



## Peran *Financial Technology* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Perbankan Syariah di Indonesia

Risna Nur Ainia<sup>1</sup> dan Siti Rifqiyatul Muttafiyah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Bisnis Syariah, Universitas PGRI Wiranegara, <sup>2</sup>Manajemen Bisnis Syariah, Universitas PGRI Wiranegara

email: [risnanurainia@gmail.com](mailto:risnanurainia@gmail.com), [sitirifqiyatulmuttafiyah@gmail.com](mailto:sitirifqiyatulmuttafiyah@gmail.com)

### **Abstract**

*Financial Technology (fintech) is one of the main drivers of innovation in the financial services system, creating new opportunities to improve efficiency, accessibility, and customer satisfaction. This study aims to analyze the role of fintech in improving the quality of Islamic banking services, as well as to evaluate the extent to which the integration of this technology is in line with Islamic principles. The research method used is a qualitative approach with literature studies and secondary data analysis from various related publications. The results of the study indicate that the implementation of fintech, such as Islamic mobile banking, digital payment services, and Islamic-based peer-to-peer financing, has made a positive contribution to increasing the speed of service, transparency, and customer convenience.*

**Keyword:** *Financial Technology, Services, Islamic Banking*

### **Abstrak**

*Financial Technology (fintech) menjadi salah satu pendorong utama inovasi dalam sistem layanan keuangan, menciptakan peluang baru untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran fintech dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah, serta mengevaluasi sejauh mana integrasi teknologi ini selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi pustaka dan analisis data sekunder dari berbagai publikasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi fintech, seperti mobile banking syariah, layanan pembayaran digital, dan pembiayaan *peer-to-peer* berbasis syariah, telah berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kecepatan layanan, transparansi, dan kenyamanan nasabah.*

**Kata kunci:** *Financial Technology, Pelayanan, Perbankan Syariah*

## PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya zaman, teknologi semakin canggih dengan ditandai pesatnya kemajuan teknologi dalam berbagai bidang yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari. Teknologi berfungsi sebagai alat untuk mempermudah dalam berbagai aktivitas seperti komunikasi hingga transportasi. Dengan adanya inovasi seperti teknologi *blockchain* dan *internet of things* manusia dapat melakukan tugasnya secara singkat tanpa memerlukan waktu dan tenaga yang lebih. Salah satu hasil dari transformasi digital tersebut adalah munculnya *financial technology* (fintech), yaitu integrasi teknologi dalam penyediaan layanan keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, kemudahan akses, dan pengalaman pengguna. Fintech telah merevolusi cara masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan keuangan, menggantikan sebagian besar sistem transaksi konvensional menjadi digital dan berbasis waktu nyata (*real time*). Di Indonesia, pertumbuhan industri fintech meningkat secara signifikan seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat digital oleh masyarakat luas.

Sebagai bagian dari sistem keuangan nasional yang berbasis pada prinsip-prinsip Islam, perbankan syariah dituntut untuk mampu memberikan layanan yang tidak hanya kompetitif secara teknologi, tetapi juga tetap sesuai dengan prinsip syariah, seperti larangan riba, gharar, dan maisir. Oleh karena itu, adopsi fintech dalam perbankan syariah tidak hanya menjadi pilihan strategis untuk mengikuti perkembangan zaman, tetapi juga sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas inklusi keuangan syariah, dan memperkuat daya saing di tengah persaingan industri jasa keuangan yang semakin ketat. *Financial Technology (Fintech)* merupakan teknologi finansial yang menggabungkan antara layanan jasa keuangan dengan teknologi. Menurut Bank Indonesia *fintech* merupakan perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan yang mengubah model bisnis syariah menjadi lebih modern dengan mengikuti perkembangan zaman sekarang yang sering disebut dengan era digital. Dengan adanya *fintech* dapat mempermudah akses pendanaan bagi nasabah serta mendorong pertumbuhan teknologi di era digital.

