama penelitian berlangsung.
12. Kedua orangtua penulis tersayang, ayahanda La Tennang dan Ibunda Hasnawati yang telah menjadi orangtua terbaik dan terhebat. Terima kasih saya hanturkan atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak pernah putus, materi, nasehat, motivasi, perhatian, dan pengorbanan yang diberikan selalu membuat penulis selalu bersyukur telah memiliki keluarga yang sempurna.
13. Kedua Kakak saya (Adrian dan Alfian) tercinta, yang selalu hadir memberikan dukungan moril dan materil selama proses pengerjaan skripsi ini. Terima kasih atas doa, motivasi, bantuan, yang begitu berarti bagi saya.
14. Om Saya Tercinta (Nirwan) Serta Ipar Saya (Retny,Dhesi,Eni) dan Sepupu Saya (Rika,Eka) yang selalu memberikan keceriaan, dukungan, dan doa yang menjadi penyemangat saya selama proses pengerjaan skripsi.
15. Sahabat-sahabat tercinta penulis (Syarifah Atira,Dini Hariani,Nikyta,Sarah, Qaila) atas support, kekeluargaan dan kebersamaan yang tidak mungkin dilupakan.
16. Sahabat-sahabat tercinta penulis (Sulfitri,Andhini,Sarina,Asmila sari,) atas support, kekeluargaan dan kebersamaan yang tidak mungkin dilupakan selama perkuliahan .

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

17. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya yang tidak sempat saya sebutkan disini terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk tidak pantang menyerah.
18. Seluruh pihak yang sangat berjasa dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
19. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan sripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri, *love my self*.

Parepare,28 November 2025 M
7 Jumadil Akhir 1447 H

Penulis,



Nur Afni
Nim. 2120203861206001

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nur Afni
Nim	: 2120203861206001
Tempat/Tgl. Lahir	: Palanro, 19 Februari 20003
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	:Preferensi Nasabah Dalam Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau di buat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang di peroleh karenanya batal demi hukum.

Parepare,28 November 2025 M
7 Jumadil Akhir 1447 H

Penulis,

Nur Afni
Nim. 2120203861206001

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ABSTRAK

Nur Afni, *Preferensi Nasabah Dalam Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru* (dibimbing oleh Bapak Muh Alim Fasieh, M.E).

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis preferensi nasabah serta faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam mengggunakan layanan Teknologi Keuangan BSI *Mobile* padaBank BSI Cabang Barru.

Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriftif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga responden yang memiliki latar belakang berbeda : Wirausaha,Ibu Rumah Tangga,Mahasiswi. Ananlisis digunakan model *Hierarchy of effect*, Sementara analisis minat didasarkan pada faktor-faktor adopsi teknologi (Kegunaan,Kemudahan,Kepercayaan,Kualitas pelayanan,Kesesuaian,Keunggulan Relatif).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah berada pada tahap Purchase (Penggunaan Aktual),di dorong oleh faktor kepraktisan. Preferensi ini didukung oleh Kepercayaan (Trust) pada stabilitas sistem (minim gangguan) bagi wirausaha, dan Konsistensi Kemudahan bagi penggunaan harian. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi minat nasabah adalah Kegunaan yang tinggi (mampu mendukung pembukuan usaha dan efisiensi waktu).dan Kemudahan (aplikasi "Praktis" dan "tidak membingungkan"). Layanan Teknologi Keuangan BSI *Mobile* terbukti memiliki Kesesuaian yang tinggi karena berhasil terintegrasi penuh dalam ekositem kebutuhan nasabah yang beragam (Bisnis,Rumah Tangga, Akademik).

Kata Kunci : Preferensi Nasabah ; Teknologi Keuangan ; BSI Mobile ; Hierarchy of Effect.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING iv
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI v
KATA PENGANTAR vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI x
ABSTRAK xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
PEDOMAN LITERASI xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu 8
B. Tinjauan Teoritis 11
1. Teori Preferensi 11
2. Teori Nasabah 19
3. Teori Teknologi Keuangan 25
4. Teori Bank Syariah 47
5. Teori Produk Bank Syariah 53
C. Tinjauan Konseptual 55
D. Kerangka Pikir 57
BAB III METODE PENELITIAN 60

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

A. Jenis Penelitian 60
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian 61
C. Fokus Penelitian 62
D. Jenis Dan Sumber Data Yang Digunakan 62
E. Teknik Pengumpulan Data 63
1. Observasi (Pengamatan) 63
2. Wawancara / *Interview* 63
3. Dokumentasi 64
F. Uji Keabsahan Data 64
G. Teknik Analisis Data 66
1. Redukasi Data 66
2. Model Data/Penyajian Data 67
3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi 67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 69
A. Preferensi Nasabah Dalam Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru 69
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Teknologi Keuangan di Bank BSI Barru . 85
C. Pembahasan Hasil Penelitian 97
1. Preferensi Nasabah Berdasarkan Tahapan *Hierarchy of Effect* 97
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan BSI Mobile 103
BAB V PENUTUP 109
A. Kesimpulan 109
B. Saran 110
DAFTAR PUSTAKA I

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan Kerangka Pikir	58

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Instrumen Penelitian	Terlampir
2	Hasil Transkip Hasil Wawancara Informan	Terlampir
3	Surat Pengantar Penelitian Dari Kampus	Terlampir
4	Surat Izin Meneliti Dari Dpmdptsp	Terlampir
5	Surat Izin Meneliti Dari Bank BSI Barru	Terlampir
6	Surat Izin Selesai Meneliti	Terlampir
7	Dokumentasi Penelitian	Terlampir
8	Biografi Penulis	Terlampir

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEDOMAN LITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(‘‘).

1. **Vokal**

A. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhomma	U	U

B. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ـَيْ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
ـَوْ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

B. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / ـَي	Fathah dan Alif atau ya	A	a dan garis di atas
ـِيْ	Kasrah dan Ya	I	i dan garis di atas
ـُو	Kasrah dan Wau	U	u dan garis di atas

Contoh :

مات :māta

رمى : ramā

قيل : qīla

يموت : yamūtu

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

a. *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].

b. *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (*h*).

Contoh :

رَوْضَةُ الجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah atau rauḍatul jannah*

اَلْمَدِيْنَةُ الْفَاضِلَةِ : *al-madīnah al-fāḍilah atau al-madīnatul fāḍilah*

اَلْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

D. *Syaddah* (*Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا :*Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

اَلْحَقُّ : *al-haqq*

اَلْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْمَ : *nu‘‘ima*

عَدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (بِيّ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ :‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا(*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

اَلْشَمْسُ	: *al-syamsu (bukan asy- syamsu)*
اَلزَّلْزَلَةُ	: *al-zalzalah (bukan az-zalzalah)*
الفَلْسَفَةُ	: *al-falsafah*
اَلْبِلَادُ	: *al-bilādu*

F. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُوْنَ	: *ta'murūna*
النَّوعُ	: *al-nau'*
شَيْءٌ	: *syai'un*
أُمِرْتُ	: *Umirtu*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

G. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī ẓilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

H. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِيْنُ اللهِ *Dīnullah* باالله *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِيْ رَحْمَةِ اللهِ *Hum fī rahmatillāh*

I. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al*-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al*-).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu (*anak dari*)* dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan:Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)

J. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Swt.	=	*subḥānahū wa ta'āla*
saw.	=	*ṣallallāhu 'alaihi wa sallam*
a.s.	=	*'alaihi al- sallām*
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

QS …/…: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahīm/ …, ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص = صفحة

دم = بدون

صلعم = صلى الله عليه وسلم

ط = طبعة

دن = بدون ناشر

الخ = إلى آخرها / إلى آخره

ج = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata "editor" berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : "Dan lain-lain" atau "dan kawan-kawan" (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. ("dan kawan-kawan") yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris.Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah lembaga yang di percaya oleh masyarakatdari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secaraaman. Di sisi lain, bank berperan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana.[1] Bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapimenggunakan prinsip dasar sesuai dengan syariah Islam. Dalam menentukan imbalannya, baik imbalan yang di berikan maupun diterima, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan konsep imbalan sesuai dengan akad yang diperjanjikan.Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investoryang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya banksyariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkandana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah Islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepadapihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dankerja sama

[1]Drs.Ismail,"*ManajemenPerbankan"*(Jakarta:PTBumiAksara,2013),h.2.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntung-an, bentuk bagi hasil, dan/atau bentuk lainnya sesuai dengan syariahIslam.[2]

Bank syariah merupakan salah satu aplikasi dari sistem ekonomi syariah Islam yang merupakan bagian dari nilai-nilai dari ajaran Islam mengatur bidang perekonomian umat dan tidak terpisahkan dari aspek-aspek lain ajaran Islam yang k*omprehensif* dan *universal*. *Komprehensif* berarti ajaran Islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual maupun sosial kemasyarakatan yang bersifat *universal*. *Universal* bermakna bahwa syariah Islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat tanpa memandang ras,suku, golongan dan agama sesuai prinsip Islam sebagai " *rahmatan lil alamin*". [3]

Salah satu tokoh bernama Todorof mengatakan keuangan Islam sekarang cenderung tertinggal berdasarkan tingkat pelanggan dan kecanggihan dari suatu produk, selain itu masyarakat juga kurang pelanggan dan kecanggihan dari suatu produk , selain itu masyarakat juga kurang mengenal lebih luas terhadap produk dan lembaga yang sudah memakai kecanggihan teknologi. Teknologi memang menjadi sesuatu yang dapat berdampak positif pada dunia perbankan, termasuk perbankan syariah contohnya untuk mencapai tingkat keselarasan lebih besar melalui instrumen dan produk keuangan syariah.[4]

Teknologi Keuangan syariah tentu dianggap sebagai kompetitor pelakukeuangan baru baik oleh industri perbankan maupun nonperbankan. Karena beberapa produk yang ditawarkan juga fleksibeltidak begitu memberatkan nasabah

---

[2]Drs.Ismail,MBA.,Ak.,"*PerbankanSyariah"*(Jakarta:Kencana,2016),h.25.

[3]Dr.Trisadini. Usanti,S.H.,M.H.dan Prof, Dr.Drs.Abd.Shomad, S.H.,M.H. " Transaksi Bank Syariah ", (PT Bumi Aksara : 2013), h.3

[4]Aam Slamet Rusydiana, "*Discussion on Islamic Finance and Cryptocurrency,"* Islamic Capital Market 2, no. 2 (2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dalam pembiayaan atau dalamarti lain tidak adanya sistem bunga. Namun, pada industri keuangansyariah formal dalam proses transaksinya masih belum banyak yang menggunakan kemajuan teknologi. Hal inilah yang dapat menyebabkan industri keuangan syariah kurang efektif dalam memanajemen seperti biaya dan waktu yangdikeluarkan tentunya lebihbesar daripada menggunakan teknologi dan bisa tertinggal jauhdengan yang lain.

Dalam kurun waktu satu dekade terakhir, industri perbankan syariah menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan. Meskipun demikian, secara global kontribusi total aset perbankan syariah masih relatif kecil apabila dibandingkan dengan keseluruhan aset perbankan dunia. Walaupun demikian, dengan melihat tren perkembangan yang terus meningkat selama sepuluh tahun terakhir, terdapat keyakinan bahwa perbankan syariah akan terus mengalami pertumbuhan dan laju perkembangannya akan semakin cepat di masa mendatang.[5]

Perkembangan teknologi yang berlangsung secara berkelanjutan telah membawa perubahan terhadap pola perilaku serta gaya hidup masyarakat global. Salah satu dampak positif dari kemajuan teknologi tersebut adalah kemudahan dalam mengakses dan memperoleh informasi secara cepat dan akurat. Namun demikian, kemajuan teknologi tidak dapat terwujud tanpa peran manusia dalam mengelola dan memeliharanya secara optimal. Dalam proses pengolahan dan penyajian informasi, komputer beserta perangkat teknologi pendukungnya merupakan sarana yang paling efektif dan relevan.

Pemanfaatan teknologi dapat diaplikasikan di berbagai sektor dan oleh seluruh lapisan masyarakat. Meningkatnya kebutuhan akan informasi serta intensitas

[5]SutanRemySjahdeini,*PerbankanSyariah*(Jakarta:PrenadamediaGroup,2014),h.39.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

penggunaan teknologi mendorong terbentuknya sistem jaringan yang mampu memenuhi beragam kebutuhan secara spesifik. Kondisi tersebut menuntut sektor ekonomi untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan secara berkelanjutan meningkatkan kapasitas serta daya saingnya.

Selain itu, penerapan penggunaan teknologi keuangandalam perbankanakan dapat memudahkan pelaku bisnis untuk melakukan pem-biayaan secara langsung tanpa harus datang ke kantor. Denganmenggunakan model tersebut selain dapat memudahkan pelakubisnis sektor UMKM dalam mendapatkan akses keuangan, namunjuga dapat meningkatkan keuangan secara inklusif dan kinerja bank syariah dengan lebih efektif dan efisien.[6]

Penggunaan teknologi memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan.Dalam al-Qur'an dijelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan produk berbasis teknologi untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam Q.S Al-Insyirah//94:5-6 :

فَإِنَّ مَعَ ٱلۡعُسۡرِ يُسۡرًا ۝٥ إِنَّ مَعَ ٱلۡعُسۡرِ يُسۡرًا ۝٦

Terjemahnya :

> Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.[7]

Secara umum sesungguhnya jika kesulitan itu datang, maka ia disertai dengan kemudahan. Olch karena itu, kemudahan tersebut berada dalam kesulitan itu. Dua ayat terscbut mengisyaratkan akan misi Nabi Saw, "Betapa besar kesulitan yang nabi

---

[6]Muzdalifah, Nur, Iwan Sahril, dan Rudi Salam, "*Pengaruh Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah terhadap Profitabilitas Bank Syariah,"* Jurnal Ekonomi Syariah 6, no. 2 (2018): 123.

[7]DepartemenAgamaRI,*Al-Qur'anTerjemahnya*(Surabaya:Al-HikmahSurabaya,2012),h.475.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

hadapi, schingga tulang-tulang punggung nabi berderak. Ketika itu, musuh benar benar (berusaha) untuk menghapus nama Nabi, akan tetapi yang terjadi adalah sebaliknya, inilah aturan Allah".[8]

Perkembangan teknologi keuangan tidak hanya berdampak pada industri perbankan dan investasi, tetapi juga meluas ke berbagai sektor lainnya. Sektor ritel dan perdagangan elektronik, misalnya, telah memanfaatkan sistem pembayaran digital serta berbagai layanan teknologi keuangan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen dan memperlancar proses transaksi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi di bidang teknologi keuangan memiliki jangkauan pengaruh yang luas dan berkontribusi terhadap dinamika perekonomian secara menyeluruh.

Perkembangan teknologi keuangan turut memunculkan perhatian terhadap aspek pengaturan dan keamanan. Otoritas pengawas dituntut untuk menjamin bahwa setiap inovasi yang dihadirkan tidak hanya memberikan manfaat bagi nasabah, tetapi juga memenuhi ketentuan keamanan serta perlindungan privasi yang ketat. Sementara itu, lembaga keuangan perlu merancang dan memperkuat sistem keamanan yang andal guna menjaga data sensitif serta infrastruktur teknologi dari risiko kejahatan siber yang terus mengalami peningkatan.

Kondisi yang berkembang saat ini menunjukkan bahwa banyak bank telah melakukan berbagai persiapan dengan menghadirkan beragam fitur berbasis teknologi keuangan guna meningkatkan ketertarikan nasabah. Perbankan syariah juga turut berperan aktif dalam pemanfaatan teknologi keuangan atau yang dikenal sebagai *financial technology*. Hal tersebut tercermin dari penerapan berbagai layanan

[8]Syahid Ayatullah Murtadha Muthahari, " Durusunmin Al-Qur'an " http//www.google.com (di akses pada tanggal 12 mei 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

keuangan digital, seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), internet banking, mobile banking, dan SMS banking, serta penggunaan instrumen pembayaran elektronik berupa uang elektronik (*electronic money* atau *e-money*).

Tantangan utama yang dihadapi perbankan syariah pada era digital berkaitan dengan pengembangan inovasi bisnis berbasis teknologi, yang menuntut tersedianya perangkat teknologi pendukung serta sumber daya manusia yang kompeten. Teknologi keuangan atau *financial technology* dapat memberikan manfaat, namun pada saat yang sama juga berpotensi menimbulkan kendala. Di satu sisi, pemanfaatan teknologi keuangan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan perbankan. Namun di sisi lain, apabila para pemangku kepentingan, baik karyawan maupun nasabah, belum siap atau belum mampu mengadopsi dan menggunakannya secara optimal, maka teknologi tersebut justru dapat menjadi tantangan tersendiri bagi perbankan syariah.

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Barru, ditemukan bahwa masih terdapat sebagian nasabah yang belum memahami serta belum memanfaatkan layanan keuangan digital. Kondisi tersebut menyebabkan layanan keuangan digital dipersepsikan sebagai sesuatu yang kompleks. Bahkan, beberapa nasabah telah memiliki perangkat pendukung seperti smartphone berbasis Android, namun keterbatasan pengetahuan dan pemahaman di bidang teknologi membuat mereka belum tertarik untuk menggunakan layanan keuangan digital atau *financial technology*. Padahal, layanan tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelaksanaan transaksi keuangan..

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, penulis terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul ‘‘Preferensi Nasabah dalam Penggunaan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Teknologi Keuangan pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru*"*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kecenderungan serta prioritas nasabah dalam memanfaatkan layanan keuangan digital atau *financial technology* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Barru. Hal ini dilatarbelakangi oleh peran teknologi keuangan yang saat ini telah menjadi instrumen penting dalam operasional seluruh perbankan di Indonesia. Penerapan sistem pembayaran yang efektif dan efisien diharapkan mampu memperkuat fungsi bank dalam aktivitas moneter serta berkontribusi dalam mendorong pertumbuhan perekonomian nasional.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana preferensi nasabah dalam penggunaan layanan Teknologi Keuangan pada produk Bank BSI Barru?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan Teknologi Keuangan pada Bank BSI Barru.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan teknologi pada produk Bank BSI Barru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan Teknologi Keuangan pada Bank BSI Barru.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan dilakukan penulis tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan kelanjutan dari sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang dibahas. Beberapa skripsi dan penelitian terdahulu tersebut dijadikan sebagai rujukan dan landasan dalam penyusunan penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Aswar membahas preferensi masyarakat terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Parepare. Dalam studi tersebut, persepsi masyarakat dianalisis dari beberapa aspek, yaitu pertama, aspek kepatuhan terhadap prinsip syariah, dan kedua, aspek produk yang ditawarkan oleh bank syariah, khususnya terkait penggunaan nisbah bagi hasil. *Ketiga*, nilai kejujuran yang diterapkan oleh pihak bank dan yang *keempat* dari sisi pelayanan. Kemudian faktor penyebab masyarakat memutuskan menjadi nasabah yang *pertama*, bagi hasilnya, *kedua*, faktor pelayanan dan yang *ketiga*, memudahkan dalam melakukan transaksi. Inilah yang dijadikan masyarakat sebagai landasan sehingga memutuskan dirinyaa menjadi nasabh pada Bank Syariah Mandiri. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menjadi perbedaan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang preferensi masyarakat terhadap keputusan menjadi nasabah sedangkan peneliti sendiri meneliti tentang preferensi nasabah terhadap penggunaan Teknologi Keuangan. Perbedaan lainnya terletak pada subjek penelitian yaitu subjek penelitian terdahulu yaitu lebih berfokus kepada msyarakat sedangakan peneliti lebih berfokus kepada nasabah Bank Syariah.[9]

[9]Aswar, *"Preferensi Masyarakat Terhadap Keputusan menjadi Nasabah pada Bank syariah Mandiri (BSM) Cabang Pare Pare"*, (Skripsi Sarjana : Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam (STAIN) : Pare Pare, 2016).H.8.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Penelitian yang dilakukanoleh Yulia Prastika yang membahas judul Pengaruh *Finansial Technology(TEKNOLOGI KEUANGAN)* Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komparasi pada Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah dan Bank Mega Syariah Periode 2016-2018). Dalam penelitian Yulia Prastika ini menunjukkan bahwa pada Bank Syariah Mandiri Variabel ROA , ROE, NIM , berpengaruh positif dan signifikan sesudah bekerjasama dengan Start-Up Teknologi Keuangan dan untuk BOPO berpengaruh negatif dan signifikan. Untuk Bank Mega Syariah variabel BOPO berpengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menjadi perbedaan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang pengaruh Teknologi Keuangan terhadap prifitabilitas perbankan syariah sedangkan peneliti sendiri meneliti tentang preferensi nasabah terhadap penggunaan teknologi keuanagan. Perbedaan lain terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sehingga hasilnya disajikan dalam bentuk data numerik, sedangkan penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap data.[10]
3. Penelitian yang dilakukan oleh Mirnawati Dewi yang membahas judul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah memilih Internet Banking (Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo). Dalam penelitian Mirnawati Dewi ini hasil pengujian secara parsial atau uji t menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel mudah diakses (X1) terhadap nasabah memilih internet banking (Y) dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,195 > 0,05 dan nilai tnitung 1,305 <ttabel 1988 atau H1 ditolak. Hasil pengujian secara parsial atau uji t juga menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel tingkat kepercayaan (X2) terhadap nasabah

[10]YuliaPrastika,"*Pengaruh*Teknologi Keuangan *Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah" (Studi Komparasi pada Bank Syariah Mandiri , Bank BNI Syariah dan Bank Mega Syariah Periode 2016-2018*), (Skripsi Sarjana : Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN): Lampung.2019).h.ii.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

memilih internet banking (Y) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 > 0,05 dan nilai thitung 7,818 >ttabel 1988 atau disimpulkan bahwa H2 diterima. Hasil persamaan regresi linearberganda diperoleh persamaan Y = 6,762 + 0,116 X1 + 0,604 Xz darikedua variabel bebas (X) tersebut menunjukkan bahwa yang mendominasi (paling besar pengaruhnya) secara simultan terhadap nasabah memilih internet banking adalah variabel tingkat kepercayaan (X2) dengan nilai0,604X2. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menjadi perbedaan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilihi internet banking sedangkan peneliti sendiri meneliti tentang preferensi nasabah terhadap penggunaan Teknologi Keuangan. Perbedaan lainnya terletak pada jenis penelitian yaitu penelitianterdahulu menggunakan penelitian kuantitatif schingga hasil yang diperoleh dijelaskan melalui data yang berupa angka.Sedangkan peneliti menggunakan penelitian kualitatif.[11]

4. Penelitian yang dilakukan oleh Andini Rachmawati dengan judul Pengaruh persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri. Dalam penelitian Andini Rachmawati, ditemukan bahwa persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan memberikan pengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan dalam menggunakan layanan *Mobile banking*. Faktor kemudahan menjadi yang paling dominan dalam meningkatkan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menjadi perbedaan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang pengaruh persepsi kemudahan, keamananan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan *Mobile banking* di Bank Syariah Mandiri,

[11]Mirnawati Dewi " *Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Internet Banking" (Studi pada Bank Mandiri KCP Pare Pare Patompo),* (Skripsi Sarjana : Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam (IAIN) : Pare Pare,2018).h.vii

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sedangkan peneliti sendiri berfokus pada preferensi nasabah dalam penggunaan Teknologi Keuangan.[12]

5. Penelitian yang dilakukan oleh Fadillah Nurul Azizah dengan judul Pengaruh Literasi Digital Terhadap Penggunaan *Teknologi Keuangan* pada Bank Syariah di Era Digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital nasabah sangat mempengaruhi penggunaan layanan *Teknologi Keuangan*, terutama pada layanan *Mobile* banking dan *e-money*. Semakin tinggi literasi digital nasabah, semakin tinggi pula intensitas penggunaan layanan *Teknologi Keuangan* di bank syariah.Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menjadi perbedaan peneliti adalah peneliti terdahulu meneliti tentang pengaruh literasi digital terhadap penggunaan *Teknologi Keuangan* pada bank syariah di era digital.sedangkan peneliti sendiri berfokus pada preferensi nasabah terhadap penggunaan Teknologi Keuangan.[13]

B. Tinjauan Teoritis

1. Teori Preferensi

Preferensi merujuk pada pilihan, kecenderungan, serta tingkat kesukaan individu terhadap suatu hal. Preferensi merupakan karakteristik yang melekat pada setiap manusia dan menjadi dasar dalam menentukan pilihan sesuai dengan keinginan masing-masing. Melalui preferensi inilah seseorang membentuk kecenderungan dan rasa suka terhadap suatu objek atau alternatif tertentu. Dalam penelitian ini, pembahasan difokuskan pada preferensi konsumen.