Implementasi *fintech* menjadi pendorong utama dalam pengembangan produk layanan dan keuangan perbankan syariah, dengan mengimplementasikan *fintech* dapat membawa perubahan signifikan dalam beroperasional lembaga keuangan. *Fintech* memberikan solusi yang inovatif seperti *mobile banking*, *crowdfunding* dan *peer-to-peer lending* yang memungkinkan bagi masyarakat mendapatkan akses lebih luas dalam mendapatkan layanan keuangan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital, perbankan syariah dapat menjangkau segmen pasar yang

awal mulanya sulit untuk diakses, termasuk usaha mikro dan kecil sehingga sekarang dapat diakses bagi masyarakat umum terutama masyarakat tradisional serta usaha mikro dan kecil. Namun demikian, implementasi fintech dalam perbankan syariah tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur digital di wilayah pedesaan, tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah, hingga kebutuhan akan regulasi yang selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana peran fintech dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah di Indonesia, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang mungkin muncul dalam prosesnya.

Melalui artikel ini, penulis bertujuan untuk menganalisis kontribusi fintech terhadap peningkatan kualitas layanan pada perbankan syariah di Indonesia, sekaligus mengkaji peluang dan tantangan yang dihadapi dalam pengembangannya. Diharapkan hasil kajian ini dapat menjadi masukan bagi pelaku industri, regulator, dan akademisi dalam merumuskan strategi pengembangan layanan keuangan syariah berbasis teknologi yang inklusif, efisien, dan sesuai syariah. Terdapat beberapa penelitian yang mengkaji peran *fintech* terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia. Selaian itu *fintech* juga bertujuan untuk memperluas aksesibilitas tetapi juga meningkatkan inklusi keuangan di kalangan masyarakat yang sebelumnya terpinggirkan dari sistem perbankan tradisional.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Financial Technology (Fintech)**

Menurut Schueffel (2016), *financial technology* adalah inovasi dalam bidang keuangan yang didukung oleh teknologi modern dan bertujuan untuk meningkatkan aktivitas keuangan. Sementara itu, Arner, Barberis, dan Buckley (2016) mendefinisikan fintech sebagai “a new financial industry that applies technology to improve financial activities. Di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan *fintech* sebagai sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi. Inovasi ini dapat berbentuk sistem, model bisnis, maupun aplikasi yang berpengaruh terhadap layanan keuangan konvensional maupun syariah.

Dalam konteks perbankan syariah, fintech hadir dengan pendekatan yang tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Menurut Dewan Syariah Nasional MUI, pengembangan fintech syariah harus memperhatikan aspek akad (kontrak), kehalalan produk, dan transparansi. Implementasi fintech syariah juga tidak diperbolehkan mengandung unsur riba, gharar (ketidakjelasan), dan maisir (spekulasi berlebihan).

Nugroho dan Santosa (2020) menyatakan bahwa pemanfaatan fintech dalam industri perbankan syariah dapat mendorong efisiensi layanan, memperluas akses nasabah, dan meningkatkan inklusi keuangan berbasis syariah. Namun, penyesuaian regulasi, kesiapan infrastruktur digital, dan literasi keuangan masyarakat menjadi faktor penentu keberhasilan implementasinya.

*Financial Technology (fintech)* menghadirkan berbagai layanan keuangan yang lebih cepat, efisien, dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas. Melalui pemanfaatan teknologi digital, *fintech* memungkinkan penyedia jasa keuangan memberikan solusi yang lebih praktis dan adaptif sesuai kebutuhan konsumen. Inovasi ini menjadi salah satu perkembangan signifikan dalam industri keuangan karena mampu memfasilitasi transaksi tanpa ketergantungan pada uang tunai (Ana Toni Roby Candra Yudha et al., 2020). *Fintech* juga berperan dalam memperluas akses layanan keuangan, khususnya bagi masyarakat yang memerlukan kemudahan layanan tanpa hambatan lokasi dan waktu. Bagi para pelaku usaha *fintech*, teknologi ini berpotensi besar dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional sehari-hari (Ansori, 2019).