---

[12] Andini Rachmawati,*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2020), h. 45.

[13]Fadillah Nurul Azizah, *Analisis Pengaruh Literasi Digital Terhadap Penggunaan Fintech pada Bank Syariah Era Digital* (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021),h.52.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Preferensi dapat diartikan sebagai suatu pilihan atau tindakan dalam menentukan pilihan. Istilah ini merupakan padanan dari kata *preference*, yang memiliki makna serupa, yakni ketertarikan atau minat seseorang terhadap suatu hal tertentu.Preferensi merupakan suatu sifat atau keinginan untuk memilih. Preferensi konsumen didefinisikan sebagai selera subjektif (individu), yang diukur dengan utilitas, dari bundel sebagai barang. Konsumen dipersilahkan melakukan rangking terhadap bundel barang yang mereka inginkan. Yang perlu diperhatikan adalah preferensi itu bersifat independen terhadap pendapatan dan harga. Kemampuan untuk membeli barang-barang tidak menentukan menyukai atau tidak disukai oleh konsumen. Terkadang seseorang dapat memiliki preferensi untuk produk A lebih dari produk B, tetapi ternyata sarana keuangannya hanya cukup untuk membeli produk B.[14]Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa preferensi konsumen merupakan faktor yang penting dalam menentukan suatu keputusan yang didasari oleh selera subjektif dan keinginan individu.

Preferensi juga sebagai sejauhmana seseorang lebih suka memfokuskan perhatian. Ada dua arah yang berlawanan kemana seseorang individu dapat memfokuskan perhatian, yaitu ke arah dunia diluar dirinya *(extroversion),* atau ke arah dunia didalam dirinya *(introversion).* Orang lebih menyukai *extroversion* cenderung untuk memfokuskan perhatiannya kepada dunia diluar dirinya, yaitu terhadap orang-orang sekelilingnya dan kejadian-kejadian disekitarnya. Ketika sedang melaksanakan *extroversion* dia akan sangat bergairah terhadap apa yang sedang berlangsung disekitarnya, dan inilah yang akan menimbulkan

[14] DerryMayendra, *Teori Preferensi Konsumen.* http://blogspot.co.id.html (diakses pada tanggal ;12 Mei 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kecendrungan ke arah mana dia mengarahkan perhatian dan energinya. Orang *extrovert* lebih menyukai berkomunikasi melalui kata-kata daripada dengan tulisan. Mereka akan lebih mudah memahami sesuatu setelah mengalaminya terlebih dahulu, oleh sebab itu mereka adalah orang yang menyukai tindakan daripada ide/pemikiran.[15]

Selanjutnya, orang yang memiliki kecenderungan *introversion* cenderung memfokuskan perhatiannya pada dunia pemikirannya sendiri. Pada saat berada dalam kondisi *introversion*, mereka lebih bergairah terhadap proses yang terjadi di dalam pikirannya, sehingga muncul kecenderungan untuk mengarahkan perhatian dan energinya pada pemikiran tersebut. Orang yang introvert umumnya merasa lebih nyaman dan tertarik ketika menghadapi pekerjaan yang menuntut pembahasan dan pemikiran yang dapat dilakukan secara mandiri dan tenang. Mereka cenderung berusaha memahami sesuatu terlebih dahulu sebelum mencoba mengalaminya, sehingga biasanya akan berpikir terlebih dahulu sebelum mengambil tindakan.

Kotler menjelaskan bahwa preferensi konsumen mencerminkan tingkat ketertarikan konsumen terhadap berbagai alternatif produk atau jasa yang tersedia.[16] Jadi dapat disimpulkan bahwa preferensi merupakan kecendrungan dalam menentukan pilihan suka atau tidak suka dalam penggunaan suatu barang dan jasa.

Preferensi konsumen adalah sikap konsumen yang berkeinginan untuk memilih suatu barang atau jasa berdasarkan kemampuan yang dimiliki. Preferensi

---

[15] Amri, Quratul'aini, dan Julianty, "*Analisis Preferensi Masyarakat terhadap Layanan Keuangan Syariah*," Jurnal Ekonomi Islam 5, no. 1 (2018): 45.

[16] PhilipKotler.*ManajemenPemasaran*(Cet.X;Jakarta:Prehalindo,2000),h.154.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ini menggambarkan tingkat kesukaan atau kecenderungan konsumen dalam memilih produk atau layanan yang ditawarkan. Beberapa faktor, baik internal maupun eksternal, akan mempengaruhi preferensi konsumen. Dalam sektor perbankan, preferensi dalam memilih bank dipengaruhi oleh faktor pribadi, pemasaran, serta nilai sosial dan budaya yang berlaku. Dari ketiga faktor tersebut, pemasaran memiliki peran yang paling dominan dalam membentuk preferensi konsumen terhadap bank [17].

Preferensi menurut Rinwantindan Wahyuni adalah keinginan atau dorongan seseorang untuk memilih atau melakukan suatu hal. Dalam hal ini, preferensi konsumen berhubungan dengan sikap yang terbentuk setelah melakukan evaluasi, yang membuat seseorang merasa tertarik dan senang ketika memiliki produk atau layanan tertentu. Dalam hal ini, preferensi mengarah pada keinginan masyarakat untuk menggunakan layanan bank digital. Beberapa faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan bank digital meliputi *ease of use, usefulness, trust, security,* dan *social.* [18]

a. *Ease of use*

Ease of use adalah kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengakses dan menggunakan bank digital, dengan usaha yang relatif sedikit. Faktor ini penting karena bank digital sepenuhnya berbasis digital, dengan satu perusahaan induk yang menyediakan semua layanan.

---

[17]Fatkul Mubin Choiriyah and Luqman Hakim, "Determinants of Preeference Saving Students on Sharia Bank with Perception as a Moderating Variables," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 8, no. 3 (2021): 275–87, https://doi.org/10.20473/vol8iss20213pp275-287.

[18]Rinwantin and Asri Nur Wahyuni, "Preferensi Penggunaan Bank Digital," *Jurnal Unrika* 12, no. 3 (2023): 810–20.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

b. *Usefulness*

Usefulness mencerminkan manfaat yang diperoleh pengguna dari layanan bank digital. Kebermanfaatan ini penting bagi pengguna, baik yang sudah mengadopsi maupun yang belum. Jika bank digital menawarkan lebih banyak manfaat dibandingkan dengan bank konvensional atau lembaga keuangan lainnya, maka preferensi untuk menggunakan bank digital akan semakin meningkat.

c. *Trust*

Trust adalah fondasi dasar yang memengaruhi adopsi teknologi baru. Trust mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam penyediaan layanan bank digital, untuk memastikan proses berjalan sesuai harapan tanpa merugikan konsumen.

d. *Security*

Keamanan adalah tantangan yang dihadapi oleh bank digital, karena semua layanan dilakukan secara digital tanpa adanya cabang fisik. Teknologi apapun rentan terhadap risiko penipuan dan pencurian data. Oleh karena itu, konsumen membutuhkan kerahasiaan, otentikasi, integritas data, dan non-penyangkalan sebagai faktor utama dalam memilih untuk menggunakan bank digital.

e. *Social*

Pengaruh sosial berperan besar dalam preferensi seseorang dalam menggunakan bank digital. Pengaruh sosial memperkuat ikatan sosial antara individu, kelompok, atau afiliasi mereka. Pengaruh sosial ini dapat memotivasi non-adopter untuk mulai mengadopsi penggunaan bank digital.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Preferensi konsumen muncul sebagai salah satu tahapan dalam proses pengambilan keputusan pembelian, di mana konsumen dihadapkan pada berbagai alternatif produk maupun jasa dengan karakteristik yang berbeda-beda. Oleh karena itu, preferensi dapat diartikan sebagai keputusan konsumen dalam memilih satu alternatif dari sejumlah pilihan yang tersedia.Model *hierarchy of effect* terdiri atas enam tahapan, yaitu:

a. *Awareness* (kesadaran), merupakan tahap ketika konsumen mulai mengetahui keberadaan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa.
b. *Knowledge* (pengetahuan), pada tahap ini konsumen telah mengenal dan memahami informasi terkait produk yang ditawarkan.
c. *Liking* (ketertarikan), yaitu tahap ketika konsumen mulai menunjukkan rasa suka terhadap produk atau jasa tersebut.
d. *Preference* (preferensi)**,** merupakan tahap di mana konsumen cenderung memilih suatu produk dibandingkan dengan alternatif lainnya.
e. *Conviction / Intention to Buy* (niat membeli)**, p**ada tahap ini konsumen memiliki keyakinan serta dorongan untuk melakukan pembelian.
f. *Purchase* (pembelian), merupakan tahap akhir ketika konsumen melakukan pembelian dan dapat dikatakan telah menunjukkan loyalitas terhadap produk tanpa banyak pertimbangan tambahan.[19]

Tahap preferensi mencerminkan perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dialami konsumen dalam proses penentuan pilihan. Pengusaha dalam mengenali kebutuhan konsumen agar diperoleh produk dengan

[19]Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas, Jilid II* (Jakarta Barat : Indeks,2007),h.210

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

orientasi pasar, didasarkan pada tingkat preferensi konsumen bagi tiap-tiap atribut produk. Preferensi juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi segmen preferensi.[20]

Menurut Kotler dan Keller, ada tiga pola preferensi yang dapat terbentuk:

a. Referensi Homogen, menunjukkan suatu pasar dimana semua pelanggan secara kasar memiliki preferensi yang sama.
b. Preferensi Tersebar yang menunjukkan bahwa pelanggan sangat berbeda dalam preferensi mereka.
c. Preferensi kelompok-kelompok, dimana pasar menunjukkan kelompok-kelompok yang berbeda-beda.[21]

Ketiga pola tersebut menunjukkan adanya preferensi yang homogen, yaitu pelanggan yang cenderung memiliki preferensi yang sama; preferensi tersebar, dimana pelanggan memiliki preferensi yang berbeda-beda; serta preferensi kelompok, yaitu adanya perbedaan preferensi antar kelompok pelanggan.

Preferensi juga merupakan suatu sifat atau keinginan untuk memilih. Preferensi penduduk terhadap fasilitas kota merupakan kecendrungan penduduk untuk memilih fasilitas kota. Perkembaangan kota dalah suatu perubahan yang dialami oleh daerah perkotaan, dan yang menjadi faktor penting adalah penduduk. Hubungan antara preferensi penduduk dengan perkembangan kota dapat dikatakan mempunyai bentuk hubungan posesif (berpengaruh langsung) atau hubungan negatif (tidak berpengaruh secara langsung). Preferensi bermukim merupakan keinginan atau kecenderungan individu untuk tinggal di suatu tempat, yang

---

[20]PhilipKotlerdanKeller,*ManajemenPemasaranEdisiKeduaBelas,JilidII*,h.210.

[21]PhilipKotlerdanKeller,*ManajemenPemasaranEdisiKeduaBelas,JilidII*,h.234

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dipengaruhi oleh beberapa variabel pengukuran, yaitu: pertama, pendapat mengenai kondisi permukiman saat ini; kedua, keindahan suatu permukiman; ketiga, kondisi permukiman yang dianggap ideal; dan keempat, faktor-faktor pada lokasi permukiman saat ini yang dinilai menyenangkan.

Sebenarnya, setiap penduduk kota memerlukan setiap variabel yang telah disebutkan. Namun, seringkali ada kecenderungan untuk memilih salah satu variabel karena kebutuhan terhadap variabel lainnya dapat dipenuhi oleh bagian lain dari kota tersebut. Preferensi tempat tinggal juga sangat dipengaruhi oleh gaya hidup penghuninya. yang menyatakan bahwa gaya hidup adalah salah satu faktor yang memengaruhi preferensi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Gaya hidup pribadi yang dimaksud adalah gaya hidup modern yang selalu mengikuti tren perkembangan modifikasi produk, berbeda dengan gaya hidup yang lebih sederhana, di mana konsumen cenderung mengikuti perubahan yang sederhana sesuai dengan kebiasaan dan minat pribadi mereka.[22] Adapun menurut E.Moore dalam hal ini terdapat tiga gaya hidup yaitu:

a. *Consumtion Oriented*

Berhubungan dengan kenyamanan hidup yang diinginkan, umumnya memilih hunian pada pusat kota karena memiliki fasilitas kota.

b. *Social prestige oriented*

Berhubungan dengan pekerjaan dan kedudukan penghuni alam masyarakat, umumnya memilih lokasi pada daerah pinggiran kota yang memiliki nilai gengsi.

[22] Purnamie Titisari and Arnis Budi Susanto, "Model Preferensi Konsumen Terhadap Perbankan Syariah," *Jurnal STIE Semarang* 12, no. 1 (2020): 79–95.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

c. *Community oriented*

Mengedepankan interaksi dengan pihak-pihak lain yang dinilai relevan, termasuk lingkungan permukiman yang berkaitan dengan jenis pekerjaan.[23]

Dapat dipahami bahwa gaya hidup memiliki pengaruh terhadap individu dalam menentukan berbagai pilihan, termasuk keputusan dalam memilih tempat bermukim. Gaya hidup tersebut berkaitan dengan tingkat kenyamanan yang diharapkan, jenis pekerjaan, serta pola interaksi sosial dengan individu lain yang tinggal di wilayah yang sama.

Preferensi dapat diartikan sebagai kecenderungan atau prioritas dalam menentukan pilihan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kecenderungan atau prioritas nasabah Bank BSI Cabang Barru dalam menggunakan layanan keuangan digital atau *financial technology* (teknologi keuangan).

2. Teori Nasabah

Nasabah adalah konsumen yang menggunakan layanan dari lembaga yang bergerak di sektor perbankan. Dalam konteks hubungan nasabah dengan layanan perbankan, nasabah memiliki dua posisi yang dapat berganti, tergantung pada situasi mereka.[24]Sebagai lembaga keuangan, bank menyediakan berbagai layanan seperti kredit, tabungan, pembayaran jasa, serta menjalankan berbagai fungsi keuangan lainnya secara profesional. Keberhasilan bank tidak hanya bergantung pada kemampuannya dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terhadap

[23]Study and learning now.*Kajian Teori Preferensi Bermukim* http;//blogspot.co.id. (diakses pada tanggal 12 Mei 2022).

[24]Muhammaddjumhana, *"HukumPerbankandiIndonesia"*(CitraAditya:jakarta,1993,h.282.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

layanan keuangan, tetapi juga pada efisiensinya dalam memberikan pelayanan serta menentukan harga yang bersaing. Bank dapat diibaratkan sebagai "*department store finance*", sebuah entitas yang menawarkan berbagai macam layanan keuangan. Untuk mendukung hal tersebut, kepercayaan, komitmen, dan loyalitas nasabah yang dibangun melalui pelayanan yang berkualitas menjadi sangat penting.[25]

Dalam dunia perbankan, loyalitas nasabah memainkan peran penting dalam menjaga daya saing dan eksistensi bank, terutama di tengah persaingan yang semakin ketat antar bank. Di era digital saat ini, di mana *fintech* berkembang dengan pesat, bank harus memastikan bahwa mereka memberikan layanan yang unggul untuk memenuhi harapan nasabah, agar mereka tetap puas dan setia.[26] Kepuasan dapat dipahami sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah seseorang membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari suatu produk atau layanan dengan harapan mereka. Pelanggan memiliki peran yang sangat penting dalam menilai kualitas layanan dan tingkat kepuasan yang diterima. Kepuasan pelanggan tercermin dari perbandingan antara persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dan ekspektasi mereka sebelum menggunakan produk atau layanan tersebut.[27]

---

[25] Yonatan Sulle, "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Papua Cabang Kepi)," *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik* 2, no. 1 (2022): 101–9.

[26] Muhammad Arif Fadhillah Lubis and Muthmainnah, "Systematic Literature Review Tentang Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Indonesia," *Ulumuddin: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman* 13, no. 2 (2023): 237–48.

[27] Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal, "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (2021): 182–92.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Loyalitas pelanggan dapat dibagi dalam beberapa tingkat, yaitu kognitif, afektif, konatif, dan inersia. Loyalitas kognitif terkait dengan informasi yang didapatkan nasabah dari pengalaman mereka. Loyalitas afektif berfokus pada kepuasan yang diperoleh dari layanan yang diharapkan, sedangkan loyalitas konatif melibatkan komitmen nasabah untuk terus menggunakan produk atau layanan yang diberikan. Sementara itu, loyalitas inersia menunjukkan kesiapan nasabah dalam menghadapi situasi atau kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan.[28] Kepercayaan antara nasabah dan bank menurut Taratang et al merupakan prinsip dasar yang mengatur interaksi mereka. Dalam sektor perbankan, ada dua bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah:

a. Pencegahan terhadap ancaman keamanan serta potensi pelanggaran peraturan perundang-undangan. Sebagai entitas yang berbadan hukum, perusahaan ini berusaha untuk menghindari situasi yang tidak diinginkan yang dapat merugikan nasabah (perlindungan hukum preventif).
b. Penyelesaian sengketa atau masalah lainnya yang timbul dalam bentuk kompensasi atau ganti rugi (kompensasi supresi).[29]

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara antara pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana menimbulkan konsekuensi berupa terjadinya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Dari sisi pihak yang memiliki kelebihan dana, interaksi dengan bank terjadi ketika dana disimpan

[28] Mirzam Arqy Ahmadi, "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank," *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 7, no. 1 (2024): 15–25.

[29] Jefry Tarantang et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Digital," *Morality: Jurnal Ilmu Hukum* 9, no. 10 (2023): 15–25.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dalam bentuk giro, tabungan, atau deposito. Sementara itu, dari sisi pihak yang membutuhkan dana, interaksi terjadi ketika nasabah meminjam dana dari bank untuk keperluan tertentu. Selain dalam kegiatan penyimpanan dan peminjaman dana, interaksi antara bank dan nasabah juga dapat terjadi melalui transaksi jasa perbankan lainnya, seperti layanan transfer dana dan penggunaan safe deposit box. Dalam perkembangannya nasabah pun dapat memanfaatkan jasa bank untuk mendapatkan produk lembaga keuangan bukan bank *(bancassurance)* dan reksadana.[30]

Interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Dari berbagai pengalaman, timbulnya friksi dapat disebabkan terutama empat hal.

a. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
b. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang ;
c. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana ; dan
d. Tidak ada saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.[31]

Secara umum, nasabah dibagi menjadi dua kategori yaitu nasabah dengan loyalitas tinggi dan nasabah dengan kontribusi minimal. Nasabah dengan loyalitas

---

[30]Rachmadi Usma , *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti , Bandung, 2003, h . 158.

[31]Dr,Sri Astutik. S.H.,M.H. dan Dr. Trisadini Prasastinah Usanti, S.H.,M.H.,*Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah* (Surabaya, Jawa Timur : Utomo Press, 2020.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tinggi adalah mereka yang sangat bergantung pada bank yang dipilih untuk keperluan transaksi keuangan. Nasabah tipe ini biasanya memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi dalam layanan perbankan, seperti menempatkan dana, memanfaatkan fasilitas tambahan, bahkan terlibat dalam pembiayaan. Di sisi lain, nasabah dengan kontribusi minimal hanya terlibat secara dasar, seperti nasabah yang terdaftar melalui sistem payroll yang memaksa mereka untuk menjadi nasabah di bank tersebut meskipun tidak ada aktivitas lebih lanjut.[32] Adapun macam macam Nasabah Yaitu :

a. Nasabah Baru

Jenis nasabah ini merupakan individu yang baru pertama kali mengunjungi perusahaan, baik untuk memperoleh informasi maupun untuk melakukan transaksi. Meskipun pada awalnya kedatangan nasabah hanya bertujuan mencari informasi, pelayanan yang diberikan secara baik dan profesional dapat mendorong nasabah tersebut untuk melakukan transaksi.

b. Nasabah Utama

Nasabah yang telah sering menjalin hubungan dengan perusahaan, atau disebut sebagai nasabah primer, cenderung menjadikan perusahaan sebagai pilihan utama dalam bertransaksi. Loyalitas nasabah jenis ini umumnya tidak diragukan, sehingga sikap dan pelayanan terhadap mereka perlu terus dipelihara dan ditingkatkan.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

[32] Intan Manggala Wijayanti, "Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (2019): 60–69.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

a. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kehadiran nasabah di bank bertujuan untuk memperoleh pemenuhan atas kebutuhan dan harapannya, baik terkait pencarian informasi, pengajuan layanan, maupun penyampaian keluhan. Oleh karena itu, petugas layanan nasabah (Customer Service) memiliki tanggung jawab untuk berupaya memberikan solusi serta memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Pada umumnya, nasabah tidak menyukai sikap yang bersifat membantah atau memicu perdebatan. Proses pelayanan sebaiknya dilakukan melalui komunikasi yang bersifat persuasif, santai, dan kondusif. Petugas dituntut untuk menyampaikan pendapat dengan cara yang tepat agar tidak menimbulkan kesan negatif atau melukai perasaan nasabah.

d. Nasabah mau diperhatikan

Setiap nasabah yang datang ke bank pada dasarnya mengharapkan perhatian dari pihak bank. Oleh sebab itu, petugas tidak diperkenankan bersikap acuh atau mengabaikan nasabah. Pemberian perhatian secara penuh akan membuat nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Sumber utama pendapatan bank berasal dari aktivitas transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Dengan demikian, mengabaikan nasabah berarti berpotensi mengurangi pendapatan bank. Oleh karena itu, nasabah merupakan aset penting yang harus dijaga dan dipelihara melalui pelayanan yang berkualitas.[33]

3. Teori Teknologi Keuangan

Teknologi Keuangan menggambarkan pendekatan konseptual terhadap perkembangan teknologi dalam sektor keuangan dan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan transformasi dalam cara penyediaan layanan keuangan. Teori ini menekankan bahwa inovasi teknologi memainkan peran sentral dalam memperbarui dan meningkatkan efisiensi sistem keuangan.[34]Perkembangan pesat teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam manusia berinteraksi, terutama dalam sektor keuangan. Kemajuan teknologi informasi yang sangat cepat telah melahirkan berbagai inovasi yang memengaruhi pola perilaku manusia, yang mendorong pergeseran menuju gaya hidup berbasis perangkat elektronik. Saat ini, dunia telah memasuki era industri digital, di mana persaingan bisnis tidak hanya terbatas pada produk dan layanan, tetapi semakin beragam. Pengaruh perkembangan teknologi informasi ini tidak hanya mengubah gaya hidup sosial masyarakat, tetapi juga memengaruhi perilaku ekonomi mereka.[35]

---

[33]Kasmir,*Pemasaranbank*(jakarta:Kencana,2008),h.183-184.

[34]Fatimah Tuzzuhro, Noni Rozaini, and Muhamad Yusuf, "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi* 11, no. 2 (2023): 78–87.

[35]Takdirmin Takdirmin et al., "Keuangan Digital Dan Fintech : Inovasi , Dampak , Dan Tantangan Di Era Digital," *Journal of Authentic Research* 4, no. 1 (2025): 338–50.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Sebelum istilah *digital finance* dan *financial technology* populer, istilah *e-finance* sudah lebih dulu digunakan untuk menggambarkan penerapan teknologi elektronik dalam mengakses informasi dan komunikasi di industri keuangan. Pada dasarnya, *digital finance*, *e-finance*, dan *fintech* memiliki kesamaan dalam penggunaan teknologi dan komunikasi. *e-Finance* lebih merujuk pada penerapan awal teknologi dan komunikasi oleh perusahaan dalam sektor keuangan. Sementara *digital finance* menggambarkan semakin meluasnya digitalisasi dalam layanan dan produk keuangan. Sedangkan *fintech* berfokus pada inovasi dalam penggunaan teknologi dan komunikasi dalam pengembangan layanan keuangan.[36]

Teknologi Keuangan (*FinTech*) adalah sebuah inovasi yang memanfaatkan teknologi canggih dalam dunia keuangan. Secara umum, FinTech merujuk pada layanan keuangan berbasis teknologi yang menyediakan solusi inovatif di bidang jasa keuangan melalui sistem online. Beberapa contoh produk dari teknologi keuangan termasuk pembayaran tagihan listrik, cicilan kendaraan, dan premi asuransi yang dilakukan secara online. Selain itu, pengiriman uang dan pengecekan saldo melalui *mobile banking* juga merupakan bagian dari produk teknologi keuangan.[37]

Perkembangan teknologi telah melahirkan berbagai platform *fintech* seperti dompet digital, pembayaran elektronik, dan layanan pinjaman online yang menciptakan ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan dinamis. Transformasi ini juga didorong oleh penetrasi smartphone yang tinggi serta meningkatnya

---

[36]Ni Luh Putu Purnama Pradnyani and rai Gina Artaninggrum, "Faktor Pendukung Perilaku Beralih Layanan Perbankan Ke Layanan Pembiayaan Berbasis Finansial Teknologi," *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)* 11, no. 1 (2021): 34–54.

[37] Fahlefi, "*Peran Lembaga Keuangan Syariah dalam Pemberdayaan UMKM,"* Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah 3, no. 2 (2018): 101.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

literasi digital masyarakat Indonesia. Sektor perbankan tradisional mulai beradaptasi dengan mengembangkan layanan digital mereka, sehingga tercipta sinergi antara sistem konvensional dan teknologi modern. Perkembangan ini menjadi katalis utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi digital Indonesia, sekaligus membuka peluang baru untuk inovasi dan kemajuan sektor keuangan.[38]

Perkembangan teknologi keuangan telah mempengaruhi berbagai sektor industri jasa finansial, termasuk perbankan, pasar modal, asuransi, dan lembaga keuangan lainnya. Dalam beberapa dekade terakhir, penerapan teknologi informasi dalam layanan keuangan berupaya untuk memberikan inovasi, meningkatkan efisiensi infrastruktur teknologi, serta memperkuat stabilitas sistem, ketahanan, dan keamanan. Teknologi keuangan yang berkembang saat ini menghadirkan beragam inovasi layanan berbasis pemanfaatan perangkat digital.[39]

Bank Indonesia mendefinisikan teknologi finansial (*financial technology* atau *fintech*) sebagai perpaduan antara layanan keuangan dan pemanfaatan teknologi yang mendorong perubahan model bisnis dari pola konvensional menuju sistem yang lebih modern dan inovatif. Perkembangan teknologi finansial tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:[40]

a. Kemajuan Teknologi: Perkembangan dalam teknologi informasi dan komunikasi, seperti kecepatan internet, penggunaan *smartphone*, dan

---

[38]Grace Yulianti, Mohammad Chaidir, and A Sigit Pramono, "Peran Teknologi Keuangan (FinTech) Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Dan Inklusi Keuangan Di Indonesia: Tantangan Dan Peluang," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 4, no. 4 (2024): 349–55, https://doi.org/10.53866/jimi.v4i4.649.

[39]Fin, "*Pengaruh Pembiayaan Syariah terhadap Perekonomian Mikro,*" Jurnal Ekonomi Syariah 4, no. 1 (2016): 45

[40] Slamet Abdul Azis, Rida Prihatni, and Etty Gurendrawati, "Pemanfaatan Teknologi Finansial (FinTech) Untuk Meningkatkan Inklusi Keuangan Pada UMKM," *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 5, no. 1 (2025): 67–86.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kecerdasan buatan (AI), mempermudah akses masyarakat terhadap layanan keuangan digital. Teknologi blockchain juga berkontribusi besar dalam meningkatkan keamanan transaksi.

b. Regulasi Pemerintah: Kebijakan dan peraturan pemerintah yang mendukung *fintech*, seperti regulasi terkait pembayaran digital dan perlindungan data pribadi, berperan penting dalam mempercepat adopsi *fintech* di suatu negara.
c. Permintaan Pasar: Meningkatnya permintaan masyarakat terhadap solusi keuangan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses mendorong perusahaan *fintech* untuk berinovasi dalam menawarkan layanan seperti pembayaran, pinjaman, dan investasi.
d. Infrastruktur Keuangan: Tersedianya infrastruktur perbankan dan sistem pembayaran yang mendukung transaksi digital menjadi faktor utama dalam pengembangan *fintech*. Negara dengan infrastruktur digital yang kuat cenderung melihat perkembangan *fintech* yang lebih cepat.
e. Edukasi dan Literasi Keuangan: Pemahaman masyarakat tentang keuangan dan teknologi memengaruhi seberapa cepat *fintech* diadopsi. Semakin baik literasi keuangan digital masyarakat, semakin besar pula potensi pertumbuhannya.
f. Kolaborasi dengan Institusi Keuangan Tradisional: Banyak perusahaan *fintech* yang bekerja sama dengan bank atau lembaga keuangan tradisional untuk memperluas layanan dan meningkatkan kredibilitas, sehingga mempercepat penetrasi *fintech* di pasar.
g. Kepercayaan Pengguna: Kepercayaan pengguna terhadap *platform fintech* sangatpenting, terutama dalam hal perlindungan data dan transaksi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

keuangan. Pengguna lebih memilih layanan yang dapat menjamin keamanan data pribadi dan transaksi mereka.

h. Investasi dan Pendanaan: Pendanaan dari investor atau *venture capital (*VC) sangat penting bagi startup *fintech* untuk melakukan inovasi, mengembangkan produk, dan memperluas pasar.

Menurut Fin, ada tujuh faktor penggerak utama *Teknologi Keuangan*, yakni:

a. Transformasi sikap dan kepentingan dari nasabah.
b. Perangkat digital dan seluler.
c. Transformasi yang begitu cepat.
d. Tingkat kepercayaan nasabah pada lembaga keuanagan yang menurun.
e. Semakin berkurangnya hambatan untuk menjadi digital disruptor.
f. Memperoleh keuntungan yang menarik.
g. Terdapat beberapa aturan dan kebijakan-kebijakan yang mendukung.

Sedangkan, menurut Nizar menggolongkan bahwa terdapat dua faktor yang menggerakkan inovasi *Financial Technology*) sebagai berikut:

a. Kekuatan permintaan *(demand side)*
b. Kekuatan penawaran *(supply side)*

Dalam beberapa faktor penggerak inovasi *Teknologi Keuangan* yang terdapat berbagai faktor antara lain: yang berhubungan dengan manusia, brrbagai perangkat pendukung, peluang, serta mengenai kebijakan-kebijakannya. Dari bebrapa faktor tersebut ada yang terjadi secara alami dan juga disengaja. Adanya

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

faktor-faktor pendukung tersebut, tentunya akan meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan *financial technology.*[41]

Perkembangan *Teknologi Keuangan* yang semakin intens dari tahun ke tahun juga dikarenakan *Teknologi Keuangan* dapat mendorong peran lembaga keuangan untuk memberikan layanan yang memberikan kualitas tinggi yang mudah dan cepat, dimana pun dan kapanpun. Oleh karena itu, perkembangan *Teknologi Keuangan* seharusnya dapat dijadikan sebagai peluang dalam kemajuan dan peningkatan layanan dalam lembaga-lembaga keuangan. Selain adanya layanan *Teknologi Keuangan* secara konvensional, juga ada layanan *Teknologi Keuangan* syariah yakni memberikan penawaran dan menggunakan mekanisme yang berbasis syariah.

Setiap transaksi yang melalui *Teknologi Keuangan* syariah tidak lepas dari prinsip-prinsip bisnis syariah, yakni berlandaskan kepada fondasi ekonomi syariah, yaitu ketuhanan (ilahiah), keadilan (al-adl), kenabian (an-nubawah), pemerintahan (al-maad).[42]

a. Jenis-jenis Teknologi Keuangan

1) *Financial technology Peer-to-peer Lending*

Pinjaman berbasis teknologi atau *Peer-to-Peer Lending* (P2P *Lending*) merupakan salah satu bentuk Teknologi Keuangan yang berkembang pesat di Indonesia. Layanan ini menawarkan kemudahan akses, dengan persyaratan yang ringan dan proses yang lebih cepat dibandingkan

[41]Rizal Fahlefi, *"Inklusi Keuangan Syariah Melalui Inovasi Fintech di Sektor Filantropi,"* Proceeding IAIN Batusangkar, Batusangkar International Conference III (2018): 205–212,

[42] Achmad Basori Alwi, "*Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi (Fintech) yang Berdasarkan Syariah,"* Al-Qanun: Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum Islam 21, no. 2 (2018): 255–271.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pinjaman melalui bank konvensional. Inovasi Keuangan Digital (IKD) menciptakan ekosistem digital di sektor jasa keuangan, di mana P2P *Lending* menjadi salah satu layanan yang memberikan nilai tambah. P2P Lending menghadirkan pembaruan dalam model bisnis, instrumen keuangan, serta proses operasional di industri keuangan.

Peer-to-peer lending merupakan perusahaan rintisan (*start-up*) yang menyediakan platform pinjaman berbasis daring. Kebutuhan permodalan yang kerap dipandang sebagai aspek strategis dalam memulai maupun mengembangkan usaha mendorong lahirnya berbagai start-up di bidang ini. Melalui layanan *peer-to-peer lending*, individu atau pelaku usaha yang membutuhkan tambahan dana kini memiliki alternatif pembiayaan untuk mendukung pengembangan usaha dan layanan yang dijalankan.[43] Konsep teknologi keuangan dikembangkan dengan menyesuaikan kemajuan teknologi yang diintegrasikan ke dalam sektor finansial pada lembaga perbankan. Integrasi tersebut diharapkan mampu mendukung proses transaksi keuangan yang lebih efisien, aman, dan selaras dengan perkembangan sistem keuangan modern.

Teknologi keuangan *peer-to-peer lending* syariah merupakan layanan di sektor jasa keuangan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Layanan ini berfungsi sebagai penghubung antara pihak pemberi pembiayaan dan pihak penerima pembiayaan melalui penggunaan sistem elektronik yang terintegrasi dengan jaringan internet. Dalam praktiknya,

[43]Siti Kholifah, "*Tinjauan Hukum Ekonomi Islam terhadap Transaksi* Teknologi Keuangan *pada Layanan Peer to Peer Lending Syariah* (Studi pada Layanan Pinjaman Online PT. Investree Radhika Jaya)," Society 7, no. 1 (2019): 45–60.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

penyelenggaraan *P2P lending* syariah menerapkan akad-akad yang sesuai dengan ketentuan syariah serta mengedepankan konsep transaksi pembiayaan berbasis digital yang terhindar dari praktik-praktik yang bertentangan dengan nilai-nilai Islam..[44]

2) *Digital payment*

Pembayaran digital merupakan metode pembayaran yang dilakukan melalui pemanfaatan media elektronik. Transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan berbagai sarana, seperti layanan pesan singkat (*short message service*), internet banking, mobile banking, maupun dompet elektronik.*Digital payment*merupakan jenis*Teknologi Keuangan* yang bergerak pada lalu lintas pembayaran, baik olehperbankan maupun Bank Indonesia. Adanya jenis *Teknologi Keuangan* inimemberikan kemudahan bagi para penggunanya dalam transaksipembayaran yang efektif dan efisien.

Selain itu, terdapat berbagai jenis teknologi keuangan yang mendukung aktivitas pelaku usaha *e-commerce*, seperti Doku dan Midtrans, yang berfungsi menghubungkan platform perdagangan elektronik dengan berbagai lembaga perbankan. Melalui layanan tersebut, proses transaksi antara penjual dan pembeli dapat dilakukan secara lebih mudah dan efisien. Di samping layanan *payment gateway*, hadir pula dompet elektronik (*e-wallet*) seperti GoPay, OVO, T-Cash, dan LinkAja yang memungkinkan pengguna menyimpan dana dalam aplikasi sehingga transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.

---

[44] Jadzil Baihaqi, *"Financial Technology Peer-To-Peer Lending Berbasis Syariah di Indonesia,"* Tawazun: Journal of Sharia Economic Law 1, no. 2 (2018): 116–132.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Pembayaran digital merupakan salah satu bentuk layanan keuangan ritel yang paling sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Layanan ini mampu meningkatkan pengalaman pengguna dengan menawarkan sistem pembayaran yang lebih cepat, nyaman, serta mudah diakses melalui berbagai saluran. Dalam praktiknya, model bisnis pembayaran digital terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu pembayaran konsumen dan ritel, serta pembayaran grosir dan korporasi.

Teknologi pembayaran pada sektor konsumen dan ritel meliputi dompet digital, pembayaran *mobile peer-to-peer* (P2P), layanan penukaran dan pengiriman valuta asing, sistem pembayaran real-time, serta solusi mata uang digital. Sementara itu, pembayaran pada sektor grosir dan perusahaan mencakup pengisian saldo perangkat telekomunikasi, teknologi komunikasi jarak dekat (*near field communication* atau NFC), pemindaian barcode atau kode QR, penggunaan kartu kredit pada situs web seluler, pembaca kartu berbasis ponsel, serta pembayaran seluler langsung tanpa melalui rekening perusahaan.

Aplikasi pembayaran seluler berbasis NFC yang banyak digunakan antara lain Google Wallet, Apple Pay, dan Samsung Pay. Selain itu, beberapa contoh aplikasi teknologi keuangan yang menyediakan sistem pembayaran digital di Indonesia meliputi OVO, GoPay, Dana, dan layanan sejenis lainnya. Aplikasi-aplikasi tersebut menawarkan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran barang maupun jasa tanpa harus membawa uang tunai dalam jumlah besar.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3) *Market Aggregator*

Selain dua jenis teknologi keuangan tersebut, terdapat pula teknologi keuangan berbentuk *market aggregator*. Layanan ini berfungsi sebagai penyedia basis data yang memuat berbagai informasi mengenai produk-produk keuangan yang tersedia di pasar. Melalui portal yang disediakan, pengguna dapat memperoleh informasi terkait harga, fitur, serta manfaat dari masing-masing produk keuangan. Sebagai contoh, individu yang ingin mengajukan kartu kredit atau Kredit Tanpa Agunan (KTA) dapat mengakses situs seperti CekAja, KreditGogo, atau Cermati. Platform *market aggregator* tersebut akan menyajikan daftar penyedia layanan kartu kredit beserta informasi mengenai karakteristik dan keunggulan produk yang ditawarkan oleh setiap bank. Dengan tersedianya informasi yang komprehensif, pengguna dapat membandingkan dan memilih produk keuangan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Menurut Rumondang menyebutkan *market aggregator* dengan istilah *account aggregator*.[45] Bagi pengguna *smartphone* yang memanfaatkan berbagai layanan transaksi perbankan, teknologi keuangan berbentuk *account aggregator* merupakan jenis layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan. Melalui layanan ini, seluruh aktivitas transaksi perbankan dapat dilakukan secara terintegrasi hanya melalui satu platform. Penggunaan *account aggregator* memberikan kemudahan bagi pengguna, khususnya

[45]Rumondang, A., Sudirman, A., Effendy, F., Simarmata, J., dan Agustin, T. *Fintech: Inovasi Sistem Keuangan di Era Digital.* Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dalam proses verifikasi transaksi digital yang dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.

Dalam mekanisme operasionalnya, beberapa rekening perbankan yang dimiliki oleh konsumen dapat diintegrasikan ke dalam satu platform layanan. Melalui platform tersebut, konsumen dapat memantau seluruh aktivitas transaksi perbankan secara terpusat. Proses pendaftaran akun dilakukan dengan mencantumkan alamat surat elektronik, nama pengguna, serta kata sandi layanan *online banking* kepada penyedia platform. Selain itu, teknologi keuangan berbasis *account aggregator* juga menyediakan fitur laporan keuangan yang disusun berdasarkan data transaksi dari seluruh akun perbankan yang telah terdaftar.[46]

b. Teknologi Keuangan Bank Syariah

Seiring dengan perkembangan teknologi, *fintech* berbasis syariah telah diadopsi oleh berbagai lembaga keuangan syariah untuk menyediakan layanan kepada nasabah, yang menandakan bahwa sektor keuangan syariah berusaha untuk tetap relevan di tengah pesatnya inovasi digital. Bank Indonesia mendukung pertumbuhan *fintech* syariah dengan keyakinan bahwa peningkatan kecepatan dan efektivitas layanan akan berkontribusi pada penguatan daya saing lembaga keuangan syariah. Kehadiran *fintech* berbasis syariah ternyata mendapat sambutan positif dari masyarakat. Munculnya berbagai lembaga keuangan syariah, termasuk fintech syariah, turut meningkatkan minat masyarakat terhadap pengembangan ekonomi syariah. Secara umum, *fintech*

[46]Ana Toni Roby Chandra Yuda, *Fintech Syariah* : Teori & Terapan (Scopindo Media Pustaka : Surabaya, 2020).h.9-18.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

syariah dapat dipahami sebagai layanan jasa keuangan yang memanfaatkan kemajuan teknologi, dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip ekonomi syariah.[47]

Sebagainegara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki prospek yang sangat baik untuk industri *fintech* syariah. Secara keseluruhan, *fintech* di Indonesia menunjukkan potensi besar karena dapat memenuhi kebutuhan mendesak yang tidak mampu dipenuhi oleh lembaga keuangan tradisional. Ditambah dengan lonjakan penetrasi seluler (70% penduduk menggunakan ponsel untuk mengakses internet), Indonesia kini menjadi pasar yang sangat subur untuk pertumbuhan pesat industri *fintech.*[48]

Teknologi keuangan berbasis syariah menawarkan alternatif solusi bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan perbankan, khususnya di daerah pedesaan, sehingga tetap dapat memperoleh berbagai layanan keuangan. Melalui platform teknologi, masyarakat dapat memperoleh pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah. Sebagai contoh, pelaku UMKM dapat memperoleh dana tanpa bunga dengan menggunakan akad syariah, seperti mudharabah (bagi hasil) dan murabahah (jual beli).[49]

Fintech telah membantu bank syariah dalam kecepatan dan akurasi dalam memproses data operasi bisnis dan pemasaran produk. Penerapan sistem informasi sangat berpengaruh pada industri perbankan, dimana penerapan

---

[47]Syahruddin Kadir, "Keuangan Terdesentralisasi (DeFi) Dan Fintech Syariah Dalam Sistem Keuangan Abad 21," *Journal of Accounting and Finance* 5, no. 2 (2023): 1–14.

[48]Siti Mujiatun et al., "Model Financial Technology (Fintech) Syariah Di Sumatera Utara," *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi* 6, no. 3 (2022): 2830–39.

[49]Setyo Adipurno, "Peran Ekonomi Digital Islam Dan Fintech Syariah Dalam Mendukung Masyarakat Lokal," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 17, no. 1 (2025): 52–56.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sistem pada perbankan mempunyai dampak yang luar biasa mengingat industri perbankan merupakan salah satu industri yang paling tinggi tingkat ketergantungannya pada aktifitas-aktifitas pengumpulan, pemrosesan, analisa dan penyampaian laporan (informasi) yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.[50]

Fintech memiliki peran yang sangat signifikan dalam sektor keuangan syariah dan tak boleh dianggap remeh. Pertama, fintech menjadi faktor pendorong inklusi keuangan, memberikan kesempatan bagi masyarakat yang sebelumnya tidak mendapatkan layanan dari lembaga keuangan konvensional untuk mengakses produk keuangan syariah. Kedua, *fintech* berperan dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan investasi syariah, memungkinkan pengguna untuk memperoleh layanan berkualitas dengan biaya yang lebih terjangkau.[51]

Fintech syariah memiliki potensi pasar yang sangat besar dan peluang yang sangat menjanjikan. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya layanan keuangan syariah yang aman dan inovatif, *fintech*syariah memiliki peluang untuk terus berkembang dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kemajuan perekonomian dan peningkatan kesejahteraan umat Muslim. Keunggulan utama *fintech* syariah adalah kemudahan akses yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, sekaligus mengurangi interaksi fisik langsung antara nasabah dan penyedia layanan

[50]David LEE Kuo Chuen, dan Linda LOW, *Inclusive Fintech (Blockchain, Crypto Currency, and ICO,* (New York : World Scientific, 2018),h.17.

[51]Rezki Akbar Norrahman et al., "Peran Fintech Dalam Transformasi Sektor Keuangan Syariah," *Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 1, no. 2 (2023): 101–26.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

keuangan, yang pada gilirannya mendukung efisiensi operasional dan memastikan kualitas pelayanan kepada nasabah tetap terjaga.[52]

Pemanfaatan teknologi keuangan memberikan sejumlah manfaat bagi perbankan syariah, antara lain peningkatan efisiensi operasional, penurunan biaya layanan, serta perluasan akses keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya belum terjangkau oleh sistem perbankan konvensional. Selain itu, teknologi keuangan membuka peluang bagi bank syariah untuk mengembangkan berbagai inovasi produk dan layanan yang tetap selaras dengan prinsip-prinsip syariah.[53]

Manfaat penerapan teknologi keuangan pada bank syariah antara lain adalah kemudahan dalam pelayanan finansial. Proses transaksi keuangan menjadi lebih sederhana, di mana nasabah dapat melakukan pembayaran, pembiayaan, transfer, atau jual beli saham dengan cara yang mudah dan aman. Nasabah dapat mengakses layanan keuangan melalui ponsel pintar atau laptop, sehingga tidak perlu datang ke bank berulang kali untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial. Kehadiran teknologi dalam layanan finansial ini jelas memudahkan masyarakat dalam mengoptimalkan akses keuangan. Berikut adalah beberapa layanan teknologi finansial pada bank syariah

1) ATM *(Automated Teller Machine)*

Menurut Kasmir, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah sarana perbankan yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan

[52]Dandy Hidayat et al., "Manfaat FinTech Syariah Sebagai Pendorong Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 2, no. 2 (2024): 1145–54.

[53] Iwan Mulyana, Abdul Hamid, and Enceng Iip Syaripudin, "Tantangan Dan Peluang Penggunaan Fintech Dalam Perbankan Syariah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

berbagai transaksi secara otomatis selama dua puluh empat jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu, termasuk pada hari libur.[54]

2) *Internet Banking* (Via internet/Komputer)

Internet banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi serta melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Fitur yang dapat digunakan meliputi informasi jasa dan produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran seperti kartu kredit, listrik, dan telepon, pembelian voucher dan tiket, serta transfer ke bank lain. Kelebihan dari layanan internet banking ini adalah kenyamanan dalam bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi yang lengkap yang ditampilkan pada layar komputer atau perangkat digital.[55]

3) *Mobile Banking* (Via Handphone)

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang dapat diakses secara langsung melalui jaringan telepon seluler atau *handphone* berbasis GSM (*Global System for Mobile Communication*) maupun CDMA.

4) SMS Banking (Via SMS)

SMS Banking merupakan saluran layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui telepon genggam dengan menggunakan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan meliputi informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran

---

[54]Kasmir,Dasar-dasarPerbankan,(Jakarta:PTRajaGrafindoPersada).h.168.

[55]SujadidanEdiPurwosaputro,*E-banking: urgensi Aspektrust di Era Eservice*,(Jakarta : Raja Grafindo, 2006), h. 6.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

seperti kartu kredit, listrik, dan telepon, serta pembelian voucher. Layanan ini pada dasarnya cukup praktis, namun dalam pelaksanaannya dinilai kurang efektif karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi saat melakukan pengetikan SMS..

5) Uang elektronik *(E-Money)*

adalah adalah alat pembayaran yang menggunakan media elektronik yaitu jaringan komputer dan juga internet. Nilai uang dari nasabah tersimpan dalam media eletronik tertentu. *E-Money* sering pula disebut dengam istilah Elektronic Cash, Digital Money, Digital Cash, Elektronik *Currency* Ataupun *Digital Currency*.Uang elektronik yang dimaksudkan adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan cara menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di bank, dan nilai uang tersebut kemudian akan dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut saat melakukan transaksi.[56]

c. Perlindungan Hukum *Financial Technology(Teknologi Keuangan)*

Penerapan Layanan Keuangan Digital (LKD) didukung dengan diterbitkannya regulasi LKD pada awal tahun 2014. Regulasi tersebut juga mengakomodasi praktik internasional serta hasil evaluasi *pilot project*

[56]VaithalRivai,*BankdanFinansialInstitutionManagement*,(Jakarta:PT.RajaGravindo2001),h.1.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

branchless banking yang dilaksanakan pada periode Mei hingga November 2013 dan menunjukkan hasil yang cukup positif. Adapun aspek-aspek yang diatur dalam ketentuan LKD tersebut meliputi sebagai berikut:

1) Bank penyelenggara bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan aktivitas Layanan Keuangan Digital (LKD). Oleh karena itu, bank wajib memiliki permodalan serta manajemen risiko yang kuat.
2) Aktivitas LKD diselenggarakan oleh bank yang memiliki infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia yang memadai serta mendukung pelaksanaannya.
3) Mengingat agen LKD memiliki peran yang sangat penting sebagai perpanjangan tangan bank, maka bank berkewajiban untuk melakukan pembinaan, pemantauan, dan pengawasan terhadap agen LKD secara langsung.
4) Pemberian akses layanan keuangan melalui LKD harus disertai dengan perlindungan konsumen yang memadai. Untuk itu, bank berkewajiban memberikan edukasi kepada agen LKD maupun nasabah, termasuk dalam hal penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah.
5) Proses registrasi elektronik dilaksanakan sesuai dengan prinsip *know your customer* atau *customer due diligence*, dengan tetap memperhatikan batasan-batasan yang diatur dalam ketentuan mengenai anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme (PBI No. 14/27/PBI/2012).