*Fintech* telah hadir dan mengalami perkembangan yang signifikan di Indonesia. Perkembangan pesat ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi geografis yang terdiri dari banyak pulau terpencil, meningkatnya jumlah kelas menengah, serta peluang besar dalam pengembangan layanan keuangan yang lebih efisien. Saat ini, hanya sekitar 36% penduduk Indonesia yang memiliki rekening di bank, sementara sebagian besar lainnya masih belum mendapatkan akses penuh terhadap layanan perbankan. Di sisi lain, tingginya penetrasi penggunaan ponsel - dengan sekitar 70% masyarakat mengakses internet melalui perangkat seluler menciptakan lingkungan yang sangat mendukung bagi pertumbuhan industri fintech. Kondisi ini menunjukkan bahwa fintech berpotensi terus berkembang dan menjangkau masyarakat yang lebih luas di berbagai wilayah. Tujuan utama fintech adalah memperluas jangkauan inklusi keuangan, mempermudah masyarakat dalam mengakses beragam produk keuangan sesuai kebutuhan, serta menyederhanakan proses transaksi agar lebih praktis dan efisien. Potensi besar fintech di Indonesia terletak pada kemampuannya untuk memberikan solusi bagi kebutuhan mendesak yang tidak dapat terpenuhi oleh lembaga keuangan konvensional (Aziz, 2020).

## **Kualitas Layanan di Perbankan Syariah**

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penentu dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah di industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam konteks perbankan syariah, kualitas layanan tidak hanya diukur dari sisi efisiensi dan kenyamanan, tetapi juga dari kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah Islam. Model *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk perbankan. Model ini terdiri dari lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam perbankan syariah, dimensi ini tetap relevan, namun perlu ditambah dengan dimensi kepatuhan syariah, sebagaimana dikemukakan oleh Amin dan Isa (2008), yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap prinsip Islam menjadi elemen tambahan penting dalam menilai kualitas layanan bank syariah.

Menurut Naser, Jamal, dan Al-Khatib (1999), nasabah bank syariah tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan akurat, tetapi juga yang sesuai dengan prinsip etika Islam. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan dalam bank syariah sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai spiritual. Oleh karena itu, bank syariah dituntut untuk tidak hanya fokus pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa setiap produk dan layanan tidak bertentangan dengan ajaran Islam. Menurut Hidayat dan Al-Bawardi (2012), kualitas layanan di bank syariah juga dipengaruhi oleh efektivitas pengawasan syariah melalui peran aktif Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas bank berjalan sesuai prinsip Islam. Dengan dukungan pengawasan yang kuat, bank syariah tidak hanya dapat meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga menjamin bahwa layanan yang diberikan memiliki integritas dan keberkahan dalam operasionalnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara membaca, mengumpulkan, mencatat, memilah, serta mengolah berbagai sumber literatur yang telah diperoleh sebelumnya.. Menurut Ridley (2012), pengelolaan dilakukan dengan cara menghubungkan antar referensi terkait dengan topik penelitian yang dibahas. Kumpulan artikel ilmiah yang digunakan sebagai data berasal dari jurnal, prosiding, dan naskah repository dengan kurun waktu 10 waktu terakhir. Sumber data artikel ilmiah didapatkan dari beberapa website diantaranya

<https://scholar.google.com/>, <https://doaj.org/>, <https://www.neliti.com/id/>, <https://garuda.ristekbrin.go.id/>, dan <https://academic.microsoft.com/>.