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *Financial Technology (Teknologi Keuangan)*

Minat nasabah dalam menggunakan layanan *financial technology* (teknologi keuangan) tidak muncul secara spontan, melainkan dipengaruhi oleh

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

berbagai faktor yang dapat diklasifikasikan ke dalam faktor internal dan faktor eksternal. Pengelompokan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang sistematis mengenai aspek-aspek yang membentuk kecenderungan nasabah dalam mengadopsi layanan teknologi keuangan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Barru.

1. Faktor Internal

   Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri nasabah dan berkaitan dengan sikap, persepsi, serta kemampuan individu dalam menerima dan menggunakan teknologi keuangan.

   a. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

      Persepsi kegunaan menunjukkan sejauh mana nasabah meyakini bahwa penggunaan teknologi keuangan mampu memberikan manfaat dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi aktivitas keuangannya. Persepsi terhadap manfaat yang dirasakan menjadi faktor penting dalam membentuk minat penggunaan layanan keuangan digital. Mira Misissaifi dan Jaka Sriyana (2021 [57] menjelaskan bahwa nasabah cenderung berminat menggunakan teknologi keuangan syariah apabila layanan tersebut memberikan kemudahan transaksi, efisiensi waktu, serta mendukung kebutuhan keuangan sehari-hari.

[57] Mira Misissaifi and Jaka Sriyana, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah," *Jurnal Ilmiah Kita* 10, no. 1 (2021).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dalam konteks penggunaan BSI Mobile, manfaat seperti kemudahan bertransaksi, kecepatan layanan, serta fleksibilitas dalam melakukan aktivitas keuangan menjadi pendorong utama meningkatnya minat nasabah.

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

Persepsi kemudahan merupakan tingkat keyakinan nasabah bahwa teknologi keuangan dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang rumit. Kemudahan penggunaan aplikasi keuangan digital berperan penting dalam meningkatkan minat dan kenyamanan nasabah. Titisari dan Susanto (2020) [58] menyatakan bahwa sistem perbankan yang mudah dipahami, praktis, dan tidak menyulitkan pengguna akan meningkatkan preferensi dan minat nasabah terhadap layanan perbankan berbasis digital.

Selain itu, Pradnyani dan Artaninggrum (2021)[59] menegaskan bahwa antarmuka aplikasi yang sederhana, fitur yang mudah diakses, serta proses transaksi yang tidak berbelit-belit dapat mendorong nasabah untuk beralih dan terus menggunakan layanan keuangan berbasis teknologi.

---

[58] Titisari and Susanto, "Model Preferensi Konsumen Terhadap Perbankan Syariah."
[59] Pradnyani and Artaninggrum, "Faktor Pendukung Perilaku Beralih Layanan Perbankan Ke Layanan Pembiayaan Berbasis Finansial Teknologi."

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

c. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan menjadi fondasi utama dalam adopsi layanan keuangan digital. Nasabah akan menggunakan teknologi keuangan apabila memiliki keyakinan terhadap keamanan sistem, perlindungan data, serta kredibilitas lembaga penyedia layanan. Menurut Rinawati dan Wahyuni, kepercayaan berperan penting dalam membentuk preferensi dan minat masyarakat terhadap penggunaan layanan perbankan digital.[60]

d. Literasi Digital Nasabah

Tingkat literasi digital memengaruhi kemampuan nasabah dalam memahami dan memanfaatkan teknologi keuangan. Nasabah dengan pemahaman teknologi yang baik akan lebih mudah menerima inovasi digital dan memiliki minat yang lebih tinggi dibandingkan dengan nasabah yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi.

e. Kesesuaian dengan Kebutuhan (*Compatibility*)

Kesesuaian layanan teknologi keuangan dengan kebutuhan dan gaya hidup nasabah menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat penggunaan. Layanan yang sesuai dengan aktivitas bisnis, rumah

[60] Rinwantin and Wahyuni, "Preferensi Penggunaan Bank Digital."

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tangga, maupun akademik akan lebih mudah diterima dan digunakan secara berkelanjutan.[61]

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri nasabah dan berkaitan dengan lingkungan sosial, lembaga perbankan, serta sistem dan regulasi teknologi keuangan.

a. Kualitas Layanan Bank

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, baik secara langsung maupun melalui layanan digital, berpengaruh terhadap minat nasabah. Pelayanan yang responsif, informatif, dan profesional akan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah.[62]

b. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial berasal dari lingkungan sekitar nasabah, seperti keluarga, teman, dan rekan kerja. Menurut Rinawati dan Wahyuni[63], faktor sosial memiliki peran penting dalam mendorong adopsi layanan

[61] P Kotler and K L Keller, *Marketing Management*, 15th ed. (Harlow: Pearson Education, 2016).

[62] Philip Kotler and Keller, *Manajemen Pemasaran*, n.d.

[63] Rinwantin and Wahyuni, "Preferensi Penggunaan Bank Digital."

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

perbankan digital, terutama bagi nasabah yang sebelumnya belum menggunakan teknologi keuangan.[64]

c. Keamanan Sistem dan Regulasi

Keamanan sistem serta dukungan regulasi dari otoritas keuangan menjadi faktor eksternal yang memengaruhi minat nasabah. Bank Indonesia menegaskan bahwa teknologi keuangan harus menjamin keamanan transaksi dan perlindungan data nasabah agar dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.[65]

d. Inovasi dan Fitur Teknologi

Pengembangan fitur teknologi yang inovatif dan relevan dengan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan daya tarik layanan teknologi keuangan. Inovasi tersebut menjadi salah satu faktor pendorong pertumbuhan dan adopsi *financial technology* di sektor perbankan.

e. Kesesuaian dengan Prinsip Syariah

Bagi nasabah bank syariah, kesesuaian layanan teknologi keuangan dengan prinsip-prinsip syariah menjadi faktor yang sangat penting.

---

[64] Rinwantin and Wahyuni.

[65] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah Modul Sertifikat Tingkat II General Banking Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Nasabah akan lebih berminat menggunakan teknologi keuangan apabila meyakini bahwa layanan tersebut bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir, serta telah sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku.

4. Teori Bank Syariah

Indonesia, dengan keberagaman budaya, ras, dan agama yang sangat tinggi, memiliki kebutuhan besar terhadap produk dan layanan yang sejalan dengan prinsip halal, khususnya dalam penerapan hukum syariah di sektor ekonomi Islam. Oleh karena itu, lembaga keuangan, terutama perbankan, memegang peran penting sebagai saluran dana bagi masyarakat, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional, serta sebagai lembaga intermediasi yang mendukung sistem pembayaran.[66]Sebagai negara dengan jumlah umat Muslim terbesar, Indonesia patut menjadi pelopor dan kiblat bagi perkembangan keuangan syariah global. Perbankan syariah di Indonesia dimulai dengan pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1991. Sebelumnya, Indonesia juga telah memiliki lembaga keuangan non-bank yang menerapkan sistem syariah. Kemudian, pemerintah mengeluarkan peraturan untuk mendirikan bank syariah melalui UU No. 7 tahun 1992.[67]

Kepatuhan syariah adalah wujud ketaatan bank syariah terhadap ketentuan hukum Islam yang berlaku dalam bidang muamalah, yang sekaligus menjadi

[66]Riska Siregar, Muslimin Muslimin, and Faisal Muh, "Pengaruh ROE, EPS Dan Leverage Terhadap Harga Saham Pada Industri Properti Dan Real Estate Di BEI 2012-2016," *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* 5, no. 2 (2019): 150–59.

[67]Ilfa Dianita, Heri Irawan, and Andi Deah Salsabila Mulya, "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional," *Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2021): 147–58.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pembeda utama antara bank syariah dan bank konvensional. Oleh sebab itu, kepatuhan syariah dijadikan sebagai prinsip fundamental dalam pelaksanaan kegiatan perbankan syariah. Mengingat adanya perbedaan pandangan dalam hukum muamalah, khususnya di bidang ekonomi, maka standar kepatuhan syariah di Indonesia mengacu pada fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).[68] Bank syariah secara umum dapat dipahami sebagai lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan utama berupa penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, serta penyediaan jasa lalu lintas pembayaran. Bank syariah merupakan lembaga perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam dengan berpedoman pada ketentuan yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Dengan demikian, perbankan syariah diwajibkan untuk menghindari seluruh kegiatan yang mengandung unsur riba serta praktik lain yang bertentangan dengan ketentuan syariah Islam.[69]

Perbankan syariah berlogo, iB (dibaca ai-Bi, *islamic banking*) dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau juga disebut *interest-free banking*. Peristilahan dengan menggunakan kata *islamic* tidak dapat dilepaskan dari asal-usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupa mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah islam. Utamanya adalah berkaitan

[68]Aini Maslihatin and Riduwan Riduwan, "Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah," *Jurnal Manajemen Perbankan Syariah (MAPS)* 4, no. 1 (2020): 27–35.

[69]Hamdi Agustin, *"Teori Bank Syariah,"* Jurnal Perbankan Syariah 2, no. 1 (2021): 67–83.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dengan pelarangan praktik riba,kegiatan *maisir* (Spekulasi) dan *gharar* (Ketidakjelasan).

Pertumbuhan perbankan syariah sangat bergantung pada keuntungan yang diperoleh setiap tahunnya, yang diukur melalui profitabilitas. Peningkatan profitabilitas ini membuka lebih banyak kesempatan bagi perbankan syariah untuk terus berkembang. Perbankan syariah harus berlandaskan pada prinsip keseimbangan, keadilan, kemaslahatan, serta prinsip universal, sambil menjauhi kegiatan yang dilarang dalam Islam, seperti riba, maysir, gharar, zalim, dan barang yang haram.[70] Karakteristik utama perbankan syariah, yang mengadopsi prinsip bagi hasil, memberikan keadilan antara bank dan masyarakat. Prinsip kejujuran, kemitraan, dan etika dalam berinvestasi pada perbankan syariah menghadirkan solusi yang kredibel dan menarik, serta dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat.[71]

Keberadaan perbankan syariah yang saat ini semakin berkembang pesat menjadi salah satu indikator keberhasilan ekonomi syariah di Indonesia. Sistem ekonomi syariah memiliki aturan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip hukum Islam, di mana prinsip tersebut melarang penerapan sistem riba sebagaimana yang tercantum dalam ketentuan syariah Q.S Al-Baqarah//2:275.

..... وَأَحَلَّ ٱللَّهُ ٱلۡبَيۡعَ وَحَرَّمَ ٱلرِّبَوٰاْۚ

Terjemahnya :

---

[70] Zaid Raya Argantara and Eko Priyojadmiko, "Pengaruh Karakteristik Bank Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah Melalui Good Corporate Governance (GCG) Sebagai Variabel Moderasi," *Jurnal Lentera Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi* 20, no. 2 (2021): 276–88.

[71] Darwis, S.E.,M.Si,*Model Theory Of Reasoned Action* (Implementasi Pada Perilaku Nasabah Perbankan Syari'ah) (Yayasan bercode Divisi Publikasi dan kajian : Makassar 2021).H.32

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dan Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba

Prinsip-prinsip Islam yang diterapkan dalam aktivitas ekonomi merupakan suatu konsekuensi logis dari kesempurnaan ajaran Islam itu sendiri. Nilai-nilai kebaikan yang dikandungnya tidak hanya dirasakan oleh umat Muslim, tetapi juga memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan banyaknya kemaslahatan yang dihasilkan, bank syariah sebagai wujud penerapan sistem ekonomi Islam seharusnya menjadi pilihan utama, baik bagi masyarakat Muslim maupun non-Muslim, dalam menitipkan amanah sesuai dengan perannya sebagai lembaga intermediasi. Fungsi utama bank sebagai lembaga perantara adalah menghimpun dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana untuk kemudian menyalurkannya kembali kepada pihak yang membutuhkan melalui pembiayaan, serta menyediakan berbagai layanan produk jasa dan kegiatan sosial.

Secara global, perbankan syariah telah mengalami pertumbuhan yang signifikan di seluruh dunia. Dua elemen utama yang menjadi kunci untuk mencapai perkembangan lebih lanjut dalam industri perbankan syariah adalah pengembangan produk dan standarisasi praktik regulasi. Selain itu, industri perbankan juga memerlukan pengembangan sumber daya manusia dan pemasaran.[72] Sistem ekonomi Islam menjadi landasan utama dalam operasional bank syariah, di mana salah satu ciri paling menonjol adalah ditiadakannya praktik bunga. Selain itu, aspek yang tidak kalah penting adalah bahwa dalam kegiatan usaha, Islam tidak menerapkan konsep pinjam-meminjam uang, melainkan menekankan pola kemitraan atau kerja sama seperti mudharabah dan musyarakah

[72]Roos Nelly, Saparuddin Siregar, and Sugianto Sugianto, "Analisis Manajemen Risiko Pada Bank Syariah : Tinjauan Literatur," *Religion Education Social Laa Roiba Journal* 4, no. 4 (2022): 918–30, https://doi.org/10.47476/reslaj.v4i4.1008.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

yang berlandaskan prinsip bagi hasil. Adapun kegiatan peminjaman dana hanya dibenarkan untuk kepentingan sosial dan dilakukan tanpa adanya imbalan dalam bentuk apa pun.[73]

a. Pengharam Riba

Secara etimologis dalam bahasa Arab, riba berasal dari kata *az-zaidah* yang berarti tambahan, sehingga riba dimaknai sebagai penambahan atas pokok harta, baik dalam jumlah kecil maupun besar. Dalam ajaran Islam, praktik riba dilarang karena dapat menumbuhkan sifat tamak, kikir, dan egois. Oleh karena itu, Allah SWT secara tegas mengharamkan riba. Dalam fatwa MUI-DSN tentang pengharaman riba, bunga adalah tambahan yang dikenakan dalam transaksi pinjaman uang yang diperhitungkan dari pokok pinjaman tanpamempetimbangkanpemanfaatan/hasil pokok tersebut berdasarkan tempo waktu, diperhitungkan secara pasti dimuka, dan pada umumnya berdasarkan persentase.Riba adalah tambahan tanpa yang terjadi karena penangguhan dalam pembayaran yang diperjanjikan sebelumnya.[74]

Kemudian dalam UU PS. No. 21 Tahun 2008.Mendefinisikan ribasebagai berikut:Riba adalah Penambahan pendapatan yang diperoleh secara tidak sah (batil) dapat terjadi, antara lain, dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak memenuhi kesetaraan kualitas, jumlah, maupun waktu penyerahan (*fadhl*). Selain itu, praktik tersebut juga muncul dalam transaksi

---

[73] Lina Pusvisasari, Hasan Bisri, dan Ija Suntana, "*Analisis Filosofi dan Teori Hukum Ekonomi Syariah dalam Konteks Perbankan Syariah,"* Jurnal Ekonomi Utama 2, no. 3 (2023): 269–277.

[74] *Fatwadewan SyariahNasional Pengharam Riba,http://www.google.co.id* (diakses pada tanggal 12 Mei 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pinjam-meminjam yang mensyaratkan pihak penerima pembiayaan untuk mengembalikan dana lebih besar dari jumlah pokok yang diterima akibat berlalunya waktu (*nasi'ah*).[75]

b. Nisbah/Bagi Hasil

Keuntungan yang diperoleh bank syariah berasal dari mekanisme transaksi perbankan yang dikenal dengan sistem bagi hasil. Sistem bagi hasil pada bank syariah memiliki perbedaan mendasar dengan bunga yang lazim diterapkan dalam perbankan konvensional. Meskipun secara sepintas keduanya tampak memiliki kesamaan karena sama-sama memberikan keuntungan bagi pemilik dana, namun pada hakikatnya terdapat perbedaan yang sangat jelas dan signifikan antara keduanya.

1) Penetapan bunga dilakukan melalui kesepakatan yang menjamin adanya tingkat keuntungan tertentu, sedangkan dalam sistem bagi hasil, penentuan besaran nisbah disepakati pada saat akad dengan berlandaskan pada kemungkinan memperoleh keuntungan maupun mengalami kerugian.
2) Pembayaran bunga dilakukan secara tetap sesuai dengan kesepakatan awal tanpa mempertimbangkan kondisi usaha debitur, apakah memperoleh keuntungan atau mengalami kerugian. Sebaliknya, dalam sistem bagi hasil, pembagian hasil ditentukan oleh kinerja usaha yang dijalankan; apabila usaha menghasilkan keuntungan maka bank dan

[75]DefinisiribadalamUUPS21Tahun2008,https://www.google.co.id (di akses pada tanggal 12 Mei 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

nasabah sama-sama memperoleh manfaat, demikian pula sebaliknya jika mengalami kerugian.[76]

5. Teori Produk Bank Syariah

a. Penghimpun Dana

1) Giro Wadi'ah

Wadi'ah merupakan produk perbankan yang berbentuk penitipan dana oleh nasabah kepada bank. Prinsip wadi'ah yang diterapkan dalam produk ini adalah *wadi'ah yad dhamanah*, yaitu ketentuan yang memperbolehkan bank untuk memanfaatkan serta menyalurkan dana titipan, dengan jaminan bahwa dana tersebut dapat ditarik kapan saja oleh pemiliknya..

2) Deposito Mudharabah

Deposito mudharabah merupakan dana simpanan nasabah yang hanya bisa ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan. Dalam produk ini nasabah ikut menanggung keuntungan dan kerugian yang dialami oleh bank.

3) Tabungan Mudharabah

Tabungan Mudharabah adalah dana yang disimpan nasabah yang akan dikelola bank untuk memperoleh keuntungan sesuai dengan peranan dananya dalam pembentukan laba bank.

[76]Bank Syariah dalam teori http://syariah cooperation.blogspot.co.id (di akses pada tanggal 12 Mei 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

b. Penyaluran Dana

1) Ijarah

Prinsip ijarah berarti akad sewa menyewa barang antara mu'ajir (pihak yang menyewakan) dengan musta'jir (penyewa) dalam sewa tertentu, yang apabila masa sewa berakhir barang sewaan dikembalikan lagi kepada mu;ajir. Dalam prinsip ini bank bertindak sebagai mu'ajir (pihak yang menyewakan) dan nasabah bank bertindak sebagai musta'jir (penyewa).

2) Wakalah

Wakalah merupakan akad pelimpahan wewenang dari pihak pemberi kuasa (*muwakkil*) kepada pihak yang menerima kuasa (*wakil*) untuk menjalankan suatu pekerjaan atas nama pemberi kuasa..

3) Istishna

adalah jual beli barang pemesan dengan penerima pesanan. Spesifikasi dan harga barang pesanan disepakati diawal akad dengan pembayaran dilakukan secara bertahap sesuai dengan kesepakatan.

4) Salam

adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada.Oleh karena itu, barang diserahkan secara tangguh, sedangkan pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sedangkan nasabah sebagai penjual.[77]

[77] A.DjazulidanYadiJanwar,*Lembaga-LembagaPerekonomianUmmat*(Cet,I: Jakarta: PT Raja Grafindo Persada , 2002),h.70-72.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

c. Jasa Perbankan

Bank syariah dapat menyelenggarakan berbagai layanan jasa perbankan kepada nasabah dengan memperoleh imbalan berupa sewa atau keuntungan atas jasa yang diberikan. Bentuk pelayanan tersebut antara lain sebagai berikut :

1) Sharf (jual beli valuta asing)

Transaksi jual beli valuta asing pada bank syariah dilaksanakan berdasarkan prinsip *sharf*. Dalam pertukaran mata uang yang berbeda jenis, penyerahan harus dilakukan secara langsung atau tunai (*spot*). Keuntungan bank diperoleh dari selisih transaksi jual beli valuta asing tersebut.

2) Ijarah (Sewa)

Kegiatan ijarah meliputi, antara lain, penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*) serta layanan pengelolaan administrasi dokumen (*custodian*). Atas penyediaan jasa tersebut, bank berhak menerima imbalan berupa biaya sewa.[78]

C. Tinjauan Konseptual

Untuk menghindari kesalahan interprestasi, maka peneliti memberikan penjelasan dari beberapa kata yang diangap perlu agar mudah memahami dalam memberikan pengertian, yaitu sebagai berikut:

1. Preferensi adalah pilihan, kecendrungan, dan kesukaan. Preferensi adalah karakteristik yang dimiliki manusia, sehingga dalam menentukan pilihannya, seseorang cenderung menyesuaikannya dengan keinginan pribadi. Pilihan tersebut kemudian membentuk kecenderungan dan kesukaan individu. Dalam

[78]Darwis, S.E.,M.Si,*Model Theory Of Reasoned Action* (Implementasi Pada Perilaku Nasabah Perbankan Syari'ah) (Yayasan bercode Divisi Publikasi dan kajian : Makassar 2021). H.32-33

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

penelitian ini, fokus utama adalah pada preferensi konsumen terkait penggunaan teknologi. Khususnya *Financial Technology* di Bank Syariah Indonesia Cabang Barru.

2. Nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang bergantian, sesuai dengan posisi dimana mereka berada. Dalam penelitian ini meneliti nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Barru.
3. Teknologi Keuangan atau Teknologi Keuanganmerupakan layanan keuangan berbasis teknologi, dimana *Teknologi Keuangan* sebagai suatu layanan yang inovatif dalam bidang jasa keuangan yang menggunakan sistem secara online merupakan salah satu produk *Teknologi Keuangan* seperti pembayaran tagihan listrik, cicilan kendaraan,ataupun premis asuransi yang dilakukan melalui online, baik pengiriman uang maupun pengecekan saldo dengan menggunakan *Mobile banking* juga merupakan produk *Teknologi Keuangan.*Dalam penelitian ini fasilitas *Mobile banking* yang tersedia di Bank Syariah Indonesia Cabang Barru
4. Secara umum, bank syariah dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang fokus utamanya adalah menyediakan layanan penyimpanan dana, pembiayaan, serta jasa lalu lintas pembayaran. Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam yang merujuk pada ketentuan dalam Al-Qur'an dan Hadis. Oleh karena itu, perbankan syariah harus menghindari semua kegiatan yang mengandung unsur riba maupun praktik lain yang bertentangan dengan syariah Islam..
5. Keputusan nasabah merupakan pilihan akhir yang dibuat oleh nasabah setelah melalui proses pertimbangan sebelumnyadari berbagai variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen. Dalam penelitian ini yang dimaksud keputusan nasabah adalah keputusan yang diambil menggunakan layanan *Financial Technology.*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

D. Kerangka Pikir

Kerangka berfikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Kerangka berfikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan.Kerangka berpikir merupakan argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis.Untuk merumuskan hipotesis, maka kerangka berpikir menggunakan logika deduktif (untuk metode kuantitatif) dengan memakai pengetahuan ilmiah sebagai premis-premis dasarnya. Kerangka berpikir adalah buatan kita sendiri (bukan buatan orang lain), yaitu cara kita berargumentasi dalam merumuskan hipotesis. Argumentasi itu harus analisis, sistematis, dan menggunakan teori yang relevan.[79]

Minat nasabah dalam menggunakan layanan *Financial Technology* (Teknologi Keuangan) pada Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Kerangka pikir dalam penelitian ini disusun untuk menggambarkan hubungan antara preferensi nasabah, faktor-faktor yang memengaruhi minat, serta keputusan penggunaan layanan teknologi keuangan, khususnya BSI Mobile.

Preferensi nasabah merupakan kecenderungan atau pilihan individu dalam menentukan penggunaan suatu produk atau layanan berdasarkan pengalaman, kebutuhan, serta persepsi yang dimiliki. Preferensi tersebut terbentuk melalui proses psikologis dan rasional yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal nasabah. Menurut Kotler, preferensi konsumen mencerminkan tingkat kesukaan dan

[79]Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar,. Metodologi Penelitian Sosial, Edisi II (Cet, I: Jakarta: PT. Bumi Aksara,2008),h.34.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

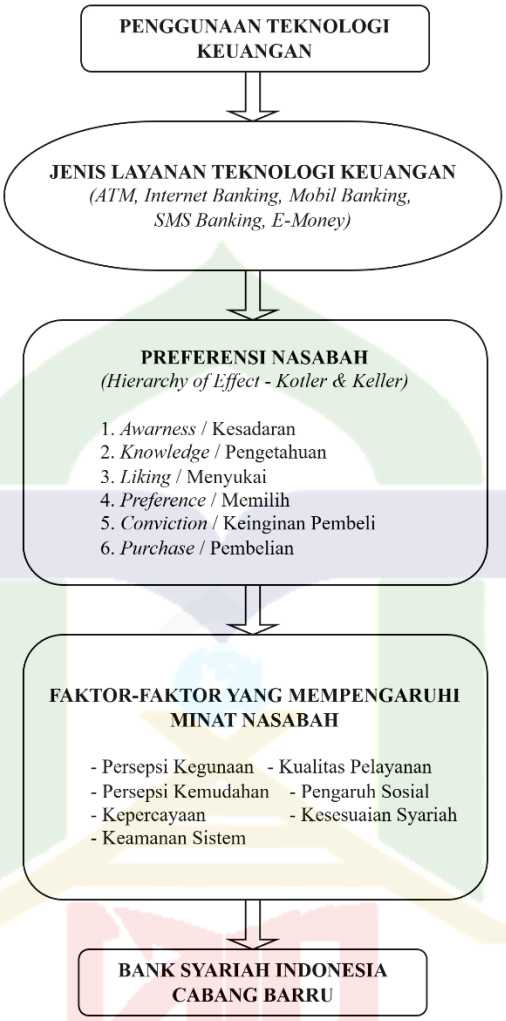
kecenderungan konsumen terhadap suatu produk atau jasa dibandingkan dengan alternatif lainnya.[80] Preferensi ini menjadi dasar dalam proses pengambilan keputusan penggunaan layanan keuangan digital.

Minat nasabah merupakan tahap lanjutan dari preferensi yang mencerminkan keinginan atau dorongan individu untuk menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks teknologi keuangan, minat nasabah muncul setelah adanya persepsi positif terhadap manfaat, kemudahan, serta keamanan layanan yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan model *Hierarchy of Effect* yang menjelaskan bahwa preferensi dan minat akan mengarahkan konsumen pada keputusan penggunaan aktual (*purchase*).[81]

Berdasarkan kerangka pikir tersebut, faktor internal dan faktor eksternal memengaruhi preferensi dan minat nasabah, yang selanjutnya mendorong keputusan penggunaan layanan *Financial Technology* (BSI Mobile) pada Bank Syariah Indonesia Cabang Barru. Preferensi yang kuat dan minat yang tinggi akan mengantarkan nasabah pada tahap *purchase* (penggunaan aktual) sebagaimana dijelaskan dalam model *Hierarchy of Effect.*

[80] Kotler and Keller, *Manajemen Pemasaran*.
[81] Kotler and Keller, *Marketing Management*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pikir

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono, metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam dan komprehensif. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk menggali makna, pengalaman, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena, dengan pendekatan deskriptif yang berfokus pada penyajian fenomena secara rinci dan terperinci. [82] Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang terkumpul selama proses penelitian.[83]

Pengumpulan data pada penelitian kualitatifumumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, dan kebanyakan bukan angka. Kalaupun angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Data yang dimaksud meliputi transkip wawancara, catatan data lapangan, foto-foto, dokumen pribadi, nota, dan catatan lainnya. Termasuk di dalamnya deskripsi mengenai situasi. Deskripsi atau narasi tertulis sangat penting dalam pendekatan kualitatif, baik dalam pencatatan data maupun untuk penyebaran hasil penelitian.[84] Penelitian dengan pendekatan ini hanya menggambarkan tentang keadaan yang terjadi di lapangan atau di lokasi penelitian. Disamping itu, sebagai

---

[82] Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta CV, 2013).

[83] Rifdaningsi Rifdaningsi and Mukhtar Yunus, "Optimization of Zakat Management in Baznas on Community Empowerment in Parepare City," *Journal of Islamic Studies and Society* 1, no. 1 (2020): 98–111.

[84] SudarwanDanim,*menjadipenelitikualitatif*",(Bandung:CV.PustakaSetia,2002),h.61.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

karya ilmiah tidak terlepas mengadakan penelitian kepustakaan dengan cara melalui buku yang relevan dengan masalah yang diangkat.[85]

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi atau tempat penelitian adalah istilah yang merujuk pada batasan terkait subjek atau objek yang akan diteliti, sekaligus menjadi salah satu sumber data yang dapat digunakan oleh peneliti. Secara sederhana, lokasi penelitian adalah tempat di mana proses studi dilakukan untuk menemukan solusi terhadap masalah yang diteliti. Dalam konteks ilmu pendidikan, lokasi penelitian bisa berupa kelas, sekolah, atau lembaga pendidikan lainnya dalam suatu wilayah tertentu.[86]

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Barru, yang beralamat di Perumahan Griya UBM Blok A.5, Jl. A.A Bau Massepe, Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan. Lokasi ini dipilih karena mudah dijangkau oleh peneliti dan karena BSI merupakan salah satu bank yang menyediakan layanan Teknologi Keuangan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah selama kurang lebih 1 bulan, disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

---

[85] AjengKartini,*"AnalisisKualitas Layanan Jasa Internet Pada Plasa Telkom Group Pare Pare Perspektif Etika Bisnis Islam",* (Skripsi sarjana : Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Pare Pare, 2017),h.34.

[86] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D),* (Bandung :Alfabeta,2015),h.15

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

C. Fokus Penelitian

Untuk menjaga fokus pembahasan, penelitian ini difokuskan pada preferensi nasabah dalam menggunakan layanan teknologi keuangan. Penelitian menitikberatkan pada dua aspek, yaitu: pertama, kecenderungan nasabah dalam bertransaksi menggunakan layanan teknologi keuangan dibandingkan dengan transaksi manual; kedua, kecenderungan nasabah dalam menggunakan layanan ATM dibandingkan layanan lainnya.

D. Jenis Dan Sumber Data Yang Digunakan

Sumber data penelitian mencakup seluruh informasi yang diperoleh dari narasumber. Data yang digunakan dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya tanpa melalui pengolahan pihak lain.[87]Dalam penelitian ini, sumber data primer adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Barru yang menggunakan layanan teknologi keuangan.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yakni melalui pihak atau media perantara. Data ini mencakup informasi yang telah tersedia sebelumnya dan diperoleh dari sumber seperti jurnal, situs web, buku, artikel, serta dokumentasi lain yang relevan dengan penelitian.

---

[87]Hilmah Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum* (Cet. I; Bandung Alpabeta, 2015),h.65.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh informasi yang akurat. Dalam penelitian ini, peneliti terlibat langsung di lapangan, atau dengan kata lain melakukan observasi di lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang sesuai dengan kondisi nyata. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Observasi (Pengamatan)

   Peneliti melakukan observasi terhadap objek penelitian, yaitu preferensi nasabah dalam menggunakan layanan teknologi keuangan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Barru, serta mencatat data yang diperlukan. Observasi ini bertujuan untuk melihat minat nasabah dalam memilih dan memanfaatkan layanan jasa teknologi keuangan secara langsung di lokasi penelitian.

2. Wawancara / *Interview*

   Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui tanya jawab secara tatap muka antara peneliti dan narasumber, dengan tujuan memperoleh informasi yang konkret terkait permasalahan yang diteliti.[88] Narasumber dalam metode wawancara ini adalah nasabah Bank BSI Cabang Barru. Wawancara yang digunakan bersifat terstruktur, dan dilakukan oleh peneliti untuk menggali informasi mengenai preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan teknologi keuangan pada produk Bank BSI. Sebanyak tiga nasabah diwawancarai secara acak tanpa mempertimbangkan latar belakang tertentu.

---

[88]Bungin, B, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*,(Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010),h.108.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3. Dokumentasi

Proses dokumentasi dilakukan oleh peneliti untuk mencatat tanggapan yang diberikan oleh responden sebagai bagian dari pertanggungjawaban dalam pelaksanaan penelitian. Dokumentasi ini dapat berupa penyimpanan data dalam berbagai bentuk, seperti rekaman suara, foto, atau video. Data yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain:

a. Data nasabah pengguna layanan Teknologi Keuangan
b. Dokumen Bank terkait layanan Teknologi Keuangan
c. Brosur, profil dan
d. SOP pengajuan pada layanan Teknologi Keuangan

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data mengacu pada kesesuaian antara data yang diperoleh peneliti dengan kondisi nyata di lapangan, sehingga data tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian, pengujian keabsahan data mencakup uji kredibilitas (*credibility*).

Kredibilitas, atau validitas internal, adalah ukuran tingkat kebenaran data yang dikumpulkan, yang menunjukkan kesesuaian antara konsep yang digunakan peneliti dengan temuan penelitian. Tingkat kredibilitas data dapat diuji melalui kelengkapan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.

Sebelum melakukan analisis data, peneliti terlebih dahulu melakukan pengujian keabsahan data. Pengujian ini mencakup uji kredibilitas (*credibility*) dan uji kepastian (*confirmability*). Salah satu metode yang digunakan untuk menguji kredibilitas data adalah triangulasi sumber.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Triangulasi merupakan teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sumber atau alat lain sebagai pembanding atau alat pengecekan. Salah satu bentuk *triangulasi* yang paling umum digunakan adalah *triangulasi* sumber.[89]Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui triangulasi waktu dan member check. Triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan wawancara atau konfirmasi pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi informasi yang diberikan informan. Selain itu, peneliti melakukan member check dengan mengonfirmasi kembali ringkasan hasil wawancara kepada informan agar interpretasi peneliti sesuai dengan maksud informan serta meminimalkan kesalahan penafsiran. Untuk itu, peneliti dapat menggunakan variasi pertanyaan, memeriksa kembali informasi dapat diverifikasi.[90]

Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari wawancara perlu diuji kredibilitasnya agar temuan yang dibahas benar-benar mencerminkan kondisi dan pengalaman informan. Oleh sebab itu, peneliti melakukan triangulasi waktu melalui konfirmasi ulang kepada informan pada waktu yang berbeda setelah wawancara awal. Triangulasi waktu dipilih karena data penelitian ini berfokus pada pengalaman dan penilaian informan terhadap penggunaan layanan teknologi keuangan (BSI Mobile), sehingga konsistensi jawaban dari waktu ke waktu menjadi indikator penting untuk menilai keandalan informasi.

Selanjutnya, Uji kepastian (c*onfirmability*) dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian didasarkan pada data yang diperoleh di lapangan, bukan pada bias atau preferensi peneliti. Dalam penelitian ini, *confirmability* dijaga melalui

---

[89]LexyJMaleong,*MetodologiPenelitianKualitatif*(Bandung:RemajaRosdakarya,2004),h.330

[90]LexyJMaleong,Metodologi*PenelitianKualitatif*(Bandung:RemajaRosdakarya,2004),h.332.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dokumentasi proses penelitian (catatan lapangan, transkrip atau rekaman wawancara, hasil koding maupun tema, dan kutipan data pendukung) sehingga proses penarikan kesimpulan dapat ditelusuri (audit trail). Peneliti juga melakukan pengecekan kembali kesesuaian data dan interpretasi melalui member check..

G. Teknik Analisis Data

Pada dasarnya, analisis data adalah proses menyusun dan mengatur data secara sistematis ke dalam pola, kategori, serta unit uraian dasar, sehingga tema-tema penelitian dapat diidentifikasi sesuai dengan fokus penelitian. Menurut Hamidi, dalam analisis data, peneliti sebaiknya kembali ke lapangan apabila diperlukan data tambahan, kemudian mengolah data tersebut kembali.

Teknik analisis data merupakan tahap penting dalam penelitian karena bertujuan untuk memperoleh dan memahami data secara mendalam melalui hasil observasi di lapangan. Proses analisis data mencakup pengaturan, pengurutan, pengelompokan, pemberian kode, dan pengkategorian data yang diperoleh dari catatan lapangan, gambar, foto, maupun dokumen seperti laporan. Analisis data kualitatif dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian atau pemodelan data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

1. Redukasi Data

   Reduksi data adalah proses memilih dan memusatkan perhatian pada data tertentu dengan tujuan menyederhanakan, mengabstraksikan, serta mengubah data yang diperoleh dari catatan lapangan. Melalui proses ini, data diharapkan menjadi lebih ringkas dan terstruktur, sehingga memudahkan peneliti dalam penarikan kesimpulan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Seluruh data yang dikumpulkan kemudian diseleksi untuk menentukan informasi yang paling relevan dan layak digunakan. Agar proses reduksi data lebih efektif, peneliti perlu menetapkan fokus penelitian, menekankan hal-hal yang penting, memilih data utama, dan merangkum temuan secara keseluruhan.

2. Model Data/Penyajian Data

Langkah kedua dalam analisis data adalah pemodelan data. Istilah "model" merujuk pada sekumpulan informasi yang disusun secara sistematis sehingga memudahkan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini, model yang baik menjadi landasan penting bagi analisis kualitatif yang valid. Model dapat berupa matriks, grafik, jaringan, atau bagan, yang dirancang untuk menyajikan informasi secara terstruktur dan mudah dipahami. Dengan demikian, peneliti dapat mengamati proses yang terjadi, merumuskan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan, dan melanjutkan ke tahap analisis berikutnya yang direkomendasikan oleh model tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dimulai dari proses pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menafsirkan makna dari temuan dengan memperhatikan pola, keteraturan, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab-akibat, serta proporsi tertentu. Peneliti yang kompeten mampu mengelola kesimpulan tersebut secara hati-hati, dengan menjaga objektivitas dan sikap kritis. Kesimpulan akhir biasanya diperoleh setelah seluruh data terkumpul, bergantung pada catatan lapangan, sistem penyimpanan data, teknik verifikasi, dan pengalaman peneliti. Meski demikian, kesimpulan awal dapat mulai terbentuk sejak tahap awal penelitian, terutama jika menggunakan pendekatan induktif.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan terkait hasil penelitian mengenai preferensi nasabah dalam penggunaan teknologi keuangan pada produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru. Proses penarikan kesimpulan dilakukan dengan meninjau kembali catatan lapangan secara seksama.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Preferensi Nasabah Dalam Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru

Preference mempunyai makna pilihan atau memilih. Istilah preferensi digunakan untuk mengganti kata *preference* dengan arti yang sama atau minat terhadap sesuatu. Preferensi merupakan suatu sifat atau keinginan untuk memilih. Preferensi konsumen didefinisikan sebagai selera subjektif (individu), yang diukur dengan utilitas, dari bundel berbagai barang.

Preferensi dapat dipahami sebagai kecenderungan seseorang untuk memilih dan menggunakan suatu produk atau layanan berdasarkan pengalaman, kebutuhan, serta manfaat yang dirasakan. Pada penelitian ini, preferensi nasabah dalam penggunaan layanan teknologi keuangan BSI (khususnya BSI Mobile) dianalisis menggunakan enam tahap Hierarchy of Effect, yaitu: *awareness, knowledge, liking, preference, conviction,* dan *purchase/action.*

Konsumen dipersilahkan untuk melakukan rangking terhadap bundel barang yang mereka inginkan.Preferensi nasabah dianalisis menggunakan enam tahap *hierarchy of effect yaitu :*

1. *Awareness* / Kesadaran

   Kesadaran nasabah terhadap keberadaan layanan teknologi keuangan, khususnya BSI*Mobile,* menjadi aspek penting dalam memahami preferensi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

nasabah dalam penggunaan layanan digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden, terlihat bahwa tingkat *awareness* muncul dari berbagai sumber informasi serta kebutuhan transaksi yang semakin meningkat

Responden pertama, Ibu Hasnawati, seorang wirausaha, mengungkapkan bahwa ia mulai menyadari keberadaan layanan BSI*Mobile* sejak masa pandemi. Pada saat itu, kebutuhan transaksi usaha yang cepat dan tanpa harus keluar rumah membuatnya mencari solusi digital yang lebih efisien. Ia menjelaskan bahwa layanan tersebut dikenalnya melalui rekan sesama pelaku usaha yang telah lebih dulu menggunakan aplikasi tersebut. Lebih lanjut ia menyatakan:

> "Saya mulai sadar butuh layanan seperti BSI*Mobile* waktu pandemi, karena transaksi harus cepat tanpa keluar rumah. Dari situ saya mulai pakai dan ternyata memang sangat membantu usaha."[91]

Kesadaran ini muncul karena faktor kebutuhan bisnis yang menuntut kecepatan dan efisiensi, sehingga layanan Teknologi Keuangan menjadi pilihan utama dalam menunjang aktivitas usaha sehari-hari.

Pada konfirmasi ulang di waktu yang berbeda, peneliti kembali menanyakan hal yang sama untuk memastikan konsistensi jawaban yaitu kapan mulai sadar dan apa pemicunya. Ibu Hasnawati tetap menegaskan bahwa masa pandemi menjadi titik awal karena ada kebutuhan transaksi usaha yang mendesak. Ia juga kembali menekankan bahwa dorongan awal bukan sekadar ikut-ikutan, melainkan karena transaksi usaha menuntut kecepatan dan tidak memungkinkan sering ke luar rumah. Jawaban pada konfirmasi ulang ini memperkuat bahwa

[91] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kesadaran muncul karena kebutuhan nyata (kebutuhan transaksi), bukan karena tren semata.

Selanjutnya, Ibu Diana, seorang ibu rumah tangga, juga memberikan tanggapan terkait kesadarannya terhadap layanan BSI*Mobile*. Ia mengaku awalnya mengetahui layanan tersebut dari anaknya yang memperkenalkannya cara menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Selain itu, promosi digital yang sering ia lihat di media sosial turut meningkatkan kesadarannya mengenai pentingnya layanan keuangan digital. Dalam wawancara, ia mengatakan:

> "Saya sering lihat promo tentang BSI *Mobile* di media sosial, jadi lama-lama paham kalau banyak pembayaran bisa dilakukan dari rumah saja."[92]

Kesadaran ini lahir dari kebutuhan sehari-hari yang menuntut kemudahan, terutama dalam membayar tagihan listrik, pulsa, dan*QRIS*tanpa perlu pergi ke luar rumah.

Pada konfirmasi ulang, peneliti menanyakan kembali: "Apa yang paling membuat Ibu sadar bahwa aplikasi itu penting dipakai?" Ibu Diana menjawab dengan maksud yang tetap sama, bahwa promosi di media sosial membuatnya semakin paham, sedangkan peran anak membantu mempercepat proses mengenal aplikasi. Ia menegaskan lagi bahwa kesadaran tersebut kemudian menjadi kuat ketika ia menyadari kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran listrik, pulsa, dan QRIS bisa dilakukan dari rumah. Konsistensi jawaban ini memperjelas bahwa *awareness* Ibu Diana terbentuk dari paparan informasi serta kebutuhan praktis rumah tangga.

---

[92] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Sementara itu, responden ketiga, Sulfitri, seorang mahasiswa, menyatakan bahwa kesadarannya terhadap layanan Teknologi Keuangan BSI muncul pada awal masa perkuliahan. Banyaknya pembayaran kampus dan transaksi digital mendorongnya mencari layanan keuangan yang lebih praktis. Ia mengetahui BSI *Mobile* melalui teman kampus yang lebih dulu menggunakannya untuk pembayaran UKT. Sulfitri mengatakan:

> "Awalnya saya tahu dari teman kampus. Banyak pembayaran kuliah sekarang digital, jadi saya sadar butuh aplikasi seperti BSI *Mobile* supaya lebih cepat."[93]

Kesadaran mahasiswa ini didorong oleh kebutuhan transaksi fleksibel dan cepat yang sesuai dengan lingkungan kampus yang mulai beralih ke sistem digital.

Dalam konfirmasi ulang di waktu berbeda, peneliti menanyakan ulang apakah alasan awalnya tetap sama serta apakah ada faktor lain yang memperkuat kesadaran itu. Sulfitri kembali menyampaikan bahwa kebutuhan pembayaran kuliah yang serba digital tetap menjadi alasan utama, dan ia menambahkan bahwa kondisi mahasiswa yang sering membutuhkan transaksi cepat (misalnya transfer mendadak atau pembayaran tertentu) membuat aplikasi seperti BSI Mobile terasa semakin relevan. Jawaban lanjutan ini memperkuat bahwa kesadaran Sulfitri dibentuk oleh tuntutan lingkungan kampus dan gaya transaksi mahasiswa yang cepat.

Dari tahap *awareness* tersebut dapat dipahami bahwa kesadaran responden terbentuk dari kebutuhan yang berbeda-beda: kebutuhan usaha (Hasnawati), kebutuhan rumah tangga (Diana), dan kebutuhan perkuliahan (Sulfitri).

[93] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Konfirmasi ulang yang dilakukan pada waktu berbeda menunjukkan jawaban tetap konsisten, sehingga tahap awareness ini memiliki dasar yang kuat untuk dilanjutkan pada tahap berikutnya.

2. *Knowledge* / *Pengetahuan*

Pengetahuan nasabah terhadap layanan Teknologi Keuangan BSI *Mobile* menggambarkan sejauh mana nasabah memahami fitur, fungsi, dan manfaat dari layanan tersebut. Pengetahuan ini menjadi dasar bagi nasabah dalam memutuskan apakah layanan digital tersebut sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Berdasarkan hasil wawancara, tingkat pengetahuan masing-masing responden bervariasi sesuai dengan latar belakang dan intensitas mereka dalam menggunakan layanan digital.

Responden pertama, Ibu Hasnawati, memiliki tingkat pengetahuan yang cukup baik mengenai fitur-fitur BSI *Mobile*. Sebagai pelaku usaha, ia mengaku memahami fungsi utama seperti *transfer* antar bank, *QRIS*, serta fitur pencatatan transaksi yang sering digunakan dalam kegiatan bisnisnya. Pengetahuannya berkembang seiring dengan pengalaman langsung saat menggunakan layanan tersebut dalam aktivitas usaha. Ia menjelaskan:

> "Saya tahu beberapa fitur seperti*QRIS*, *transfer*, sampai cek mutasi, karena itu yang paling sering saya pakai untuk usaha. Seiring dipakai, jadi semakin mengerti semua menu-menu di aplikasi."[94]

Pengetahuan responden ini bersifat praktis dan berbasis pengalaman, sehingga fitur-fitur yang dipahami lebih banyak terkait dengan aktivitas bisnis yang sering dilakukan.

[94] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Pada konfirmasi ulang, peneliti menanyakan kembali fitur apa yang paling sering digunakan dan mengapa fitur tersebut penting. Ibu Hasnawati menjelaskan ulang dengan inti yang sama bahwa fitur QRIS dan transfer adalah yang paling dominan karena berkaitan langsung dengan pembayaran pelanggan dan transaksi usaha. Ia juga menegaskan bahwa pengetahuan itu berkembang bertahap; awalnya hanya memakai fitur dasar, lalu meningkat karena kebutuhan usaha mengharuskan ia membuka menu lain seperti cek mutasi untuk mencatat transaksi. Dengan demikian, pada kasus Hasnawati, pengetahuan lebih bersifat "praktis" dan berkembang dari pengalaman penggunaan.

Pada responden kedua, Ibu Diana, pengetahuan terhadap layanan BSI *Mobile* lebih banyak diperoleh dari penjelasan anaknya dan dari pengalaman melakukan transaksi harian. Ia memahami fitur-fitur dasar seperti pembayaran listrik, pulsa, dan *QRIS*. Meskipun tidak mendalami semua fitur yang ada, ia tetap memiliki pengetahuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Ia menyampaikan:

> "Saya tidak terlalu tahu semua fiturnya, tapi yang saya pahami itu untuk bayar listrik, isi pulsa, dan *top up*. Itu saja sudah cukup bagi saya."[95]

Pengetahuannya terfokus pada fitur-fitur yang sering digunakan, sehingga pemahaman yang dimiliki bersifat fungsional sesuai kebutuhan rumah tangga.

Saat konfirmasi ulang, peneliti mengecek kembali apakah fitur yang digunakan masih sama dan bagaimana prosesnya menurut Ibu Diana. Ia tetap menjelaskan bahwa ia tidak memakai semua menu karena yang penting adalah kebutuhan harian terpenuhi. Ia mengulang bahwa pengetahuan yang dimiliki

[95] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

memang fokus pada fitur yang sering dipakai, dan ia merasa tidak perlu mengeksplorasi fitur lain jika tidak berkaitan dengan kebutuhan rumah tangga. Jawaban ini memperkuat bahwa pengetahuan Ibu Diana bersifat fungsional dan terarah pada rutinitas.

Sementara itu, responden ketiga, Sulfitri, memiliki pengetahuan yang lebih luas karena intensitas penggunaannya cukup tinggi dalam kegiatan perkuliahan dan transaksi digital. Ia mengaku memahami berbagai fitur seperti *transfer*, pembayaran pendidikan, *QRIS*, hingga fitur keamanan aplikasi. Sulfitri menjelaskan bahwa pengetahuan tersebut ia dapatkan dari teman kampus dan dari eksplorasi sendiri ketika menggunakan aplikasi. Ia mengungkapkan:

> "Saya cukup paham fitur-fiturnya, mulai dari *transfer, top up,* sampai pembayaran pendidikan. Biasanya saya pelajari sendiri karena sering dipakai untuk kebutuhan kuliah."[96]

Pengetahuan yang dimiliki responden ini tergolong baik karena didukung oleh kebutuhan digital yang tinggi dalam aktivitas sehari-hari sebagai mahasiswa.