Pada penelitian ini mengkaji penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan hubungan kepemimpinan islami dengan kinerja karyawan. Berikut tahap-tahap pencarian data artikel meliputi:

1. Pada kolom pencarian mengetik alamat website yang dituju
2. Mengetik *keyword* (kata kunci) berupa kalimat kepemimpinan Islam dan kinerja karyawan Bank Syariah
3. Tahap selanjutnya yaitu filterisasi, yakni memilih dan mengeliminasi artikel ilmiah berdasarkan topik penelitian berupa kepemimpinan Islami dan kinerja karyawan pada Bank Syariah. Selain itu artikel ilmiah juga dipilih berdasarkan 10 terakhir yaitu 2015-2024. Tahap filterasi bertujuan untuk mengurangi kemungkinan artikel dobel dari berbagai sumber website

Pada penelitian ini analisis data dilakukan dengan cara analisis. Menurut Sugiyono (2016) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Metode analisis yang digunakan yaitu mendeskripsikan fakta-fakta dari kajian teori dan hasil penelitian terdahulu. Artikel ilmiah yang berhasil dikumpulkan kemudian dilakukan validasi dan review. Selanjutnya analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan mengemukakan informasi dari artikel ilmiah secara luas, dalam, dan menyeluruh.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penerapan *fintech* dalam perbankan syariah telah memberikan pengaruh besar terhadap pengembangan produk dan layanan yang tersedia. Perkembangan ini tercermin dari meningkatnya adopsi teknologi digital dalam aktivitas keuangan, yang memudahkan nasabah untuk mengakses layanan secara lebih cepat dan praktis. Melalui platform seperti *mobile banking* dan dompet digital berbasis syariah, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pengelolaan keuangan tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang. Kondisi ini tidak hanya mempermudah pengalaman nasabah, tetapi juga mendorong inklusi keuangan dengan menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya belum terlayani oleh sistem perbankan konvensional. Berikut hasil dari pembahasan dampak serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi *fintech* dalam perbankan syariah, antara lain:

1. Inovasi dalam Layanan Keuangan

Salah satu dampak paling nyata dari hadirnya *fintech* dalam perbankan syariah adalah terciptanya layanan keuangan yang lebih modern, praktis, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. *Fintech* mendorong kemunculan berbagai aplikasi keuangan seperti platform *peer-to-peer lending* dan dompet digital, yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara instan dan fleksibel kapan pun diperlukan. Di samping itu, inovasi dalam sistem pembayaran seperti *payment gateway* dan *e-wallet* turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman transaksi yang lebih cepat, efisien, serta terjamin keamanannya. Transformasi ini memberikan nilai tambah dalam pelayanan keuangan syariah, sekaligus memperluas akses masyarakat terhadap layanan berbasis prinsip Islam.

*Fintech* telah mengubah pendekatan dalam pembiayaan bagi pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Sebelumnya, UKM sering menghadapi hambatan dalam mengakses pinjaman dari perbankan konvensional karena persyaratan agunan yang ketat dan proses administrasi yang rumit, sehingga menyulitkan lembaga keuangan tradisional untuk menjangkau mereka secara efektif, termasuk dalam hal layanan digital seperti dompet elektronik. Namun, dengan kehadiran layanan pembiayaan berbasis teknologi seperti *peer-to-peer lending*, UKM kini memiliki akses yang lebih mudah untuk mendapatkan dana. *Fintech* memanfaatkan analisis data sebagai dasar penilaian risiko kredit secara lebih akurat, sekaligus mengembangkan model pembiayaan yang lebih inovatif. Hal ini menjadi peluang besar untuk mendorong pertumbuhan sektor UKM, yang merupakan salah satu pilar penting dalam struktur perekonomian nasional.

## 2. Efisiensi Operasional

Kehadiran *fintech* telah memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan efisiensi operasional di sektor perbankan, termasuk perbankan syariah. Penggunaan teknologi canggih seperti analitik data (*data analytics*), kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), serta otomatisasi proses bisnis memungkinkan bank untuk menekan biaya operasional secara signifikan, sekaligus meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam pengolahan data. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan produktivitas dan efisiensi pelayanan kepada nasabah.

Selain itu, *fintech* menghadirkan berbagai inovasi dalam sistem pembayaran dan transfer dana melalui aplikasi *mobile banking* dan layanan digital lainnya. Inovasi ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi antarbank, pembelian online, hingga pembayaran tagihan secara real-time, sehingga mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai. Kecepatan dan kemudahan yang ditawarkan *fintech* menjadikan transaksi lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern, sekaligus mendukung

inklusi keuangan dengan menjangkau kelompok yang sebelumnya belum terlayani oleh sistem perbankan tradisional.

*Fintech* juga membuka akses yang lebih luas bagi individu dan pelaku UMKM untuk memperoleh layanan keuangan seperti pembiayaan, investasi, dan asuransi secara digital. Melalui platform *fintech*, pengajuan pinjaman atau investasi kini dapat dilakukan dengan prosedur yang lebih sederhana dan waktu yang lebih singkat. Hal ini menjadi peluang besar bagi pelaku usaha kecil untuk berkembang, sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis digital yang inklusif. Lebih jauh, kolaborasi antara perbankan dan startup *fintech* telah menciptakan sinergi yang saling menguntungkan. Di satu sisi, startup *fintech* mendapatkan dukungan infrastruktur dan akses ke basis nasabah yang lebih luas dari pihak perbankan. Di sisi lain, bank memperoleh akses terhadap inovasi dan teknologi yang dikembangkan startup *fintech* untuk meningkatkan kecepatan serta kualitas layanan mereka. Kolaborasi ini berpotensi memperluas jangkauan layanan keuangan berbasis teknologi dan memberikan nilai tambah bagi nasabah.

Secara keseluruhan, *fintech* telah mentransformasi lanskap industri perbankan secara signifikan. Perkembangan teknologi digital memungkinkan bank untuk menjalankan operasional secara lebih efektif dan efisien, memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat, serta menyediakan solusi pembiayaan yang lebih cepat dan praktis. Dalam era digital saat ini, kemitraan strategis antara perbankan dan *fintech* menjadi kunci untuk menciptakan sistem layanan keuangan yang modern, responsif, dan inklusif.

### 3. Aksesibilitas

*Fintech* telah berperan besar dalam mengatasi berbagai kendala tradisional yang selama ini membatasi akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Melalui pemanfaatan teknologi digital, *fintech* memungkinkan individu yang tinggal di wilayah terpencil atau yang memiliki keterbatasan dalam mengakses fasilitas perbankan konvensional untuk tetap memperoleh layanan keuangan melalui perangkat seperti ponsel pintar dan komputer. Kemudahan ini berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan inklusi keuangan dan memperluas jangkauan perbankan syariah ke segmen masyarakat yang sebelumnya terabaikan.

Lebih lanjut, perkembangan *fintech* juga turut mendorong kemajuan dalam layanan keuangan mikro. Dengan hadirnya aplikasi mobile dan platform digital, masyarakat kini dapat membuka rekening tabungan mikro, memperoleh akses terhadap layanan asuransi mikro, serta mengelola investasi berskala kecil dengan mudah. Inovasi ini sangat relevan

bagi kelompok masyarakat berpenghasilan rendah atau tidak tetap, karena memungkinkan mereka untuk mengatur keuangan secara lebih mandiri, membentuk kebiasaan menabung, dan meningkatkan perlindungan finansial terhadap risiko tak terduga.

Meningkatnya aksesibilitas yang ditawarkan oleh *fintech* juga memberi peluang bagi masyarakat untuk lebih memahami dan mengelola keuangan mereka sendiri. Literasi keuangan yang tumbuh seiring dengan penggunaan aplikasi *fintech* mendorong pengguna menjadi lebih sadar dalam mengambil keputusan finansial. Hal ini berimplikasi pada pengurangan ketergantungan terhadap lembaga keuangan tradisional dan membuka peluang bagi masyarakat untuk membangun kemandirian ekonomi. Secara tidak langsung, peningkatan akses ini berpotensi menciptakan dampak sosial dan ekonomi yang positif. Dengan terbukanya akses terhadap produk dan layanan keuangan, masyarakat yang sebelumnya terpinggirkan kini memiliki kesempatan untuk membangun keamanan finansial dan meningkatkan taraf hidup. Perubahan ini mendorong terbentuknya sistem ekonomi yang lebih inklusif, adil, dan berkelanjutan, sejalan dengan nilai-nilai yang dijunjung dalam perbankan syariah.