Pada konfirmasi ulang, peneliti menguji konsistensi dengan menanyakan kembali "fitur apa yang paling sering" dan "bagian keamanan apa yang paling diperhatikan". Sulfitri menegaskan kembali bahwa fitur transfer dan pembayaran terkait kuliah adalah yang paling sering, sementara keamanan dipahami melalui pengalaman penggunaan (misalnya langkah verifikasi). Jawaban konfirmasi ulang ini memperjelas bahwa pengetahuan Sulfitri tidak hanya dari teman kampus, namun juga dari kebiasaan eksplorasi mandiri.

[96] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan temuan tersebut, pengetahuan responden terbentuk dari intensitas penggunaan bahwa semakin tinggi intensitas pemakaian dan semakin kompleks kebutuhannya, semakin luas pengetahuannya. Konfirmasi ulang memperlihatkan tidak ada perubahan makna jawaban, hanya penegasan dan pematangan penjelasan.

3. *Liking* / *Menyukai*

Sikap menyukai *(liking)* mencerminkan perasaan positif nasabah terhadap layanan Teknologi Keuangan BSI *Mobile.* Sikap ini dapat timbul dari pengalaman penggunaan, persepsi kemudahan, fitur yang tersedia, dan manfaat yang dirasakan. Berdasarkan hasil wawancara, ketiga responden menunjukkan tingkat kesukaan yang berbeda sesuai dengan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

Responden pertama, Ibu Hasnawati, menyampaikan bahwa ia menyukai BSI *Mobile* karena aplikasi tersebut memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi usaha. Ia merasa fitur-fitur yang tersedia, terutama *QRIS* dan *transfer*, sangat membantu dalam mempercepat proses pembayaran pelanggan. Selain itu, ia menilai bahwa aplikasi tersebut jarang mengalami gangguan sehingga semakin membuatnya nyaman dalam menggunakannya. Dalam wawancara ia mengungkapkan:

> "Saya suka BSI *Mobile* karena cepat, jarang gangguan, dan fitur *QRIS*-nya sangat membantu usaha saya. Jadi lebih praktis."[97]

Kepraktisan dan kestabilan aplikasi menjadi faktor utama yang memunculkan sikap positif responden terhadap layanan tersebut.

---

[97] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Pada konfirmasi ulang, peneliti menanyakan ulang bagian mana yang paling membuat nyaman. Ibu Hasnawati kembali menekankan dua hal: transaksi cepat dan jarang gangguan. Ia juga menegaskan bahwa rasa suka itu muncul setelah mencoba langsung bukan sebelum memakai karena ia merasakan manfaat nyata dalam usaha. Ini memperkuat bahwa sikap menyukai muncul dari pengalaman langsung yang konsisten.

Berbeda dengan itu, Ibu Diana menyukai BSI *Mobile* karena tampilan aplikasinya yang sederhana dan mudah dipahami. Sebagai pengguna yang tidak terlalu sering menggunakan layanan digital, ia merasa terbantu dengan tampilan menu yang jelas dan tidak membingungkan. Ia juga menyukai kemudahan dalam membayar tagihan rumah tangga tanpa harus keluar rumah. Ia menyatakan:

> "Saya suka karena aplikasinya tidak rumit, tampilannya sederhana. Jadi tidak bingung kalau mau bayar listrik atau isi pulsa."[98]

Kesukaan ini muncul dari persepsi kemudahan dan kenyamanan yang diberikan aplikasi dalam menunjang aktivitas sehari-hari.

Saat konfirmasi ulang, peneliti menanyakan apakah masih merasa demikian atau ada kendala. Ibu Diana tetap menyampaikan bahwa tampilan aplikasi membantu karena menu jelas. Ia menambahkan bahwa jika ada kebingungan, biasanya hanya di awal, tetapi setelah terbiasa ia merasa lebih percaya diri. Jawaban ini membuat bagian *liking* lebih kuat karena menunjukkan proses adaptasi pengguna.

[98] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Sementara itu, Sulfitri, sebagai mahasiswa, menyatakan bahwa ia menyukai BSI *Mobile* karena fitur-fiturnya lengkap dan transaksinya berjalan cepat. Ia merasa bahwa aplikasi tersebut cocok dengan kebutuhannya sebagai mahasiswa yang mengandalkan pembayaran digital hampir setiap hari. Ia mengatakan:

> "Saya suka karena fiturnya lengkap dan transaksi cepat. Sangat membantu untuk kebutuhan kuliah yang serba digital."[99]

Pengalaman positif dan relevansi fitur dengan kebutuhan kehidupan kampus menjadi faktor yang mempengaruhi sikap kesukaannya terhadap layanan tersebut.

Pada konfirmasi ulang, peneliti mengecek kembali apa yang dimaksud "lengkap" menurut Sulfitri. Ia menjelaskan bahwa kelengkapan yang dimaksud adalah banyak kebutuhan transaksi bisa dilakukan dalam satu aplikasi sehingga tidak perlu pindah-pindah layanan. Penjelasan ini memperjelas bahwa rasa suka muncul karena efisiensi dan relevansi fitur.

4. Preferensi / Memilih

Preferensi nasabah dalam memilih layanan Teknologi Keuangan BSI *Mobile* menunjukkan kecenderungan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut dibandingkan layanan lain. Preferensi ini lahir dari pengalaman positif, kebutuhan pribadi, serta perbandingan dengan alternatif layanan digital yang tersedia. Hasil wawancara dengan ketiga responden menunjukkan bahwa mereka memiliki alasan berbeda dalam memutuskan untuk memilih BSI *Mobile* sebagai layanan utama mereka.

---

[99] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Responden pertama, Ibu Hasnawati, menyatakan bahwa ia memilih BSI *Mobile* karena layanan ini dianggap paling sesuai dengan kebutuhan bisnisnya. Ia menilai bahwa fitur-fitur seperti *QRIS* dan *transfer* sangat mendukung aktivitas usaha yang menuntut kecepatan. Ia juga membandingkan aplikasi ini dengan layanan digital bank lain yang pernah ia gunakan, dan menurutnya BSI *Mobile* lebih praktis dalam menunjang transaksi usaha. Dalam wawancara ia mengatakan:

> "Saya memilih BSI *Mobile* karena fiturnya pas untuk kebutuhan usaha. *QRIS* dan transfernya cepat, jadi lebih cocok dibanding aplikasi bank lain yang pernah saya coba."[100]

Keputusan ini menunjukkan bahwa preferensi responden didasarkan pada kecocokan antara kebutuhan bisnis dan fitur layanan BSI *Mobile*. Pada konfirmasi ulang, peneliti menanyakan apakah masih menganggap BSI Mobile lebih cocok dibanding alternatif lain dan apa indikatornya. Ibu Hasnawati tetap menegaskan kecocokan karena faktor kecepatan transaksi dan kemudahan menerima pembayaran pelanggan. Ia juga menyebut bahwa selama penggunaan berjalan stabil, ia merasa tidak perlu mengganti layanan. Ini menguatkan preferensi sebagai keputusan yang didasarkan pada pengalaman berulang.

Sementara itu, Ibu Diana menunjukkan preferensi memilih BSI *Mobile* karena kemudahannya dalam menangani pembayaran kebutuhan rumah tangga. Ia merasa bahwa aplikasi ini lebih mudah digunakan dibandingkan aplikasi digital lain yang pernah ia coba. Selain itu, ia lebih memilih BSI *Mobile* karena tampilannya sederhana sehingga tidak membuatnya bingung dalam melakukan transaksi. Ia menyampaikan:

---

[100] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Saya pilih BSI *Mobile* karena lebih mudah dipakai dibanding aplikasi lain. Menunya jelas, jadi saya tidak bingung kalau mau bayar listrik atau *top up*."[101]

Preferensinya lebih dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan rasa nyaman saat bertransaksi. Dalam konfirmasi ulang, peneliti menanyakan ulang alasan pemilihan dan apakah ada alasan lain selain kemudahan. Ibu Diana menjawab konsisten bahwa alasan utamanya adalah kemudahan, dan ia menambahkan bahwa transaksi dari rumah membuatnya merasa lebih efisien. Ini memperkuat bahwa preferensi lahir dari kenyamanan dan kesesuaian gaya hidup.

Berbeda dengan dua responden sebelumnya, Sulfitri lebih memilih BSI *Mobile* karena aplikasi tersebut menyediakan fitur lengkap yang sangat relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Selain transaksi sehari-hari, ia dapat menggunakan aplikasi untuk pembayaran pendidikan dan keperluan kampus lainnya. Ia mengaku bahwa kelengkapan fitur membuatnya tetap memilih BSI *Mobile* dibandingkan layanan digital bank lain. Ia mengatakan:

> "Saya memilih BSI *Mobile* karena fiturnya lengkap dan mendukung kebutuhan kuliah. Dari bayar UKT sampai *QRIS*, semua ada di satu aplikasi."[102]

Preferensi responden ini lebih didorong oleh kelengkapan fitur dan fleksibilitas layanan yang sejalan dengan kebutuhan mahasiswa yang serba digital. Pada konfirmasi ulang, Sulfitri kembali menegaskan bahwa alasan pemilihan tetap sama karena kebutuhan kuliah dan transaksi digital sangat sering. Ia menyampaikan bahwa selama layanan masih cepat dan lengkap, ia tidak punya alasan untuk pindah.

---

[101] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

[102] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

5. *Conviction* / Keinginan

Tahap *conviction* menggambarkan tingkat keyakinan nasabah untuk terus menggunakan layanan Teknologi Keuangan BSI *Mobile*, termasuk keinginan mereka mempertahankan penggunaan aplikasi tersebut dalam jangka panjang. Keyakinan ini terbentuk dari pengalaman positif, manfaat yang dirasakan, serta persepsi bahwa layanan yang digunakan memberikan nilai lebih dibandingkan alternatif lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, ketiga responden menunjukkan bentuk keyakinan yang berbeda namun tetap mengarah pada keputusan untuk melanjutkan penggunaan BSI *Mobile*.

Responden pertama, Ibu Hasnawati, menunjukkan keyakinan kuat untuk terus menggunakan BSI *Mobile* karena aplikasi tersebut terbukti sangat membantu aktivitas bisnisnya. Ia merasa nyaman dengan keamanan transaksi serta kestabilan aplikasi yang jarang mengalami gangguan. Keyakinannya diperkuat oleh pengalaman sehari-hari dalam menjalankan usaha. Ia menyampaikan:

> "Saya yakin akan terus pakai BSI *Mobile* karena sangat membantu usaha. Selama ini tidak pernah ada masalah besar, jadi saya percaya untuk terus menggunakannya."[103]

Keyakinan ini muncul dari pengalaman yang konsisten dan manfaat nyata yang ia rasakan dalam menunjang kegiatan bisnis. Sedangkan pada konfirmasi ulang, peneliti menanyakan kembali apakah keyakinan itu masih sama dan apa yang membuatnya tetap percaya. Ibu Hasnawati menegaskan bahwa rasa percaya muncul karena pengalaman transaksi yang berjalan lancar dan aman, terlebih ia menggunakan untuk usaha sehingga stabilitas layanan menjadi penting.

[103] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Selanjutnya, Ibu Diana juga menunjukkan keinginan untuk tetap menggunakan BSI *Mobile* karena kemudahan yang diberikan aplikasi dalam menyelesaikan kebutuhan rumah tangga. Ia merasa bahwa layanan tersebut sangat cocok untuk dirinya yang menginginkan proses transaksi cepat tanpa harus keluar rumah. Ia berkata:

> "Saya ingin tetap pakai BSI *Mobile* karena sudah terbiasa dan merasa aman. Selama memudahkan saya, tentu saya akan terus pakai."[104]

Keinginannya dipengaruhi oleh kemudahan dan rasa aman yang sudah ia percayai dari aplikasi tersebut. Setelah konfirmasi ulang, Ibu Diana kembali menegaskan bahwa kebiasaan dan kemudahan membuatnya nyaman. Ia juga menambahkan bahwa semakin sering digunakan, semakin kecil rasa khawatir atau ragu ketika bertransaksi.

Sementara itu, Sulfitri, sebagai mahasiswa yang sangat bergantung pada transaksi digital, menyatakan bahwa ia memiliki keyakinan kuat untuk terus menggunakan BSI *Mobile* karena aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang mendukung kebutuhan kuliahnya. Ia merasa bahwa BSI *Mobile* bukan hanya mempermudah transaksi, tetapi juga membuatnya lebih efisien dalam mengatur pembayaran kebutuhan pendidikan. Ia mengatakan:

> "Saya yakin tetap akan pakai BSI *Mobile* karena fiturnya lengkap dan sesuai kebutuhan kuliah. Selama tetap mudah dan cepat, saya tidak ada alasan untuk pindah ke aplikasi lain."[105]

Keyakinan responden ini didorong oleh relevansi fitur yang tinggi dengan kebutuhan sehari-hari sebagai mahasiswa. Selanjutnya pada konfirmasi ulang,

---

[104] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

[105] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Sulfitri menegaskan bahwa selama aplikasi tetap mendukung kebutuhan pembayaran dan transaksi digital, ia akan tetap menggunakan BSI Mobile.

6. *Purchase* / Membeli

Tahap *purchase* atau *action* menggambarkan tindakan nyata nasabah dalam menggunakan layanan Teknologi Keuangan BSI *Mobile* setelah melalui proses *awareness, knowledge, liking, preference,* dan *conviction*. Pada tahap ini, keputusan untuk benar-benar memanfaatkan layanan terlihat dari frekuensi penggunaan, jenis transaksi, dan konsistensi nasabah dalam memakai aplikasi secara berkelanjutan.

Responden pertama, Ibu Hasnawati, menggunakan BSI *Mobile* hampir setiap hari sebagai bagian dari aktivitas bisnisnya. Ia memanfaatkan fitur *QRIS* untuk menerima pembayaran dari pelanggan serta *transfer* bank untuk transaksi dengan supplier. Kebutuhan usahanya membuat tindakan penggunaan aplikasi ini menjadi rutin dan tidak terpisahkan dari proses operasional tokonya. Ia mengungkapkan:

> "Saya memang pakai hampir setiap hari, terutama *QRIS* untuk pembayaran pelanggan. Jadi BSI *Mobile* sudah jadi bagian dari usaha saya."[106]

Tindakan penggunaan responden ini menunjukkan bahwa BSI *Mobile* telah menjadi alat transaksi utama dalam kegiatan bisnisnya. Namun saat konfirmasi ulang, Sulfitri menegaskan bahwa selama aplikasi tetap mendukung kebutuhan pembayaran dan transaksi digital, ia akan tetap menggunakan BSI Mobile.

[106] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Responden kedua, Ibu Diana, menggunakan BSI *Mobile* secara rutin setiap bulan untuk membayar tagihan dan melakukan transaksi kebutuhan rumah tangga. Ia juga menggunakan aplikasi ini untuk melakukan *QRIS* saat diperlukan. Penggunaan BSI *Mobile* menjadi pilihan utamanya karena prosesnya dianggap lebih mudah dibandingkan datang langsung ke loket pembayaran. Ia menyatakan:

> "Saya biasa pakai tiap bulan untuk bayar listrik dan kadang isi saldo *e-wallet*. Lebih cepat dan tidak perlu keluar rumah."[107]

Tindakan penggunaan ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah masuk ke dalam kebiasaan transaksi rumah tangga responden. Setelah dikonfirmasi ulang, bahwa Ibu Diana tetap menyampaikan hal serupa. Ia menekankan bahwa penggunaan bulanan tersebut sudah menjadi kebiasaan karena dirasa lebih mudah daripada datang langsung ke loket.

Sementara itu, Sulfitri menggunakan BSI *Mobile* secara aktif untuk kebutuhan perkuliahan dan transaksi digital sehari-hari. Ia mengaku sering melakukan *transfer*, pembayaran pendidikan, dan *QRIS*menggunakan aplikasi ini. Frekuensi penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa BSI *Mobile* memiliki peran penting dalam aktivitas digitalnya. Ia mengatakan:

> "Hampir setiap minggu saya pakai, kadang untuk bayar keperluan kuliah atau *QRIS*. Sangat membantu aktivitas saya sebagai mahasiswa."[108]

Penggunaan aktif ini menegaskan bahwa BSI *Mobile* menjadi pilihan utama responden dalam mendukung aktivitas finansial sehari-harinya. Namun, setelah dikonfirmasi ulang, bahwa Sulfitri kembali menyebutkan pola penggunaan

---

[107] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

[108] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

yang mirip dan menegaskan bahwa frekuensi tinggi terjadi karena kebutuhan mahasiswa memang sering bergantung pada transaksi digital.

Berdasarkan enam tahap tersebut, preferensi nasabah terhadap BSI Mobile terbentuk dari kesadaran yang dipicu kebutuhan, berkembang menjadi pengetahuan melalui pengalaman, kemudian menghasilkan sikap suka, menguat menjadi keputusan memilih, membentuk keyakinan, dan akhirnya tercermin dalam penggunaan nyata. Konfirmasi ulang pada waktu berbeda menunjukkan konsistensi jawaban di setiap tahap, sehingga pembahasan preferensi dapat dipertanggungjawabkan kredibilitasnya.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Teknologi Keuangan di Bank BSI Barru

Davis et al. menjelaskan bahwa minat perilaku adalah tingkat kekuatan motivasi seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Thompson et al. menambahkan bahwa keyakinan individu terhadap manfaat teknologi informasi dapat meningkatkan minat mereka, sehingga pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan teknologi informasi baik dalam pekerjaan maupun aktivitas sehari-hari. Menurut Slameto, minat juga dapat diartikan sebagai rasa suka dan ketertarikan terhadap suatu hal atau kegiatan tanpa adanya paksaan dari pihak lain..[109]

[109] Mira Misssaif. Jaka Sriyana, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syaiah",", (Jurnal Ilmiah Kita, Vol. 10, No. 1, 2021), h. 109-124.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan hasil wawancara, nasabah BSI Barru memberikan beragam pandangan ketika ditanya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan Teknologi Keuangan, yaitu:

1. Kegunaan

Kegunaan layanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan teknologi keuangan seperti BSI *Mobile*. Faktor ini menggambarkan sejauh mana nasabah meyakini bahwa layanan tersebut memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi transaksi keuangan mereka. Berdasarkan hasil wawancara, ketiga responden menunjukkan bahwa mereka tertarik menggunakan BSI *Mobile* karena manfaat yang dirasakan sejalan dengan kebutuhan masing-masing.

Responden pertama, Ibu Hasnawati, menyatakan bahwa BSI *Mobile* sangat berguna untuk mendukung aktivitas usahanya. Fitur *Qris* dan *transfer* membuat transaksi dengan pelanggan dan supplier berjalan lebih cepat. Kegunaan aplikasi ini dirasakannya secara langsung dalam operasional bisnis. Ia menyampaikan:

> "Sangat berguna untuk usaha saya. Transaksi jadi lebih cepat dan praktis, terutama lewat *Qris*."[110]

Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat aplikasi terhadap aktivitas usaha, semakin kuat minat untuk terus menggunakannya. Peneliti menanyakan kembali bentuk "berguna" yang dimaksud. Informan kembali menekankan bahwa kegunaan paling terasa pada saat transaksi ramai, karena pembayaran dapat diterima dengan cepat dan aktivitas usaha tidak terganggu.

[110] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Penjelasan ini mempertegas bahwa faktor kegunaan bukan sekadar persepsi, tetapi dirasakan langsung dalam aktivitas usaha.

Sementara itu, Ibu Diana menganggap BSI *Mobile* sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan transaksi rumah tangga. Ia tidak perlu lagi keluar rumah untuk membayar tagihan listrik dan *Qris*, sehingga kegunaan aplikasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi waktu. Ia mengatakan:

> "Sangat membantu, karena saya bisa bayar semua dari rumah saja. Jadi lebih hemat waktu dan tenaga."[111]

Kegunaan yang berkaitan dengan efisiensi waktu dan kenyamanan menjadi pendorong utama minat responden ini. Namun setelah dikonfirmasi lebih lanjut, informan kembali menegaskan bahwa manfaat utama adalah menghemat tenaga dan waktu, terutama untuk kebutuhan rutin seperti listrik dan isi pulsa. Konsistensi ini memperkuat bahwa kegunaan menjadi faktor penentu minat

Berbeda dengan itu, Sulfitri menilai BSI *Mobile* sangat berguna dalam memenuhi kebutuhan pembayaran digital yang berkaitan dengan aktivitas perkuliahan. Dengan satu aplikasi, ia dapat melakukan banyak transaksi seperti pembayaran pendidikan dan pembelian data internet. Ia menuturkan:

> "Aplikasinya berguna sekali untuk kebutuhan kuliah saya. Semua pembayaran bisa langsung lewat aplikasi."[112]

Kegunaan dalam menunjang aktivitas akademik menjadi alasan kuat responden dalam meningkatkan minat penggunaan aplikasi. Selanjutnya, saat konfirmasi ulang, Sulfitri kembali menekankan manfaat pada aspek efisiensi,

---

[111] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

[112] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

karena ia bisa melakukan transaksi kapan saja tanpa harus mencari ATM atau layanan lain.

2. Kemudahan

Kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan teknologi keuangan. Faktor ini mencerminkan sejauh mana nasabah merasa aplikasi BSI *Mobile* mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan tidak menimbulkan hambatan dalam proses transaksi. Berdasarkan hasil wawancara, ketiga responden menunjukkan bahwa kemudahan aplikasi menjadi pendorong meningkatnya minat mereka menggunakan BSI *Mobile*.

Responden pertama, Ibu Hasnawati, menilai bahwa tampilan dan navigasi aplikasi BSI *Mobile* cukup mudah dipahami sehingga ia dapat menggunakan fitur yang dibutuhkan tanpa kesulitan. Proses transaksi yang cepat juga membuat dirinya semakin yakin bahwa aplikasi ini mudah digunakan untuk aktivitas bisnis. Ia menyampaikan:

> "Aplikasinya mudah dipakai, menunya jelas. Kalau mau *transfer* atau pakai *QRIS*langsung ketemu fiturnya."[113]

Kemudahan akses menu dan kecepatan proses transaksi menjadikan aplikasi ini cocok untuk menunjang operasional usaha. Saat konfirmasi ulang, informan kembali menegaskan bahwa kemudahan menu sangat membantu karena transaksi usaha menuntut kecepatan. Ia menambahkan bahwa jika menu sulit ditemukan, akan menghambat transaksi, sehingga kemudahan aplikasi menjadi alasan penting ia terus memakai

[113] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berbeda dengan itu, Ibu Diana mengemukakan bahwa ia menyukai BSI *Mobile* karena proses penggunaannya tidak membingungkan. Ia merasa bahwa meskipun ia bukan pengguna teknologi yang aktif, aplikasi ini tetap bisa ia pahami dengan mudah setelah diajari. Ia mengatakan:

> "Tidak rumit, jadi saya cepat mengerti cara pakainya. Kalau mau bayar listrik tinggal klik saja."[114]

Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan antarmuka menjadi faktor utama yang mendorong minat responden dalam menggunakan aplikasi. Selanjutnya, pada konfirmasi ulang, Ibu Diana menegaskan lagi bahwa kemudahan tersebut membuatnya percaya diri untuk transaksi sendiri tanpa bergantung pada orang lain

Sementara itu, Sulfitri menyatakan bahwa ia sangat terbantu dengan kemudahan transaksi di BSI *Mobile*, terutama saat membutuhkan layanan yang harus dilakukan dengan cepat. Menu yang terstruktur dengan baik dan respons aplikasi yang cepat membuat pengalaman penggunaan semakin nyaman. Ia mengungkapkan:

> "Mudah digunakan dan cepat saat transaksi. Jadi tidak perlu ke ATM kalau lagi butuh cepat."[115]

Kemudahan dalam mengakses fitur kapan saja dan di mana saja menjadi alasan kuat bagi responden ini dalam meningkatkan minat penggunaan. Saat mengkonfirmasi ulang, Sulfitri kembali menekankan bahwa kemudahan dan kecepatan adalah alasan utama minatnya tinggi karena kebutuhan transaksi mahasiswa sering mendadak.

---

[114] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

[115] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan teknologi keuangan. Nasabah akan tertarik menggunakan suatu aplikasi apabila mereka merasa aman, terlindungi, dan percaya bahwa layanan tersebut dapat diandalkan. Berdasarkan hasil wawancara, ketiga responden menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan mereka terhadap BSI *Mobile* berkontribusi besar dalam meningkatkan minat penggunaan aplikasi tersebut.