#### 4. Tantangan yang Dihadapi

Meskipun *fintech* memberikan banyak keuntungan bagi sektor keuangan, termasuk perbankan syariah, terdapat sejumlah tantangan krusial yang harus dihadapi dalam proses implementasinya. Salah satu tantangan utama adalah aspek keamanan dan perlindungan data. Seiring meningkatnya jumlah transaksi digital, potensi risiko seperti kejahatan siber, peretasan sistem, dan pencurian identitas semakin tinggi. Oleh karena itu, perbankan dituntut untuk menerapkan sistem keamanan yang kuat dan andal guna melindungi data serta informasi pribadi nasabah dari penyalahgunaan atau akses tidak sah. Selain keamanan, tantangan lain yang signifikan adalah kepatuhan terhadap regulasi. Regulasi di bidang teknologi keuangan terus berkembang secara dinamis, dan bank harus memastikan bahwa setiap inovasi teknologi yang diadopsi tetap sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik dari sisi keuangan, perlindungan data pribadi, hingga syariah. Kompleksitas hukum ini sering kali membutuhkan sumber daya manusia dan teknologi yang memadai, serta pembaruan sistem agar integrasi antara teknologi baru dan infrastruktur lama berjalan efektif dan sesuai dengan peraturan.

Di sisi lain, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata juga menjadi hambatan tersendiri. Tidak semua konsumen memiliki kemampuan atau pemahaman yang cukup untuk menggunakan layanan *fintech* secara optimal. Kurangnya pengetahuan

ini dapat meningkatkan risiko penyalahgunaan, penipuan digital, atau ketidakpercayaan terhadap sistem baru. Oleh karena itu, edukasi publik dan sosialisasi mengenai manfaat serta risiko *fintech* menjadi langkah penting yang harus dilakukan oleh perbankan agar nasabah dapat menggunakan layanan dengan aman dan bertanggung jawab. Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, kolaborasi antar pemangku kepentingan sangat diperlukan. Perbankan harus bekerja sama dengan regulator, pemerintah, lembaga keamanan siber, serta pelaku industri *fintech* untuk menciptakan ekosistem yang aman, transparan, dan berkelanjutan. Sinergi ini juga penting dalam menyusun kebijakan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi sekaligus menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Dengan membangun fondasi ekosistem yang kuat, tantangan-tantangan tersebut dapat diminimalkan. Bank syariah memiliki peluang besar untuk mengintegrasikan *fintech* secara strategis dalam layanan mereka, guna meningkatkan efisiensi, memperluas akses keuangan, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Namun, keberhasilan ini sangat bergantung pada kesiapan lembaga dalam menghadapi perubahan teknologi dan menjawab tantangan yang ada dengan pendekatan kolaboratif dan berorientasi pada keberlanjutan.

## 5. Regulasi dan Kepatuhan

Pertumbuhan pesat industri *fintech* telah membawa dampak signifikan terhadap sistem regulasi di sektor perbankan. Dalam banyak kasus, regulasi yang ada belum mampu mengimbangi kecepatan inovasi teknologi yang diusung oleh *fintech*. Oleh karena itu, diperlukan kolaborasi erat antara bank, regulator, dan perusahaan *fintech* untuk menyusun kerangka regulasi yang adaptif, komprehensif, dan inovatif. Regulasi yang dirancang dengan baik tidak hanya berfungsi untuk melindungi kepentingan konsumen dan menjaga stabilitas sistem keuangan, tetapi juga mendorong perkembangan teknologi yang sehat dan berkelanjutan. Regulasi berperan penting dalam menentukan keberhasilan integrasi *fintech* dalam sistem perbankan. Bank dan perusahaan *fintech* dituntut untuk menjamin perlindungan data pribadi, mencegah praktik pencucian uang, serta menjaga keamanan informasi. Untuk itu, pemahaman mendalam terhadap aspek hukum dan investasi dalam infrastruktur kepatuhan menjadi syarat utama. Regulasi yang efektif akan memberikan kejelasan hukum, memperkuat kepercayaan publik, dan menciptakan lingkungan usaha yang stabil.