Responden pertama, Ibu Hasnawati, menyatakan bahwa ia percaya menggunakan BSI *Mobile* karena selama pemakaiannya tidak pernah mengalami kendala besar terkait keamanan transaksi. Ia merasa yakin bahwa data dan saldo rekeningnya aman saat menggunakan aplikasi ini untuk operasional bisnis. Ia menyampaikan:

> "Saya percaya karena selama pakai tidak pernah ada masalah soal keamanan. Transaksi lancar dan aman-aman saja."[116]

Kepercayaan ini terbentuk dari pengalaman positif dan keamanan yang dirasakan langsung oleh responden. Namun saat konfirmasi ulang, informan menegaskan kembali bahwa rasa aman muncul dari pengalaman penggunaan yang stabil, terlebih ia memakai untuk transaksi usaha yang frekuensinya tinggi.

Selanjutnya, Ibu Diana mengungkapkan bahwa ia percaya dengan BSI *Mobile* karena merupakan layanan resmi dari Bank Syariah Indonesia yang dianggap terpercaya. Ia juga merasa tenang bertransaksi karena setiap proses

[116] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

membutuhkan verifikasi, sehingga kecil kemungkinan terjadi penyalahgunaan. Dalam wawancara ia mengungkapkan:

> "Saya percaya karena ini dari Bank BSI, jadi aman. Kalau mau transaksi juga selalu ada verifikasi dulu."[117]

Kepercayaan responden ini muncul dari persepsi terhadap reputasi bank serta sistem keamanan yang diterapkan dalam aplikasi. Tetapi, saat konfirmasi ulang, Ibu Diana kembali menekankan bahwa keberadaan verifikasi membuatnya tenang saat bertransaksi

Sementara itu, Sulfitri menilai bahwa penggunaan BSI *Mobile* lebih aman dibandingkan metode transaksi tunai atau melalui perantara. Ia merasa sistem keamanan pada aplikasi, seperti kode OTP dan keamanan login, membuat dirinya percaya untuk melakukan transaksi jumlah besar. Ia mengatakan:

> "Aman karena ada kode OTP dan sistemnya jelas. Jadi saya tidak khawatir kalau transaksi besar."[118]

Kepercayaan responden ini terbentuk berdasarkan fitur keamanan yang tersedia dalam aplikasi. Saat konfirmasi kembali, Sulfitri kembali menegaskan bahwa fitur keamanan tersebut membuatnya merasa transaksi lebih terkendali.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan minat nasabah terhadap layanan teknologi keuangan. Pelayanan yang baik dari pihak bank, termasuk responsivitas customer service dan kemudahan dalam penyelesaian kendala, dapat meningkatkan rasa puas dan loyalitas nasabah dalam

---

[117] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

[118] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Berdasarkan wawancara dengan ketiga responden, kualitas pelayanan turut menjadi aspek yang mendorong mereka untuk terus memanfaatkan layanan ini.

Responden pertama, Ibu Hasnawati, menyampaikan bahwa pelayanan dari pihak BSI selalu responsif ketika ia mengalami kendala transaksi. Ia merasa terbantu dengan penjelasan yang diberikan sehingga masalah dapat terselesaikan dengan cepat. Ia menerangkan:

> "Kalau ada kendala, pihak bank cepat bantu. Jadi saya merasa pelayanannya bagus dan membuat saya nyaman."[119]

Responsivitas dan sikap membantu dari pihak bank menjadi nilai tambah yang meningkatkan kepercayaan dan minat penggunaannya. Informan kembali menyampaikan bahwa bantuan yang cepat membuatnya tetap yakin menggunakan layanan, karena bagi pelaku usaha, gangguan transaksi bisa mengganggu aktivitas jual beli

Sementara itu, Ibu Diana merasakan bahwa pelayanan BSI baik terutama dalam memberikan edukasi kepada pengguna yang belum terbiasa dengan layanan digital. Ia menyatakan bahwa petugas yang ramah dan sabar dalam menjelaskan membuat dirinya tidak takut untuk belajar menggunakan aplikasi. Ia mengungkapkan:

> "Waktu awal diajari, pelayanannya baik dan sabar menjelaskan. Jadi saya tidak cemas lagi kalau mau transaksi sendiri."[120]

---

[119] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

[120] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Pelayanan yang humanis dan mendukung menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan responden. Setelah mengkonfirmasi kembali, informan menegaskan bahwa pelayanan yang ramah membuatnya berani menggunakan layanan digital

Sedangkan Sulfitri, sebagai mahasiswa, menilai bahwa BSI memiliki layanan yang cukup memadai ketika pengguna memerlukan bantuan. Ia merasa bahwa informasi terkait aplikasi BSI *Mobile* mudah diakses melalui layanan bantuan dan pihak bank selalu berupaya menyelesaikan kendala pengguna. Ia berkata:

> "Pelayanannya cukup baik, kalau ada masalah cepat ditangani. Informasinya juga gampang ditemukan."[121]

Kualitas pelayanan yang konsisten menjadikan nasabah lebih yakin untuk terus menggunakan aplikasi. Selanjutnya, pada konfirmasi ulang Sulfitri menegaskan bahwa akses bantuan yang cepat mengurangi kekhawatiran saat menggunakan layanan

5. Kesesuaian

Kesesuaian mengacu pada sejauh mana layanan BSI *Mobile* dianggap sesuai dengan kebutuhan, gaya hidup, serta kebiasaan transaksi nasabah. Semakin tinggi tingkat kesesuaian, semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan layanan teknologi keuangan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, ketiga responden menilai bahwa BSI *Mobile* selaras dengan kebutuhan finansial mereka sehari-hari sehingga meningkatkan minat dalam penggunaannya.

[121] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Responden pertama, Ibu Hasnawati, menganggap BSI *Mobile* sangat sesuai dengan kebutuhan usahanya yang menuntut kecepatan dan kemudahan dalam transaksi. Ia menjelaskan bahwa aplikasi tersebut cocok untuk mobilitasnya sebagai pelaku usaha karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja. Ia mengatakan:

> "Cocok sekali untuk usaha saya. Transaksi bisa dilakukan kapan saja tanpa harus ke bank, jadi sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pedagang."[122]

Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian fungsi aplikasi dengan aktivitas bisnis berpengaruh besar terhadap minat penggunaan. Saat konfirmasi ulang, ia kembali menegaskan bahwa kesesuaian ini yang membuatnya bertahan memakai layanan

Sementara itu, Ibu Diana menilai bahwa layanan BSI *Mobile* sesuai dengan gaya hidupnya yang lebih banyak beraktivitas di rumah. Dengan aplikasi ini, ia dapat melakukan berbagai pembayaran tanpa perlu keluar rumah. Ia menyampaikan:

> "Sangat sesuai dengan saya yang jarang keluar rumah. Semua pembayaran bisa dilakukan dari rumah saja."[123]

Kesesuaian dengan kondisi dan kebiasaan responden menjadi faktor pendorong utama penggunaan aplikasi. Namun, setelah konfirmasi ulang Ibu Diana menegaskan bahwa karena rutinitasnya demikian, layanan digital menjadi pilihan yang paling pas

---

[122] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

[123] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berbeda dengan keduanya, Sulfitri menyatakan bahwa BSI *Mobile* selaras dengan kebutuhan perkuliahannya yang serba digital. Ia merasa aplikasi ini cocok dengan kebiasaannya yang sering menggunakan layanan keuangan online, baik untuk pembayaran UKT maupun pembelian kebutuhan akademik. Ia mengungkapkan:

> "Sesuai sekali dengan kebutuhan kuliah saya. Semua pembayaran digital bisa dilakukan lewat BSI *Mobile*."[124]

Kesesuaian ini didorong oleh perkembangan lingkungan kampus yang sudah banyak beralih ke sistem pembayaran digital. Selanjutnya, Sulfitri menegaskan bahwa selama kampus banyak transaksi digital, layanan seperti ini akan tetap dibutuhkan

6. Keunggulan Relatif

Keunggulan relatif menggambarkan sejauh mana layanan BSI *Mobile* dianggap lebih baik dibandingkan dengan metode transaksi tradisional atau aplikasi layanan keuangan lainnya. Persepsi mengenai keunggulan ini akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan teknologi keuangan karena mereka merasakan manfaat yang lebih besar dibandingkan alternatif lain. Berdasarkan hasil wawancara, aspek keunggulan relatif menjadi alasan penting bagi ketiga responden dalam memilih BSI *Mobile*.

Responden pertama, Ibu Hasnawati, menyampaikan bahwa dibandingkan dengan cara transaksi manual atau melalui bank lain, BSI *Mobile* jauh lebih cepat dan praktis untuk kebutuhan usahanya. Fitur seperti *QRIS* memberikan keunggulan yang tidak ia dapatkan sebelumnya. Ia mengungkapkan:

---

[124] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Lebih cepat dan praktis dibandingkan harus ke ATM atau ke bank. *QRIS* juga memudahkan pelanggan bayar."[125]

Keunggulan dalam efisiensi waktu dan fleksibilitas layanan membuat aplikasi ini menjadi pilihan utama bagi responden. Selanjutnya, saat konfirmasi ulang ia kembali menegaskan bahwa efisiensi waktu dan kemudahan pelanggan membayar menjadi poin yang paling dirasakan

Sementara itu, Ibu Diana menilai bahwa BSI *Mobile* lebih unggul dibandingkan pembayaran tunai atau pergi langsung ke loket pembayaran. Selain menghemat tenaga dan biaya transportasi, aplikasi ini menyediakan banyak layanan dalam satu aplikasi sehingga lebih efisien. Ia menyatakan:

> "Lebih unggul karena semua pembayaran bisa langsung dari HP, tidak perlu keluar rumah dan antri lagi."[126]

Keunggulan relatif bagi responden ini terletak pada kenyamanan dan penghematan sumber daya. Sama dengan wawancara awal, saat mengkonfirmasi ulang ia kembali menegaskan keunggulan pada kenyamanan dan penghematan tenaga.

Berbeda dari keduanya, Sulfitri menyatakan bahwa BSI *Mobile* unggul karena menyediakan fitur yang mendukung kehidupan kampus yang serba digital, sementara beberapa bank lain belum memiliki layanan yang sama lengkap. Ia menyampaikan:

> "Lebih unggul dibanding aplikasi lain, karena fitur untuk kebutuhan kuliah sudah tersedia semua."[127]

---

[125] Ibu Hasnawati, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

[126] Ibu Diana, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 14 November 2025

[127] Sulfitri, Nasabah Bank BSI Barru, Wawancara Oleh Peneliti di Barru, Pada 17 November 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Keunggulan ini didasarkan pada keselarasan layanan dengan tuntutan aktivitas akademiknya. Sulfitri kembali menegaskan bahwa satu aplikasi yang bisa mencakup banyak kebutuhan transaksi membuatnya lebih memilih BSI Mobile.

Berdasarkan seluruh faktor tersebut, minat nasabah dipengaruhi oleh manfaat nyata, kemudahan, rasa percaya dan aman, dukungan pelayanan, kesesuaian kebutuhan, serta keunggulan relatif dibanding alternatif lain. Konfirmasi ulang pada waktu berbeda menunjukkan bahwa alasan-alasan tersebut tetap konsisten, sehingga hasil penelitian ini dapat dipandang memiliki kredibilitas yang lebih kuat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini bertujuan untuk menginterpretasikan temuan penelitian mengenai preferensi nasabah dalam penggunaan teknologi keuangan serta faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia Cabang Barru. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan hasil penelitian dengan teori dan konsep yang telah dipaparkan pada Bab II.

1. Validasi Temuan

Peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data melalui triangulasi waktu. Triangulasi waktu dipahami sebagai upaya mengecek kestabilan informasi dengan melihat konsistensi jawaban pada waktu pengambilan data yang berbeda. Dalam konteks penelitian ini, wawancara dilakukan kepada tiga

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

informan dengan latar belakang berbeda (wirausaha, ibu rumah tangga, dan mahasiswa) pada waktu yang tidak bersamaan, sehingga memungkinkan peneliti menilai apakah tema-tema utama yang muncul tetap konsisten pada kondisi dan waktu yang berbeda.

Selain itu, validasi juga dilakukan melalui pemeriksaan konsistensi internal terhadap jawaban informan: peneliti membandingkan kesesuaian antara (a) alasan awal mengenal BSI Mobile, (b) alasan memilih, (c) fitur dominan yang digunakan, serta (d) bentuk keyakinan untuk terus memakai. Pola jawaban menunjukkan kecenderungan yang stabil, terutama pada tema kegunaan (manfaat langsung), kemudahan transaksi, dan keamanan/kepercayaan yang menjadi alasan utama keberlanjutan penggunaan.

Peneliti juga melakukan konfirmasi singkat kepada informan untuk memastikan bahwa alasan utama penggunaan, fitur yang paling sering digunakan, serta alasan keyakinan tetap menggunakan BSI Mobile tidak berubah. Hasil konfirmasi menunjukkan jawaban informan tetap sejalan dengan wawancara awal, sehingga temuan penelitian dinilai cukup konsisten untuk dijadikan dasar pembahasan.

2. Preferensi Nasabah Berdasarkan Tahapan *Hierarchy of Effect*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah dalam menggunakan layanan teknologi keuangan BSI Mobile mengikuti enam

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tahapan *hierarchy of effect*, yaitu awareness, knowledge, liking, preference, conviction, dan purchase. Temuan ini sejalan dengan konsep *hierarchy of effect* yang menjelaskan bahwa konsumen akan melalui tahapan kognitif, afektif, hingga konatif sebelum akhirnya melakukan tindakan nyata.[128]

Pada tahap awareness, kesadaran informan terhadap BSI Mobile muncul karena pemicu yang berbeda, tetapi memiliki pola yang sama: muncul saat ada kebutuhan transaksi yang menuntut kecepatan dan kepraktisan. Informan wirausaha mengaitkan kesadaran dengan kebutuhan transaksi cepat sejak masa pandemi dan meningkatnya kebutuhan pembayaran non-tunai untuk usaha. Informan ibu rumah tangga menyadari karena paparan promosi digital dan dorongan kebutuhan pembayaran rutin tanpa harus keluar rumah. Sementara informan mahasiswa menyadari ketika lingkungan kampus mulai bergeser ke pembayaran digital. Jika dilihat sebagai pola, awareness tidak hanya dipengaruhi oleh promosi, tetapi juga oleh situasi hidup dan lingkungan sosial (teman usaha, anak, teman kampus) yang memperkenalkan sekaligus "membenarkan" bahwa layanan itu memang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran konsumen terhadap suatu produk dipengaruhi oleh relevansi produk tersebut terhadap kebutuhan hidupnya.[129] Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menekankan peran faktor sosial dan kebiasaan/lingkungan

[128] Kotler and Keller, *Marketing Management*.
[129] Kotler and Keller.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dalam mendorong adopsi layanan mobile banking, khususnya pada kelompok muda dan pengguna yang dekat dengan teknologi [130].

Tahap knowledge terlihat dari pemahaman informan terhadap fitur, namun pengetahuan yang terbentuk bersifat fungsional, yaitu fokus pada fitur yang benar-benar dipakai. Wirausaha memahami fitur yang menopang transaksi usaha (misalnya QRIS dan transfer) karena dipakai hampir setiap hari. Ibu rumah tangga memahami fitur pembayaran tagihan dan top up karena relevan dengan kebutuhan rumah. Mahasiswa memahami transfer, top up, dan pembayaran yang terkait kebutuhan perkuliahan karena intensitas transaksi digitalnya tinggi.

Pola ini menunjukkan bahwa pengetahuan pengguna berkembang melalui pengalaman langsung (learning by doing), bukan semata-mata dari informasi formal. Pada titik ini, teori penerimaan teknologi (misalnya konsep manfaat dan kemudahan) menjadi penting: ketika pengguna melihat fitur dapat menyelesaikan masalahnya, pengetahuan akan menguat dan mendorong tahap berikutnya. Temuan ini sejalan dengan pandangan Davis et al. yang menyatakan bahwa pemahaman individu terhadap teknologi akan memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut.

---

[130] Yasminah Nur Fitriah and Anom Garbo, "Factors Influencing the Decision to Use BSI Mobile Banking among Gen Z and Millennials in Yogyakarta, Indonesia," *Journal of Islamic Economics Lariba* 10, no. 2 (2024): 1143–68, https://doi.org/10.20885/jielariba.vol10.iss2.art26.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Pada tahap liking, seluruh informan menunjukkan respon afektif positif terhadap BSI Mobile, dengan alasan yang kembali mengerucut pada tiga hal: praktis, cepat, dan mendukung aktivitas utama (usaha/rumah/kuliah). Wirausaha menyukai karena transaksi dan penerimaan pembayaran lebih cepat, ibu rumah tangga menyukai karena menu sederhana dan membantu pembayaran rutin, sedangkan mahasiswa menyukai karena fitur lengkap dan cocok untuk kebutuhan digital. Dalam konteks layanan perbankan digital, rasa suka ini biasanya muncul setelah pengguna merasakan "tidak ribet" dan "memang memudahkan". Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang menegaskan bahwa kemudahan dan manfaat dapat membentuk sikap positif pengguna, yang kemudian berdampak pada minat dan penggunaan berkelanjutan.[131]

Tahap preference ditunjukkan ketika informan tidak hanya menyukai, tetapi secara sadar memilih BSI Mobile dibanding alternatif lain. Bagi wirausaha, pilihan muncul karena kecocokan dengan kebutuhan transaksi bisnis dan pembayaran pelanggan. Bagi ibu rumah tangga, pilihan muncul karena kenyamanan penggunaan dan kemampuan menyelesaikan transaksi dari rumah. Bagi mahasiswa, pilihan muncul karena semua kebutuhan transaksi (transfer,

[131] Maryam Batubara, Nurul Jannah, and Annisa Lestari Ritonga, "The Effect of Perceived Usefulness, Ease of Use and Security on Interest in Using Bsi Mobile Services With Trust As Intervening Variable (Case Study on Uinsu Medan Students)," *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 7, no. 1 (2023): 1–9, https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

top up, pembayaran terkait kuliah) terasa “cukup dalam satu aplikasi”. Yang menarik, preferensi di sini bukan sekadar “lebih bagus”, tetapi lebih pada “paling cocok” untuk kebutuhan harian. Pola ini menguatkan konsep preferensi konsumen: pengguna cenderung memilih layanan yang memberi utilitas tertinggi dan paling sesuai dengan tujuan aktivitasnya. Hal ini sejalan dengan teori preferensi konsumen yang menyatakan bahwa konsumen akan memilih produk yang paling sesuai dengan kebutuhan dan memberikan utilitas tertinggi.[132]

Tahap conviction terlihat ketika informan menyatakan keyakinan untuk terus menggunakan BSI Mobile. Keyakinan ini terbentuk dari pengalaman positif yang berulang: transaksi berjalan lancar, terasa aman, dan efisien. Dalam studi adopsi mobile banking, keyakinan sangat berkaitan dengan trust (kepercayaan) dan persepsi keamanan. Pada titik ini, kepercayaan bukan hanya “percaya pada bank”, tetapi percaya bahwa sistem dan proses transaksi dapat diandalkan.. Davis et al. menjelaskan bahwa keyakinan terhadap manfaat teknologi akan memperkuat niat perilaku seseorang untuk terus menggunakan teknologi tersebut.[133]

[132] Kotler and Keller, *Marketing Management*.
[133] Misissaifi and Sriyana, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah.”

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Tahap terakhir ditunjukkan melalui praktik penggunaan yang rutin: wirausaha mengandalkan untuk transaksi usaha (QRIS/transfer), ibu rumah tangga mengandalkan untuk pembayaran kebutuhan bulanan dan top up, mahasiswa mengandalkan untuk transaksi digital terkait kuliah. Ini menandakan bahwa preferensi sudah berwujud sebagai tindakan nyata dan berkelanjutan. Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa preferensi nasabah BSI Barru terbentuk melalui rangkaian proses lengkap *hierarchy of effect*, dan penguat utamanya adalah kesesuaian layanan dengan kebutuhan harian serta pengalaman positif yang konsisten.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan BSI Mobile

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan layanan teknologi keuangan BSI Mobile dipengaruhi oleh enam faktor utama, yaitu kegunaan, kemudahan, kepercayaan, kualitas pelayanan, kesesuaian, dan keunggulan relatif. Temuan ini sejalan dengan teori minat perilaku yang dikemukakan oleh Davis et al. dan Thompson et al.[134], yang menyatakan bahwa persepsi manfaat dan keyakinan terhadap teknologi akan meningkatkan minat individu untuk menggunakannya.

[134] Leigh L Thompson, *The Mind and Heart of the Negotiator*, 6th ed. (Pearson Education, 2015).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Faktor kegunaan muncul sebagai faktor paling dominan karena semua informan menekankan manfaat konkret: mempercepat transaksi, menghemat waktu, dan memudahkan aktivitas utama. Pada wirausaha, manfaatnya langsung terasa pada efisiensi bisnis; pada ibu rumah tangga, manfaatnya terasa pada pembayaran rutin tanpa keluar rumah; pada mahasiswa, manfaatnya terasa pada kemudahan memenuhi kebutuhan pembayaran digital. Hal ini sesuai dengan konsep *perceived usefulness* yang menyatakan bahwa seseorang akan berminat menggunakan teknologi apabila teknologi tersebut meningkatkan kinerja dan efektivitas aktivitasnya.[135]

Faktor kemudahan tercermin dari pernyataan informan bahwa aplikasi mudah dipahami, menunya jelas, dan proses transaksi cepat. Menariknya, kemudahan di penelitian ini tidak hanya soal tampilan, tetapi juga soal "alur transaksi" yang tidak menyulitkan. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kemudahan dapat berpengaruh langsung atau tidak langsung melalui trust/kepercayaan [136] . Artinya, ketika pengguna merasa aplikasi mudah digunakan, mereka cenderung menilai layanan lebih dapat diandalkan sehingga meningkatkan minat menggunakan. Temuan ini mendukung pernyataan

[135] Misissaifi and Sriyana, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah."

[136] Batubara, Jannah, and Ritonga, "The Effect of Perceived Usefulness, Ease of Use and Security on Interest in Using Bsi Mobile Services With Trust As Intervening Variable (Case Study on Uinsu Medan Students)."

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Thompson et al. bahwa kemudahan penggunaan teknologi akan memperkuat niat individu untuk mengadopsi teknologi tersebut.[137]

Faktor kepercayaan muncul dari reputasi bank, pengalaman transaksi yang aman, serta adanya verifikasi/OTP dan prosedur keamanan. Pada penelitian ini, trust lebih tampak sebagai penguat: pengguna menjadi yakin untuk melanjutkan penggunaan karena tidak mengalami kendala besar dan merasa sistem aman. Hal ini sejalan dengan pendapat Nizar (2018) yang menyatakan bahwa kepercayaan pengguna merupakan faktor utama dalam adopsi teknologi keuangan, khususnya yang berkaitan dengan keamanan data dan transaksi.[138]

Faktor kualitas pelayanan turut mempengaruhi minat nasabah. Pelayanan yang responsif, ramah, dan edukatif membuat nasabah merasa nyaman dan terbantu dalam menggunakan layanan digital. Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen, yang pada akhirnya memperkuat minat penggunaan produk.[139]

Faktor Kesesuaian menjadi faktor kuat karena masing-masing informan menilai BSI Mobile "masuk" dengan gaya hidup mereka yaitu pelaku usaha

[137] Thompson, *The Mind and Heart of the Negotiator*.
[138] Rizal Fahlefi, *"Inklusi Keuangan Syariah Melalui Inovasi Fintech di Sektor Filantropi,"* Proceeding IAIN Batusangkar, Batusangkar International Conference III (2018): 205–212
[139] Kotler and Keller, *Marketing Management*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

butuh cepat dan fleksibel, ibu rumah tangga butuh praktis dari rumah, mahasiswa butuh serba digital. Kesesuaian ini yang membuat minat tidak cepat hilang, karena layanan mendukung rutinitas harian. Kesesuaian antara produk dan kebutuhan konsumen merupakan faktor penting dalam membentuk minat dan preferensi.[140]

Faktor terakhir yaitu Keunggulan relatif terlihat saat informan membandingkan BSI Mobile dengan transaksi konvensional: lebih cepat, tidak perlu ke ATM/loket, dan fitur cukup lengkap. Dengan kata lain, pengguna melihat adanya nilai tambah nyata dibanding cara lama. Dalam literatur adopsi teknologi, persepsi keunggulan relatif memang cenderung mempercepat penerimaan inovasi, terutama ketika pengguna merasakan penghematan waktu/tenaga dan kemudahan akses. Hal ini sesuai dengan pendapat Nizar (2018) yang menyatakan bahwa inovasi teknologi akan lebih mudah diterima apabila memiliki keunggulan relatif dibandingkan sistem sebelumnya.[141]

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi dan minat nasabah dalam menggunakan teknologi keuangan BSI Mobile terbentuk melalui proses bertahap dan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Hasil penelitian ini memperkuat teori *hierarchy of effect* serta teori minat

[140] Kotler and Keller.
[141] Rizal Fahlefi, *"Inklusi Keuangan Syariah Melalui Inovasi Fintech di Sektor Filantropi,"* Proceeding IAIN Batusangkar, Batusangkar International Conference III (2018): 205–212

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

perilaku teknologi yang telah dibahas pada Bab II. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan BSI Mobile telah mampu memenuhi kebutuhan, ekspektasi, dan preferensi nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Barru.