Namun, kompleksitas regulasi lintas sektor dan negara dapat menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi perusahaan *fintech* yang ingin berekspansi secara global.

Kepatuhan terhadap berbagai aturan yang beragam membutuhkan sumber daya yang besar, baik dari sisi teknis maupun administratif. Oleh karena itu, diperlukan sistem internal yang efisien dan mekanisme pemantauan yang transparan untuk memastikan bahwa semua proses bisnis tetap berada dalam koridor hukum yang berlaku. Sinergi antara regulator, bank, dan pelaku fintech menjadi kunci dalam mengatasi tantangan regulasi tersebut. Pemerintah dan lembaga pengawas harus berperan aktif dalam merumuskan kebijakan yang mendukung inovasi, namun tetap menjamin perlindungan konsumen dan kestabilan keuangan nasional. Di sisi lain, perusahaan fintech dan bank harus proaktif memberikan masukan dan berbagi praktik terbaik kepada regulator guna menciptakan kerangka hukum yang relevan dan aplikatif.

Menghadapi dinamika regulasi yang terus berubah, lembaga keuangan perlu membangun budaya kepatuhan yang kuat. Penerapan sistem dan prosedur yang akuntabel serta pembaruan berkala terhadap praktik bisnis akan menjadi landasan penting dalam menjaga reputasi dan integritas industri fintech secara keseluruhan. Kepatuhan bukan hanya menjadi kewajiban hukum, tetapi juga komitmen moral dalam membangun industri keuangan digital yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan.

Diperoleh empat penelitian terdahulu yang berkaitan Peran *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. Penelitian pertama dilakukan oleh Sintia Oktavia (2024) dengan judul “Analisis Dampak *Financial Technology (Fintech)* Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup” mengemukakan bahwa keberadaan *financial technology (fintech)* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan oleh karyawan. Pemanfaatan fintech membuat proses kerja menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Teknologi ini memberikan kontribusi positif dalam membantu karyawan menyelesaikan tugas dengan lebih optimal, karena kualitas kerja berkaitan dengan sejauh mana tugas dapat diselesaikan secara efektif untuk mencapai hasil yang memuaskan, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank.

Penelitian kedua dilakukan oleh Lailatu Husna Harahap (2023) dengan judul “Peran *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balai Kota Medan” dengan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Peran fintech dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting karena fintech sangat membantu pihak bank dan juga nasabah dalam membantu keuangan perbankan. Sehingga dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih praktis dan efektif.

2. Kendala yang dihadapi dalam implementasi fintech untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu terkendala pada infrastruktur, pengetahuan masyarakat awam serta sumber daya manusia (SDM). Kendala pada infrastruktur jaringan karena jaringan yang baik hanya dapat dirasakan diperkotaan sedangkan di pedesaan jaringan belum terlalu baik dan juga masih banyaknya masyarakat awam yang terkendala Gaptex dalam menggunakan layanan teknologi sehingga menyebabkan terkendalanya penerapan fintech.

Penelitian ke tiga dilakukan oleh Jihan Khairunnisa, Choirunnisak, Choiriyah (2024) yang berjudul “Analisis Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang Lebar Daun Palembang”. Hasil penelitian menunjukkan BSI Mobile, BSI *Qris*, BSI Transfer, BSI Tabungan *Mudharabah*, BSI Tabunganku, Outlet Prioritas, Bsi Kpr, Sukuk, *E-Mas*. *Fintech* Berperan Dalam Meningkatkan Dan Memberikan Kemudahan Dalam Pelayanan di BSi KC Demang Lebar Daun Palembang. Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI), dengan cara, membantu pelanggan mendapatkan kebutuhan, mampu memberikan solusi, menyediakan layanan komplain, memberikan layanan yang cepat dan tepat, menerima kritik dan saran.

Penelitian ke empat dilakukan oleh dengan judul “Pengaruh *Financial Technology* Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)”. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa pemakaian *Fintech* membuat transaksi pada Bank Syariah Indonesia semakin meningkat. Dimana terlihat tahun 2018 yaitu 41,9 juta transaksi. Kemudian pada tahun 2019 Bank BRI Syariah memiliki banyak peningkatan dengan penggunaan dan pengembangan finansial teknologi sebagai strategi untuk menarik nasabah. tahun 2020 di dalam masa pandemik covid 19 adanya finansial teknologi sangat vital perannya dalam menjaga kesehatan bank. Tahun 2021 walaupun bank syariah Indonesia masih berumur 1 tahun dan pada pembatasan sosial oleh pemerintah yang dikarenakan oleh covid 19 bank syariah Indonesia masih dapat bertahan dan memberikan pelayanan pelayanan kepada nasabah melalui digitalisasi bank tahun 2022 Industri perbankan syariah juga mencatat pertumbuhan positif. Total asetnya pada Desember 2022 naik Rp108 triliun atau tumbuh 15,6% menjadi Rp802,3 triliun.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kajian dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *financial technology (fintech)* memainkan peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah di Indonesia. Pemanfaatan *fintech* telah mendorong efisiensi

operasional, mempercepat proses transaksi, serta memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem perbankan konvensional. Inovasi teknologi seperti mobile banking, *e-wallet* syariah, dan platform pembiayaan digital telah memberikan kemudahan akses, meningkatkan kepuasan nasabah, dan mendukung inklusi keuangan berbasis prinsip syariah. Namun demikian, implementasi *fintech* dalam perbankan syariah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi di sebagian masyarakat, serta kebutuhan akan penguatan regulasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara lembaga keuangan syariah, regulator, penyedia teknologi, dan masyarakat untuk mengoptimalkan pemanfaatan *fintech* dalam menciptakan layanan yang lebih inklusif, efisien, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Febriyansyah, H. A. (2022). Analisis Penggunaan Fintech Aplikasi Flip Untuk Menghindari Biaya Administrasi Transfer Antar Bank Dalam Tinjauan Keuangan Syariah. E-thesis-Uin-Malang.ac.id. <http://Etheses.Uin-Malang.Ac.Id/Id/Eprint/42193>.
- Harahap, Lailatul Husna. (2023). Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan. JURNAL MANAJEMEN AKUNTANSI (JUMSI) Vol. 3, No. 1 Page 363-368
- Khairunnisa, Jihan, KHoironisak, Choiriyah Analisis Peran Fintech Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI). JURBISMAN Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 2 No. 3.
- Mutiara, DK (2024). Dampak Teknologi Finansial Dalam Perbankan Syariah: Pendekatan Kualitatif Terhadap Perubahan Paradigma Dan Tantangan. Jurnal Keunggulan Ekonomi Ibnu Sina.

- Mulyana Iwan, Hamid Abdul & Syaripudin Lip E. (2024). Tantangan Dan Peluang Penggunaan *Fintech* Dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)*, DOI: 10.37968/jhesy.v2i2.639
- Nur Fazri Tsakila, M. Arya Wirahadi, Azwar Alif Fadilah, Henri Simanjuntak. (2024). "Analisis Dampak *Fintech* terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital", *Indonesian Journal of Law and Justice*.
- Oktavia, Sintia. (2024). Analisis Dampak Financial Technology (*Fintech*) Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup. <https://e-theses.iaincurup.ac.id/7218/>
- Putra, Wadika. (2023). Pengaruh Financial Technology Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI). <http://etd.uinsyahada.ac.id/>
- Rezki Akbar Norrahman. (2023). "Peran *Fintech* Dalam Transformasi Sektor Keuangan Syariah", *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*.
- Setiawati K, Baihaqi A. S, Azahra R. S, Apriliawati V, & Fajrussalam H. (2024). Inovasi Keuangan Islam: Peran *Fintech* dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum*, DOI: <https://doi.org/XX.XXXXX/syariah>.
- Ugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif. In *Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*.