4. Temuan Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah BSI Barru dalam penggunaan teknologi keuangan (BSI Mobile) tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi terbentuk bertahap. Nasabah mulai dari tahap kesadaran (*awareness*) yang umumnya dipicu oleh kebutuhan transaksi yang mendesak dan praktis wirausaha terdorong oleh kebutuhan transaksi usaha yang cepat, ibu rumah tangga karena kebutuhan pembayaran rutin dari rumah yang diperkuat paparan promosi dan bantuan keluarga, serta mahasiswa karena tuntutan sistem pembayaran kampus yang semakin digital. Setelah sadar, pemahaman nasabah (*knowledge*) berkembang secara fungsional, yaitu fokus pada fitur yang relevan dengan kebutuhan utama. Rasa suka (*liking*) muncul setelah penggunaan berulang karena aplikasi dianggap mudah, cepat, dan membantu transaksi. Selanjutnya nasabah memilih (*preference*) karena merasa BSI Mobile paling cocok dengan rutinitasnya, lalu keyakinan (*conviction*) terbentuk karena pengalaman yang konsisten dan aman. Pada akhirnya, preferensi tersebut tampak pada tindakan penggunaan (*action*) yang rutin dengan pola berbeda sesuai konteks hidup masing-masing informan.

Selanjutnya, temuan penelitian yang lain menunjukkan bahwa minat nasabah BSI Barru menggunakan teknologi keuangan (BSI Mobile) dipengaruhi oleh

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kombinasi manfaat, kemudahan, dan rasa aman. Faktor yang paling dominan adalah kegunaan, karena nasabah merasakan manfaat nyata seperti transaksi lebih cepat, hemat waktu, dan praktis untuk menunjang aktivitas utama mereka. Kemudahan penggunaan juga memperkuat minat, sebab tampilan yang sederhana dan alur transaksi yang mudah mengurangi rasa khawatir saat memakai aplikasi. Selain itu, kepercayaan dan keamanan berperan sebagai penguat, karena nasabah merasa lebih tenang menggunakan layanan resmi bank yang memiliki verifikasi transaksi dan stabilitas sistem. Kualitas pelayanan turut menjadi pendukung, terutama saat nasabah membutuhkan bantuan atau edukasi. Minat juga dipertahankan oleh kesesuaian layanan dengan kebutuhan dan gaya hidup masing-masing pengguna, serta keunggulan relatif dibanding transaksi konvensional yang mengharuskan ke ATM atau loket. Kombinasi faktor-faktor ini menjelaskan mengapa BSI Mobile bukan hanya dicoba, tetapi dipakai secara rutin sesuai kebutuhan pengguna.

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian kualitatif terkait preferensi nasabah serta faktor-faktor yang memengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan Teknologi Keuangan BSI *Mobile* di Bank BSI Barru, beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut:

1. Preferensi Nasabah terhadap penggunaan teknologi keuangan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Barru berada pada tahap Purchase (Penggunaan Aktual) dalam model Hierarchy of Effect. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya mengenal dan memahami layanan tresebut secara rutin dalam aktivitas keuangan sehari - hari. Penggunaan aktuan ini didorong oleh kebutuhan akan kepraktisan, efisiensi waktu, serta kemudahan transaksi tanpa harus datang langsung kekantor bank.
2. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan teknologi keuangan BSI *Mobile* adalah:
    1) Kegunaan, di mana layanan BSI *Mobile* dinilai mampu memberikan manfaat nyata, seperti mendukung transaksi bisnis, pembukuan sederhana bagi wirausaha, pembayaran kebutuhan rumah tangga, serta aktivitas akademik.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2) Kemudahan, yang tercermin dari tampilan aplikasi yang praktis, mudah dipahami, dan tidak membingungkan bagi pengguna dengan latar belakang yang berbeda.

3) Kepercayaan, khususnya terkait keamanan sistem, stabilitas aplikasi, dan minimnya gangguan teknis, sehingga nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi.

4) Kesesuaian, yaitu kesesuaian layanan BSI *Mobile* dengan kebutuhan, gaya hidup, dan aktivitas nasabah, baik sebagai wirausaha, ibu rumah tangga, maupun mahasiswa.

5) Keunggulan Relatif, di mana layanan BSI Mobile dianggap lebih efisien dibandingkan transaksi konvensional karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

1. Layanan teknologi keuangan BSI Mobile telah terintegrasi dengan baik dalam ekosistem kebutuhan nasabah, sehingga mampu meningkatkan minat dan preferensi nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi keuangan di Bank Syariah Indonesia Cabang Barru telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Optimalisasi Fitur Non-Transaksi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Meskipun fitur transaksi dasar sudah dinilai lengkap, BSI disarankan untuk lebih mengoptimalkan fitur non-transaksi yang mendukung manajemen keuangan mikro (misalnya, fitur laporan pengeluaran sederhana atau *money management*), yang dapat lebih membantu segmen wirausaha dalam pembukuan usaha.

2. Edukasi Informal Berbasis Komunitas

Mengingat bahwa pengetahuan seringkali diperoleh melalui *transfer* informal (anak mengajari ibu), BSI disarankan untuk membuat program edukasi *user-friendly* yang menyasar komunitas atau keluarga secara langsung, dengan fokus pada segmen yang kurang familiar dengan teknologi (misalnya, membuat video tutorial ringkas dan sederhana yang ditujukan untuk orang tua).

3. Memperkuat Keunggulan Relatif Biaya

Keunggulan "biaya admin lebih murah" adalah daya tarik yang kuat. BSI harus mempertahankan keunggulan harga ini sebagai strategi kompetitif untuk menarik dan mempertahankan pengguna yang sensitif terhadap biaya, seperti mahasiswa dan ibu rumah tangga.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR PUSTAKA

Adipurno, Setyo. "Peran Ekonomi Digital Islam Dan Fintech Syariah Dalam Mendukung Masyarakat Lokal." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 17, no. 1 (2025): 52–56.

Ahmadi, Mirzam Arqy. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank." *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 7, no. 1 (2024): 15–25.

Argantara, Zaid Raya, and Eko Priyojadmiko. "Pengaruh Karakteristik Bank Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah Melalui Good Corporate Governance (GCG) Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Lentera Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi* 20, no. 2 (2021): 276–88.

Azis, Slamet Abdul, Rida Prihatni, and Etty Gurendrawati. "Pemanfaatan Teknologi Finansial (FinTech) Untuk Meningkatkan Inklusi Keuangan Pada UMKM." *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 5, no. 1 (2025): 67–86.

Batubara, Maryam, Nurul Jannah, and Annisa Lestari Ritonga. "The Effect of Perceived Usefulness, Ease of Use and Security on Interest in Using Bsi Mobile Services With Trust As Intervening Variable (Case Study on Uinsu Medan Students)." *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 7, no. 1 (2023): 1–9. https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR.

Choiriyah, Fatkul Mubin, and Luqman Hakim. "Determinants of Preeference Saving Students on Sharia Bank with Perception as a Moderating Variables." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 8, no. 3 (2021): 275–87. https://doi.org/10.20473/vol8iss20213pp275-287.

Dianita, Ilfa, Heri Irawan, and Andi Deah Salsabila Mulya. "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional." *Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2021): 147–58.

Fitriah, Yasminah Nur, and Anom Garbo. "Factors Influencing the Decision to Use BSI Mobile Banking among Gen Z and Millennials in Yogyakarta, Indonesia." *Journal of Islamic Economics Lariba* 10, no. 2 (2024): 1143–68. https://doi.org/10.20885/jielariba.vol10.iss2.art26.

Hidayat, Dandy, Mochamad Azril, Muhammad Rafli, and Ahmad Ghazy. "Manfaat FinTech Syariah Sebagai Pendorong Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 2, no. 2 (2024): 1145–54.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Indonesia, Ikatan Bankir. *Mengelola Bank Syariah Modul Sertifikat Tingkat II General Banking Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Kadir, Syahruddin. "Keuangan Terdesentralisasi (DeFi) Dan Fintech Syariah Dalam Sistem Keuangan Abad 21." *Journal of Accounting and Finance* 5, no. 2 (2023): 1–14.

Kotler, P, and K L Keller. *Marketing Management*. 15th ed. Harlow: Pearson Education, 2016.

Kotler, Philip, and Keller. *Manajemen Pemasaran*, n.d.

Lubis, Muhammad Arif Fadhillah, and Muthmainnah. "Systematic Literature Review Tentang Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Indonesia." *Ulumuddin: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman* 13, no. 2 (2023): 237–48.

Maslihatin, Aini, and Riduwan Riduwan. "Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah." *Jurnal Manajemen Perbankan Syariah (MAPS)* 4, no. 1 (2020): 27–35.

Misissaifi, Mira, and Jaka Sriyana. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah." *Jurnal Ilmiah Kita* 10, no. 1 (2021).

Mujiatun, Siti, Hanifa Jasin, Muhammad Fahmi, and Jufrizen. "Model Financial Technology (Fintech) Syariah Di Sumatera Utara." *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi* 6, no. 3 (2022): 2830–39.

Mulyana, Iwan, Abdul Hamid, and Enceng Iip Syaripudin. "Tantangan Dan Peluang Penggunaan Fintech Dalam Perbankan Syariah." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2024).

Nelly, Roos, Saparuddin Siregar, and Sugianto Sugianto. "Analisis Manajemen Risiko Pada Bank Syariah : Tinjauan Literatur." *Religion Education Social Laa Roiba Journal* 4, no. 4 (2022): 918–30. https://doi.org/10.47476/reslaj.v4i4.1008.

Norrahman, Rezki Akbar, Universitas Islam, Negeri Antasari, Information Article, History Article, and Keuangan Syariah. "Peran Fintech Dalam Transformasi Sektor Keuangan Syariah." *Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 1, no. 2 (2023): 101–26.

Pradnyani, Ni Luh Putu Purnama, and rai Gina Artaninggrum. "Faktor Pendukung Perilaku Beralih Layanan Perbankan Ke Layanan Pembiayaan Berbasis Finansial Teknologi." *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)* 11, no. 1 (2021): 34–

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

54.

Rifdaningsi, Rifdaningsi, and Mukhtar Yunus. "Optimization of Zakat Management in Baznas on Community Empowerment in Parepare City." *Journal of Islamic Studies and Society* 1, no. 1 (2020): 98–111.

Rinwantin, and Asri Nur Wahyuni. "Preferensi Penggunaan Bank Digital." *Jurnal Unrika* 12, no. 3 (2023): 810–20.

Siregar, Riska, Muslimin Muslimin, and Faisal Muh. "Pengaruh ROE, EPS Dan Leverage Terhadap Harga Saham Pada Industri Properti Dan Real Estate Di BEI 2012-2016." *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* 5, no. 2 (2019): 150–59.

Sugiyono, Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV, 2013.

Sulle, Yonatan. "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Papua Cabang Kepi)." *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik* 2, no. 1 (2022): 101–9.

Takdirmin, Takdirmin, Fitri Ramadhani, Indri Ramadhani, Nurfadilah Nurfadilah, and Vanezal Dwiyasta. "Keuangan Digital Dan Fintech : Inovasi , Dampak , Dan Tantangan Di Era Digital." *Journal of Authentic Research* 4, no. 1 (2025): 338–50.

Tarantang, Jefry, Ibnu Elmi Pelu, Wahyu Akbar, Rahmad Kurniawan, and Aldina Sri Wahyuni. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Digital." *Morality: Jurnal Ilmu Hukum* 9, no. 10 (2023): 15–25.

Thompson, Leigh L. *The Mind and Heart of the Negotiator*. 6th ed. Pearson Education, 2015.

Titisari, Purnamie, and Arnis Budi Susanto. "Model Preferensi Konsumen Terhadap Perbankan Syariah." *Jurnal STIE Semarang* 12, no. 1 (2020): 79–95.

Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal. "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (2021): 182–92.

Tuzzuhro, Fatimah, Noni Rozaini, and Muhamad Yusuf. "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi* 11, no. 2 (2023): 78–87.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Wijayanti, Intan Manggala. "Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah." *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (2019): 60–69.

Yulianti, Grace, Mohammad Chaidir, and A Sigit Pramono. "Peran Teknologi Keuangan (FinTech) Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Dan Inklusi Keuangan Di Indonesia: Tantangan Dan Peluang." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 4, no. 4 (2024): 349–55. https://doi.org/10.53866/jimi.v4i4.649.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE** **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM** **Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Nasabah Bank BSI Barru (Ibu Hasnawati)

1. Apakah anda mengetahui dan menggunakan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI?

   Jawaban : Ya, saya menggunakan BSI *Mobile* untuk keperluan bisnis
2. Bagaimana anda sehingga bisa mengenal dan mengerti tentang layanan Teknologi KeuanganBank BSI?

   Jawaban : Dari teman sesama pelaku usaha yang sudah menggunakan lebih dulu
3. Kapan dan bagaimana Anda menyadari keberadaan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI?

   Jawaban : Sejak Pandemi, saat saya butuh transaksi cepat tanpa harus keluar ke rumah.
4. Apa alasan Anda memilih menggunakan layanan Teknologi KeuanganBank BSI?

   Jawaban : Karena Praktiks dan memudahkan transaksi usaha.
5. Apa saja jenis-jenis Teknologi Keuangan yang anda gunakan dan manakah yang paling dominan Anda pilih diantara layanan Teknologi Keuangan Bank BSI, dan mengapa?

   Jawaban :*Qris* dan *transfer* bank. Karena pelanggan sering membayar *Qris*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

6. Apa saja keuntungan dari layanan Teknologi Keuangan yang Anda gunakan pada Bank BSI?

   Jawaban : Memudahkan pembukuan usaha dan mempercepat transaksi pembayaran.

7. Kapan Anda memutuskan menggunakan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI untuk pertama kalinya?

   Jawaban : Sekitar tahun 2023.

8. Apakah Anda menggunakan layanan Teknologi KeuanganBank BSI karena sesuai dengan kebutuhan Anda?

   Jawaban : Ya, sangat membantu bisnis saya.

9. Apa yang membuat Anda menyukai layanan Teknologi KeuanganBank BSI?

   Jawaban : Limit transaksi cukup besar dan fitur pembayaran lengkap.

10. Apa yang membuat Anda sering dan loyal menggunakan layanan Teknologi KeuanganBank BSI?

    Jawaban : Keamanan, kecepatan, dan jarang sekali ada gangguan.

Parepare, 17 November 2025

Mengetahui,

PembimbingUtama

Muh Alim Fasieh, ME.

NIDN : 2007029601

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE** **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM** **Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Nasabah Bank BSI Barru (Ibu Diana)

1. Apakah anda mengetahui dan menggunakan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI?

   Jawaban : Ya saya menggunakan BSI *mobile* untuk kebutuhan sehari-hari.

2. Bagaimana anda sehingga bisa mengenal dan mengerti tentang layanan Teknologi KeuanganBank BSI?

   Jawaban : Dari anak saya yang mengajari cara menggunakan aplikasi.

3. Kapan dan bagaimana Anda menyadari keberadaan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI?

   Jawaban : Saat sering melihat promosi digital BSI di media sosial.

4. Apa alasan Anda memilih menggunakan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI?

   Jawaban : Agar lebih mudah isi saldo *e-wallet* dan bayar listrik dari rumah.

5. Apa saja jenis-jenis Teknologi Keuanganyang anda gunakan dan manakah yang paling dominan Anda pilih diantara layanan Teknologi KeuanganBank BSI, dan mengapa?

   Jawaban : Pembayaran listrik , pulsa , dan isi saldo *e-wallet*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

6. Apa saja keuntungan dari layanan Teknologi Keuangan yang Anda gunakan pada Bank BSI?

   Jawaban : Lebih cepat , biaya admin lebih murah , dan bisa dilakukan kapan saja

7. Kapan Anda memutuskan menggunakan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI untuk pertama kalinya?

   Jawaban : Tahun 2023

8. Apakah Anda menggunakan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI karena sesuai dengan kebutuhan Anda?

   Jawaban : Ya, membantu saya yang jarang keluar rumah

9. Apa yang membuat Anda menyukai layanan Teknologi Keuangan Bank BSI?

   Jawaban : Aplikasi ringan dan tidak membingungkan

10. Apa yang membuat Anda sering dan loyal menggunakan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI?

    Jawaban : Karna mudah digunakan dan mempermudah aktivitas harian.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE** **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM** **Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Nasabah Bank BSI Barru (Sulfitri)

1. Apakah anda mengetahui dan menggunakan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI?

   Jawaban : Ya, saya mengetahui dan menggunakan BSI *Mobile* untuk kebutuhan kuliah dan transaksi digital.

2. Bagaimana anda sehingga bisa mengenal dan mengerti tentang layanan Teknologi KeuanganBank BSI?

   Jawaban : Saya pertama kali tahu dari teman kampus yang menggunakan BSI Mobile untuk pembayaran UKT dan transaksi lainya.

3. Kapan dan bagaimana Anda menyadari keberadaan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI?

   Jawaban : Sekitar awal kuliah ketika banyak kegiatan kampus yang mulai beralih ke pembayaran digital.

4. Apa alasan Anda memilih menggunakan layanan Teknologi KeuanganBank BSI?

   Jawaban : Karena lebih praktis untuk *transfer , top up e-wallet* dan pembayaran kebutuhan kuliah.

5. Apa saja jenis-jenis Teknologi Keuanganyang anda gunakan dan manakah yang paling dominan Anda pilih diantara layanan Teknologi Keuangan Bank BSI, dan mengapa?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Jawaban :*Transfer* antar bank dan *top up e-wallet* untuk pembelian pulsa,paket data,dan pembayaran keperluan kuliah . Karena lebih cepat dan mudah .

6. Apa saja keuntungan dari layanan Teknologi Keuangan yang Anda gunakan pada Bank BSI?

   Jawaban : Menghemat waktu,tidak perlu ke ATM,dan tranksaksi lebih fleksibel.

7. Kapan Anda memutuskan menggunakan layanan Teknologi KeuanganBank BSI untuk pertama kalinya?

   Jawaban : Sejak tahun 2024 ketika mulai aktif menggunakan dompet digital dan kebutuhan transaksi online meningkat.

8. Apakah Anda menggunakan layanan Teknologi KeuanganBank BSI karena sesuai dengan kebutuhan Anda?

   Jawaban : Sangat sesuai, terutama untuk aktivitas kuliah yang serba digital.

9. Apa yang membuat Anda menyukai layanan Teknologi KeuanganBank BSI?

   Jawaban : Aplikasi mudah digunakan dan proses transaksi cepat.

10. Apa yang membuat Anda sering dan loyal menggunakan layanan Teknologi Keuangan Bank BSI?

    Jawaban : Karena fitur yang lengkap dan memudahkan aktivitas sebagai mahasiswa.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-5544/In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2025 06 November 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI BARRU
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. BARRU

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: NUR AFNI
Tempat/Tgl. Lahir	: PALANRO, 19 Pebruari 2003
NIM	: 2120203861206001
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	: IX (Sembilan)
Alamat	: KELURAHAN PALANRO, KECAMATAN MALLUSETASI, KABUPATEN BARRU

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI BARRU dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

PREFERENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI KEUANGAN PADA PRODUK BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BARRU

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 07 November 2025 sampai dengan tanggal 07 Desember 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Mal Pelayanan Publik Masiga Lt. 1-3 Jl. H. Andi Iskandar Unru Email: dpmptsptk.barru@gmail.com

Barru, 13 November 2025

Nomor : 540/IP/DPMPTSP/XI/2025
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Pimpinan BSI KCP Barru

di-
Tempat

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare Nomor : B-5544/In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2025 tanggal, 06 November 2025 perihal tersebut di atas, maka ***Mahasiswi*** di bawah ini :

Nama	**: Nur Afni**
Nomor Pokok	**: 2120203861206001**
Program Studi	**: Perbankan Syariah**
Perguruan Tinggi	**: IAIN Parepare**
Pekerjaan/Lembaga	**: Mahasiswi**
Alamat	**: Palanro Kel. Palanro Kec. Mallusetasi Kab. Barru**

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal **13 November 2025 s/d 12 Desember 2025,** dalam rangka penyusunan ***Skripsi,*** dengan judul :

PREFERENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI KEUANGAN PADA PRODUK BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BARRU

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) eksampelar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan setifikat yang diterbitkan BSrE

Balai Sertifikasi Elektronik

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara (i) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

Kepala Dinas,

PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik

ANDI SYUKUR MAKKAWARU, S.STP.,M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19770829 199612 1 001

TEMBUSAN : disampaikan Kepada Yth.
1. Bupati Barru (sebagai laporan);
2. Kepala Bappelitbangda Kab. Barru;
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare;
4. Mahasiswi yang bersangkutan.

DPMPTSP BARRU
IAIN PAREPARE

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
  "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan setifikat yang diterbitkan BSrE

Balai Sertifikasi Elektronik

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. : 05/ 0321 - 03/0121

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	:	Nurlaela
Jabatan	:	Branch Operations & Service Manager
NIP	:	2184008805

Menerangkan bahwa :

Nama	:	Nur Afni
NIM	:	2120203861206001
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi	:	Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal " PREFERENSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI KEUANGAN PADA PRODUK BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BARRU "

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 08 Desember 2025

PT. Bank Syariah Indonesia
***Branch Office* Barru**

BSI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP Barru

Nurlaela
Branch Operations & Service Manager

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

IDENTITAS INFORMASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: HASNAWATI
Alamat	: JL. HM SALEH LAWA
Jabatan / pekerjaan	: WIRAUSAHA

Menerangkan bahwa :

Nama	: Nur Afni
NIM	: 2120203861206001
Prodi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Afni, yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **''Preferensi Nasabah dalam Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru'',** demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Barru, 19 NOVEMBER 2025

(.....HASNAWATI.....)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

IDENTITAS INFORMASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: DIANA
Alamat	: Jl. A. USMAN
Jabatan / pekerjaan	: IRT

Menerangkan bahwa :

Nama	: Nur Afni
NIM	: 2120203861206001
Prodi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Afni, yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **"Preferensi Nasabah dalam Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru",** demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Barru, 19 NOVEMBER 2025

(..... DIANA .....)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

IDENTITAS INFORMASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: SULFITRI RAMADHANI
Alamat	: JL. BACO ENNI
Jabatan /pekerjaan	: MAHASISWI

Menerangkan bahwa:

Nama	: Nur Afni
Nim	: 2120203861206001
Prodi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawacara kepada saudari Nur Afni, yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "**Preferensi Nasabah Dalam Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru**", demikian surat keterangan ini di berikan untuk di gunakan dengan sebagaimana mestinya.

Barru, 17 NOVEMBER 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Gambar Wawancara dengan Ibu Hasnawati (Nasabah Bank BSI KCP Barru)



Gambar Wawancara dengan Ibu Diana (Nasabah Bank BSI KCP Barru

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Gambar Wawancara dengan Sulfitri (Nasabah Bank BSI KCP Barru)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BIOGRAFI PENULIS



NUR AFNI, Lahir di Barru Pada tanggal 19 Februari 2003. Anak ke tiga dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Latennang dan Ibu Hasnawati. Penulis mulai pendidikan formal di TK Rahmatullah Palanro pada tahun 2008, kemudian melanjutkan ke SDN Inpres Palanro dan lulus pada tahun 2015. Pendidikan tingkat menengah pertama ditempuh di SMPN 3 Barru dari tahun 2015 sampai 2018, lalu melanjutkan ke MAN 2 Barru pada tahun 2018 dan selesai pada tahun 2021.

Pada tahun 2021, penulis di terima di institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan mengambil program studi Perbankan Syariah.

Penulis juga mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Napo,Kecamatan Limboro,Kabupaten Polewali Mandar. Setelah itu, melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Muamalat KCP Pengayoman di Kota Makassar selama satu bulan. Dengan ini penulis menyusun skripsi ini sebagai salah satu tugas akhir mahasiswa (i) dan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka meraih gelar Sarjana Terapan Perbankan (S.E) , Untuk Program Strata 1 (S1) di Institu Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Dengan judul skripsi " Preferensi Nasabah Dalam Penggunaan Teknologi Keuangan Pada Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Barru".

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE