

**PERAN *FINTECH* DALAM PENGEMBANGAN LAYANAN
INDUSTRI PERBANKAN DI KABUPATEN SINJAI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :
SAEFUL ANWAR
NIM. 210311016

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH (PSy)
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN
KABUPATEN SINJAI
TAHUN 2025**



**PERAN *FINTECH* DALAM PENGEMBANGAN LAYANAN
INDUSTRI PERBANKAN DI KABUPATEN SINJAI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

SAEFUL ANWAR
NIM. 210311016

Pembimbing:

1. Abd. Muhaemin Nabir, S.E., M.Ak.Ak.
2. Srianti Permata, S.Pd., M.Pd.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH (PSy)
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN
KABUPATEN SINJAI
TAHUN 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Saeful Anwar
Nim : 210311016
Program Studi : Perbankan Syariah (Psy)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari Skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang berlaku.

Sinjai, 18 Juni 2025



Saeful Anwar
Nim 210311016

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul, Peran *Fintech* dalam Pengembangan Layanan Industri Perbankan di Kabupaten Sinjai. Yang ditulis oleh Saeful Anwar Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 210311016, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Hukum Islam Universitas Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis tanggal 31 Juli 2025 M bertepatan dengan 6 Shafar 1447 H, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

(Dr. Suriati, M.Sos.I.)

Ketua

(.....)

(Dr. Jamaluddin, M.Pd.)

Sekretaris

(.....)

(Dr. Muhlis, S.Kom.I., M.Sos.I.)

Penguji I

(.....)

(Dr. Muhammad Iqbal, S.Pd., M.Pd.)

Penguji II

(.....)

(Abd. Muhaemin, Nabir., S.E.M.Ak.Ak.)

Pembimbing I

(.....)

(Srianti Permata, S.Pd., M.Pd.)

Pembimbing II

(.....)

Mengetahui,

Dekan FEHI UIAD Sinjai



Abd. Muhaemin Nabir, S.E., M.Ak, Ak.
NBM. 1213397

ABSTRAK

Saeful A. *Peran Fintech dalam Pengembangan Layanan Industri Perbankan di Kabupaten Sinjai*. Skripsi, Sinjai: Program Studi Perbankan Syariah (PSY) Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam, Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *financial technology (fintech)* dalam pengembangan layanan industri perbankan serta mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh nasabah pengguna layanan *financial technology (fintech)* di Kabupaten Sinjai.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi, yang bertujuan mengeksplorasi pengalaman subjektif masyarakat dan memperoleh pemahaman menyeluruh dari sisi institusional maupun pengalaman individu. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak perbankan (Bank BRI Cabang Sinjai) sebagai penyedia layanan dan masyarakat pengguna layanan *financial technology (fintech)* di Kabupaten Sinjai, serta dilengkapi dengan observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *financial technology (fintech)* memiliki peran krusial dan transformatif dalam pengembangan layanan perbankan di Kabupaten Sinjai. Peran ini terwujud dalam peningkatan efisiensi operasional bank melalui *mobile banking*, *internet banking*, dan *QRIS* yang mengurangi beban manual dan antrean, serta perluasan jangkauan layanan yang signifikan hingga ke daerah 3T, meningkatkan inklusi keuangan. *Financial technology (fintech)* juga meningkatkan kenyamanan dan kecepatan transaksi bagi nasabah yang dapat bertransaksi "kapan saja dan di mana saja" melalui smartphone. Selain itu, bank aktif mendorong literasi keuangan digital melalui arahan saat registrasi, didukung inisiatif belajar mandiri masyarakat, yang sejalan dengan peningkatan pemahaman teknologi.

Meskipun demikian, terdapat kelebihan dan kekurangan yang dirasakan nasabah. Kelebihannya meliputi kepraktisan dan efisiensi waktu dan biaya transaksi 24/7, dengan *mobile banking* dan *QRIS* menjadi fitur favorit, serta rasa aman dari sistem keamanan berlapis (*OTP* dan *PIN*). Kekurangannya mencakup keterbatasan infrastruktur jaringan internet di daerah 3T yang menyebabkan transaksi lemot atau gagal, tingkat literasi teknologi yang belum merata (khususnya usia lanjut), gangguan sistem atau kegagalan transaksi, serta kesulitan memahami fitur awal aplikasi yang kurang jelas. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi bank untuk meningkatkan infrastruktur dan edukasi, serta bagi pemerintah daerah untuk mendukung pemerataan infrastruktur digital.

Kata Kunci: *Financial Technology (Fintech)*, *Industri Perbankan*, *Kabupaten Sinjai*, *Layanan Digital*, *Inklusi Keuangan*.

ABSTRACT

Saeful A., *The Role of Financial Technology in the Development of Banking Industry Services in Sinjai Regency*. Undergraduate Thesis. Sinjai: Islamic Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Law, Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai, 2025.

This study aims to analyze the role of financial technology (fintech) in the development of banking industry services and to identify the advantages and disadvantages perceived by customers using financial technology (fintech) services in Sinjai Regency. This research employs a qualitative approach with a phenomenological research design, aiming to explore the subjective experiences of the community and to gain a comprehensive understanding from both institutional perspectives and individual experiences. Data were collected through in-depth interviews with banking institutions (Bank BRI Sinjai Branch) as service providers and members of the public who use financial technology (fintech) services in Sinjai Regency. The data collection process was further supported by observation and documentation.

The results show that financial technology (fintech) plays a crucial and transformative role in the development of banking services in Sinjai Regency. This role is reflected in increased operational efficiency through mobile banking, internet banking, and QRIS, which reduce manual workloads and queues, as well as in the significant expansion of service reach to remote, underdeveloped, and outermost (3T) areas, thereby enhancing financial inclusion. Financial technology also improves convenience and transaction speed, enabling customers to conduct transactions anytime and anywhere via smartphones. Furthermore, banks actively promote digital financial literacy through guidance during registration, supported by community-driven self-learning initiatives, which align with the growing level of technological understanding.

However, customers experience both advantages and disadvantages. The advantages include practicality and efficiency in terms of time and transaction costs, with 24/7 access, where mobile banking and QRIS are the most preferred features, along with a sense of security supported by layered security systems (OTP and PIN). The disadvantages include limited internet infrastructure in 3T areas, which can result in slow or failed transactions; uneven levels of technological literacy, particularly among older users; system disruptions or transaction failures; and difficulties in understanding application features due to unclear initial interfaces. This study provides practical implications for banks to improve infrastructure and customer education, as well as for local governments to support the equitable development of digital infrastructure.

Keywords: Financial Technology (Fintech), Banking Industry, Sinjai Regency, Digital Services, Financial Inclusion

مستخلص البحث

سيف أ. دور التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات القطاع المصرفي سنجائي. رسالة علمية. سنجائي: قسم المصارف الإسلامية، كلية الاقتصاد والقانون الإسلامي، جامعة أحمد دحلان الإسلامية بسنجائي، ٢٠٢٥

٠٢

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات القطاع المصرفي، وتحديد المزايا والعيوب التي يلمسها العملاء المستخدمون لخدمات التكنولوجيا المالية في مديرية سنجائي. يعتمد هذا البحث المنهج النوعي مع تصميم البحث الظاهري، بهدف استكشاف التجارب الذاتية للمجتمع واكتساب فهم شامل من المنظور المؤسسي والتجارب الفردية على حد سواء. جُمعت البيانات من خلال مقابلات معمقة مع المؤسسات المصرفية بنك BRI فرع سنجائي كمزودي خدمة، ومع أفراد من الجمهور مستخدمي خدمات التكنولوجيا المالية في سنجائي، مع تعزيز عملية جمع البيانات بالملاحظة والتوثيق. تشير النتائج إلى أن التكنولوجيا المالية تؤدي دوراً محورياً وتحولياً في تطوير الخدمات المصرفية في مديرية سنجائي. ويتجلى هذا الدور في رفع الكفاءة التشغيلية من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والإنترنت، ونظام الاستجابة السريع (QRIS)، مما يقلل من أعباء العمل اليدوي وطوابير الانتظار، فضلاً عن التوسع الكبير في نطاق الوصول إلى المناطق النائية والحدودية (T3) مما يعزز الشمول المالي. كما تعمل التكنولوجيا المالية على تحسين الراحة وسرعة المعاملات، مما يتيح للعملاء إجراء المعاملات في أي وقت وأي مكان عبر الهواتف الذكية. علاوة على ذلك، تسعى البنوك بنشاط إلى تعزيز الثقافة المالية الرقمية من خلال التوجيه أثناء التسجيل، مدعومة بمبادرات التعلم الذاتي المجتمعية التي تتواءم مع تنامي الوعي التكنولوجي.

ومع ذلك، يواجه العملاء مزايا وعيوباً؛ فالمزايا تشمل الجوانب العملية والكفاءة من حيث الوقت وتكاليف المعاملات، مع إمكانية الوصول على مدار الساعة، حيث تعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و QRIS الميزات الأكثر تفضيلاً، بجانب الشعور بالأمان المدعوم بأنظمة الحماية متعددة الطبقات (OTP و pin) أما العيوب فتمثلت في محدودية البنية التحتية للإنترنت في المناطق النائية مما قد يؤدي إلى بطء أو فشل المعاملات، وتفاوت مستويات المعرفة التكنولوجية لا سيما بين كبار السن، والاضطرابات التقنية في النظام، وصعوبة فهم بعض ميزات التطبيقات بسبب واجهات المستخدم غير الواضحة في البداية. تقدم هذه الدراسة توصيات عملية للبنوك لتحسين البنية التحتية وتوعية العملاء، وللحكومات المحلية لدعم التطوير العادل للبنية التحتية الرقمية.

الكلمات الأساسية: التكنولوجيا المالية، القطاع المصرفي، سنجائي، الخدمات الرقمية، الشمول المالي.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الحمد لله رب العلمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه
إجماع. أما بعد.

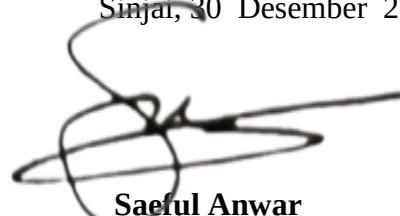
Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak, yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulis studi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

- a. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Anwar dan Ibu Jusniati, yang telah mendidik dan membesarkan dan mendukung studi penulis;
- b. Ibu Dr. Suriati, S.Ag., M.Sos.I. selaku Rektor Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
- c. Bapak Dr. Jamaluddin, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
- d. Bapak Dr. Rahmatullah, S.Sos.I., M.A., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
- e. Bapak Dr. Muhlis, S.Kom.I., M.Sos.I. selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
- f. Abd. Muhaemin Nabir, SE., M.Ak., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
- g. Nurwahida, S.H.I., M.E., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah,
- h. Abd. Muhaemin Nabir, SE., M.Ak., Ak., dan , Srianti Permata S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing 1 dan 2 yang telah memberikan arahan dan dorongan sampai skripsi ini selesai;
- i. Seluruh Dosen yang telah membimbing dan mengajar selama studi di Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
- j. Seluruh Pegawai dan Jajaran Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai yang telah membantu kelancaran akademik;
- k. Kepala dan staf perpustakaan Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai yang telah membantu kelancaran akademi

- l. Kepada Teman-teman Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2021 dan Mahasiswa Prodi lain yang ada di Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai serta berbagai pihak yang tidak di sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moral sehingga penulis selesai studi.

Teriring doa semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah swt., dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin...

Sinjai, 30 Desember 2024



Saeful Anwar
NIM 210311016

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
ABSTRAK ARAB	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	23
B. Definisi operasional	23
C. Tempat dan Waktu Penelitian	24
D. Subjek dan objek penelitian	24
E. Tehnik Pengumpulan Data	26
F. Instrumen Penelitian	27
G. Keabsahan data	27
H. Tehnik Analisis Data	28

BAB IV HASIL PENELITIAN	31
A. Sejarah umum Perbankan di Kabupaten Sinjai	31
B. Hasil Penelitian	34
C. Pembahasan data	48
BAB V KESIMPULAN	54
a. Kesimpulan	54
b. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pengguna Fintech di bank BRI Sinjai.....	35
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Matrix Instrumen Penelitian	62
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	64
Lampiran 3. Sk Pembimbing	74
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	75
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Dinas Ptsp	76
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Terfasilitasi Bri Cabang Sinjai.....	77
Lampiran 7.Dokumentasi.....	78
Lampiran 8. Biodata Penulis	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era digital saat ini, financial technology (fintech) muncul sebagai solusi inovatif untuk mengatasi keterbatasan sistem keuangan tradisional yang sering kali terhambat oleh faktor ruang dan waktu. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan, fintech didefinisikan sebagai kegiatan inovasi di bidang jasa keuangan yang menggunakan teknologi dalam proses bisnisnya, sehingga mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam layanan keuangan. Melalui pemanfaatan teknologi digital, fintech memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan seperti pembayaran, transfer dana, investasi, hingga pinjaman hanya dengan menggunakan perangkat pribadi seperti smartphone atau komputer. Kemajuan teknologi yang pesat semakin memperkuat kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang lebih aksesibel dan fleksibel, tanpa terikat batasan geografis maupun waktu operasional. Sejalan dengan itu, (Dewantara Wahyu et al., 2024). menyatakan bahwa perkembangan fintech telah membawa perubahan signifikan terhadap perilaku keuangan masyarakat, dengan menghadirkan layanan keuangan yang cepat, aman, dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Penggunaan *financial technology (fintech)* di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan pada tahun 2024. Berdasarkan data, 68,7% penggunaanya adalah generasi Milenial dan Gen Z, yang mencerminkan dominasi kelompok usia kerja dalam mengadopsi layanan keuangan digital. Pengguna *financial technology (fintech)* tersebar di berbagai segmen, yaitu 42,7% individu dan 28% usaha kecil dan menengah (UKM). Hal ini menyoroti pentingnya peran *financial technology (fintech)* dalam memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat

umum dan mendukung pengembangan sektor UKM. Selain itu, meskipun indeks inklusi keuangan mencapai 75,02% yang mencerminkan perluasan akses layanan keuangan di berbagai daerah, namun tingkat literasi keuangan masih berada di angka 65,43% sehingga menantang pemahaman masyarakat terhadap digital untuk meningkatkan jasa keuangan. Pada tahun yang sama, total pinjaman melalui platform *financial technology* (*fintech*) mencapai Rp 62,7 triliun dengan pertumbuhan tahunan sebesar 24,15%. Pemerintah juga menargetkan untuk meningkatkan indeks inklusi keuangan hingga 90% pada akhir tahun, sebagai bagian dari upaya membangun ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan progresif (Ojk.go.id, 2024).

Pemanfaatan teknologi finansial di sektor keuangan mempunyai dampak yang signifikan terhadap pelaku sektor keuangan. Dengan adanya *financial technology* (*fintech*) dapat mempersingkat alur pelayanan nasabah sehingga pelayanan sektor keuangan menjadi efisien dan efektif. *Financial technology* (*fintech*) memfasilitasi layanan tersebut melalui teknologi yang memungkinkan sektor keuangan untuk mengotomatisasi layanan, analisis prediktif, perbankan digital, *blockchain* dan lain-lain. Dengan perubahan ini, sektor keuangan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat dengan biaya operasional yang lebih rendah. Perubahan tersebut tentunya tidak lepas dari teknologi yang tersedia di *financial technology* (*fintech*) (Yicong, 2022). Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Q.S Al-Mujadilah ayat 11:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ
 اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
 أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Terjemahan:

“Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan

memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan”.

Ayat ini menegaskan bahwa Allah akan meninggikan derajat bagi orang-orang yang beriman dan berilmu, sehingga ilmu tersebut seharusnya digunakan untuk memberikan kemudahan dan kebaikan dalam kehidupan, termasuk dalam sector keuangan.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian suatu negara, termasuk Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah lembaga perantara keuangan yang fungsinya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau bentuk lainnya. Untuk meningkatkan taraf hidup banyak orang (Michele Febriyanti & Imam Haryanto, 2023).

Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa peran bank adalah menjadi perantara keuangan antara pihak yang mempunyai kelebihan dana (surplus dana) dan pihak yang membutuhkan dana (kekurangan dana). Bank menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Dana yang dihimpun masyarakat disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Memberikan pinjaman usaha kepada komunitas bisnis membantu pertumbuhan komunitas bisnis yang berkelanjutan. Ketika penyaluran *kredit* konsumen terkendali, permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa suatu perusahaan meningkat. Jika pertumbuhan ekonomi diperlukan untuk menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kekayaan negara, maka penerapan aktivitas perbankan yang sehat akan mendorong pertumbuhan ekonomi negara. Di Indonesia, sektor perbankan memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia, perkembangan dunia usaha, dan dampaknya terhadap pengangguran dan pengentasan kemiskinan di Indonesia. Oleh karena itu, sebagai salah satu penopang perekonomian Indonesia, fungsi intermediasi keuangan

perbankan perlu dapat berfungsi dengan baik. Selain menghimpun dan mendistribusikan uang, Bank juga menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat umum, antara lain layanan pengiriman uang, layanan pembayaran tagihan, akomodasi pembayaran tagihan (*collection*), dan layanan *safe deposit box*. Layanan tersebut sebagian besar memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan dan menjadikan transaksi keuangan antar masyarakat menjadi lebih cepat, efektif dan efisien. Transformasi digital terdapat pada industri perbankan lebih dari sekedar menyediakan layanan *online* dan *mobile banking*. Perbankan merupakan Industri finansial yang perlu berinovasi dalam menggabungkan teknologi digital untuk interaksi nasabah, dalam rangka mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan (Mutiasari, 2020).

Kabupaten Sinjai merupakan salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki kondisi geografis yang beragam, mulai dari wilayah pesisir hingga pegunungan. Perbedaan geografis ini turut mempengaruhi kondisi sosial ekonomi masyarakat di masing-masing wilayah. Meskipun demikian, pemanfaatan layanan industri perbankan telah menjangkau hampir seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Sinjai.

Melihat kondisi tersebut, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana peran adopsi *financial technology (fintech)* yang diterapkan oleh industri perbankan dalam mengembangkan layanannya di wilayah dengan karakteristik geografis yang berbeda-beda, serta mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi industri perbankan dalam proses transformasi digital ini. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis dampak yang dirasakan oleh nasabah sebagai pengguna layanan fintech perbankan.

Dalam mendukung penelitian ini, penulis melakukan survei terhadap 50 responden yang berdomisili di Kabupaten Sinjai. Berdasarkan hasil survei, sebanyak 88% responden mengaku telah menggunakan layanan fintech perbankan, dengan *mobile banking* menjadi layanan yang paling

dominan digunakan (64%). Frekuensi penggunaan layanan fintech juga tergolong tinggi, di mana 50% responden menggunakannya setiap hari. Alasan utama penggunaan fintech perbankan adalah karena kepraktisan dan kecepatan transaksi (70% responden).

Temuan ini memperkuat laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2024 yang menyebutkan bahwa tingkat adopsi layanan *fintech* di Sulawesi Selatan telah mencapai 42%. Dengan jumlah penduduk Kabupaten Sinjai sekitar 258.000 jiwa (BPS, 2024), diperkirakan lebih dari 108.000 jiwa di antaranya telah memanfaatkan layanan fintech perbankan dalam aktivitas keuangannya.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Adhitya Wulanata Chrismastianto, 2017 yang berjudul "Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia" dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Menyikapi realisasi era digital saat ini, kualitas layanan perbankan di Indonesia diharapkan semakin meningkat secara signifikan, agar mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil). Namun, pada kenyataannya kualitas layanan perbankan di Indonesia saat ini masih minim dalam mengakses masyarakat yang tinggal di daerah 3T tersebut dan penelitian yang dilakukan oleh Amin sadiqin, 2024 dengan judul "Pengaruh Penerapan Teknologi Finansial (*Fintech*) Terhadap Efisiensi Operasional Perbankan di Indonesia". Dengan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan data sekunder dari laporan tahunan beberapa bank besar di Indonesia dan ojk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi finansial (*fintech*) memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional perbankan di Indonesia.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dan hasil observasi yang telah dilakukan sehingga membuat penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana peran *financial technology (fintech)* yang diadopsi perbankan di kabupaten Sinjai dengan mengangkat judul penelitian: **Peran**

***Financial technology (Fintech)* dalam pengembangan layanan industri perbankan di kabupaten Sinjai.**

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan fokus yang lebih tepat sehingga memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan fokus pada peran *financial technology (fintech)* dalam pengembangan layanan industri perbankan di kabupaten Sinjai.

2. Subjek penelitian

- a. Nasabah pengguna layanan *financial technology (fintech)* yang diadopsi oleh perbankan di kabupaten Sinjai
- b. Karyawan bank yang terlibat dalam implementasi layanan *financial technology (fintech)*.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana peran *financial technology (fintech)* dalam pengembangan layanan industri perbankan di kabupaten Sinjai?
2. Apa kelebihan dan Kekurangan yang dirasakan oleh nasabah pengguna layanan *financial teknologi (fintech)* perbankan di kabupaten Sinjai ?

D. Tujuan Penelitian

1. Memahami peran *financial teknologi (fintech)* dalam pengembangan layanan industri perbankan di kabupaten Sinjai
2. Mengetahui kelebihan dan Kekurangan yang dirasakan oleh pengguna layanan *financial teknologi (fintech)* perbankan pada nasabah di kabupaten Sinjai.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian skripsi ini secara umum dapat di klasifikasikan menjadi dua kategori sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a) Pengayaan literatur

Dengan studi ini dapat menambah literatur tentang penerapan *financial technology (fintech)* dalam industri perbankan, khususnya di wilayah seperti Kabupaten Sinjai.

b) Kontribusi akademik

Diamana diharapkan studi ini memberikan pemahaman baru tentang hubungan antara *financial technology (fintech)* dan pengembangan layanan perbankan, yang dapat digunakan sebagai basis untuk penyelidikan lebih lanjut di bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

a) Untuk memenuhi syarat untuk menyusun skripsi

b) Untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi pada program studi perbankan syariah UIAD SINJAI.

c) Untuk memenuhi syarat mendapatkan ijazah dan gelar sarjana ekonomi (S.E).

d) Diharapkan penelitian ini menjadi bahan referensi untuk penelitian lain.

e) Diharapkan hasil penelitian ini menjadi kontribusi nyata bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. *Financial Technology (Fintech)*

a. Definisi

Uraian tentang *financial technology (fintech)* yang didasarkan pada konsep perubahan teknologi dapat dikaitkan dengan uraian istilah 'inovasi finansial' yang juga didasarkan pada konsep perubahan teknologi. Hal ini karena istilah *financial technology (fintech)* dan inovasi keuangan sering dikaitkan dalam literatur. Menurut Tufano, “Inovasi keuangan adalah tindakan menciptakan dan menyebarkan produk keuangan baru, teknologi baru, institusi, dan pasar keuangan.” Oleh karena itu, inovasi keuangan melibatkan penemuan dan penyebaran produk, layanan, dan ide baru, yang antara lain terdiri dari inovasi produk dan proses. Di bawah ini, akan membahas secara singkat *financial technology (fintech)*, dengan mempertimbangkan inovasi produk dan proses mana yang terkait dengan *financial technology (fintech)* (Agus Wibowo, 2024).

Financial technology (fintech) didefinisikan sebagai langkah inovasi terhadap layanan keuangan menurut *National Digital Research Centre (NDRC)*. Dalam arti layanan keuangan bahwa Fintech merupakan inovasi di sektor keuangan yang dipadukan dengan sentuhan teknologi-teknologi modern. Sebagai contoh Transaksi layanan *financial technology (fintech)* meliputi berbagai macam transaksi seperti pembayaran, investasi, *kredit online*, transfer dan rencana keuangan. Semetara *World Economic Forum* menjelaskan bahwa *financial technology (fintech)* merupakan pemanfaatan teknologi dan sebuah bisnis yang inovatif di sektor keuangan. Inovasi keuangan ini berupa pemanfaatan teknologi untuk dapat inimenghasilkan cara baru seperti halnya dalam lembaga keuangan

seperti simpanan pinjaman, investasi dan *e payment* (Agus Wibowo, 2024).

Istilah *financial technology (fintech)* jika diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia berarti teknologi finansial. Pasal 1 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan teknologi finansial, teknologi finansial diartikan sebagai penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran (Rahmayani, 2022).

b. Dasar Hukum *Financial Technology (Fintech)*

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Bank melaksanakan jasa ini tidak hanya untuk menarik perhatian nasabah semata-mata, namun juga untuk mencari keuntungan yang disebut dengan *fee based*. Jasa-jasa perbankan antara lain:

- 1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran yang menyatakan bahwa perkembangan teknologi dan sistem keuangan informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *financial technology (fintech)* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dibidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrument, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran.
- 2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan *Financial Technology (Fintech)* yang menyatakan *Financial Technology (Fintech)* adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas

moneter, stabilitas sistem keuangan, dan atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.

- 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang menyatakan Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi adalah penyelenggaraan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima dalam rangka melakukan perjanjian pinjam-meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan Inovasi Keuangan Digital adalah aktivitas pembaruan proses bisnis, model bisnis, dan instrumen keuangan yang memberikan nilai tambah dari sektor jasa keuangan dengan melibatkan ekosistem digital.
- 5) Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) Nomor 117/DSNMUI/II/2018 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang menyatakan Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi berdasarkan Prinsip Syariah adalah: penyelenggaraan layanan jasa keuangan berdasarkan prinsip syariah yang mempertemukan atau menghubungkan Pemberi Pembiayaan dengan Penerima Pembiayaan dalam rangka melakukan akad pembiayaan melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet (Guntara et al., 2023).

c. Jenis-Jenis *Financial Technology (Fintech)*

1) *Payment Channel*

Merupakan layanan elektronik yang berfungsi menggantikan uang kartal dan uang giral sebagai alat pembayaran, antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan *e-money*. Disamping

itu terdapat jenis alat pembayaran elektronik lain yang telah digunakan sebagai masyarakat dunia, yaitu sistem pembayaran berbasis *kriptografi (Blockchain)* seperti *Bitcoin* (Rumadiah Ni Wayan, Ni Made Yusmini, 2024).

2) *Digital Banking*

Merupakan layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan para nasabah. Masyarakat di Indonesia sudah cukup lama mengenal perbankan elektronik seperti *ATM, internet banking, mobile banking, SMS banking, phone banking, dan video banking*. Selain itu beberapa bank juga telah meluncurkan layanan keuangan tanpa kantor (*Branchless Banking*) sesuai kebijakan OJK dengan nama Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif (laku pandai) yang utamanya ditujukan kepada masyarakat yang belum memiliki akses ke perbankan (Rumadiah Ni Wayan, Ni Made Yusmini, 2024).

3) *P2P Lending*

Peer to peer (P2P) Lending adalah layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempertemukan antar pihak yang membutuhkan pinjaman dan pihak yang bersedia memberikan pinjaman. Layanan ini biasanya menggunakan website (Khatima et al., 2023).

4) *Online/Digital Insurance*

Adalah layanan asuransi bagi nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital. Beberapa perusahaan asuransi, menerbitkan polis, dan menerima laporan klaim. Disamping itu, banyak pula perusahaan yang menawarkan jasa perbandingan premi (*digital consultant*) dan juga keagenan (*digital marketer*) asuransi melalui website atau *mobile application* (Khatima et al., 2023).

5) *Crowdfunding*

Adalah kegiatan pengumpulan dana melalui *website* atau teknologi digital lainnya untuk tujuan investasi maupun sosial (Rumadiasih Ni Wayan, Ni Made Yusmini, 2024).

d. Manfaat *Financial Technology (Fintech)*

Keberadaan *financial technology (fintech)* memberikan pengaruh terhadap gaya hidup masyarakat ekonomi Indonesia. Perpaduan efektivitas dan teknologi memiliki dampak positif bagi masyarakat pada umumnya. *financial technology (fintech)* membantu pertumbuhan di bidang startup teknologi yang sedang menjamur di tanah air. Hal ini tentu saja akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan perluasan lapangan kerja. Pertumbuhan ekonomi tersebut akan mendatangkan manfaat lainnya yaitu meningkatkan taraf hidup masyarakat dan ekonomi secara makro, dimana daya jelajah yang ditawarkan oleh inovasi *financial technology (fintech)* akan meningkatkan penjualan *E Commerce* (Prima, 2019).

e. Tantangan yang Dihadapi Oleh Industri *financial technology (Fintech)* di Indonesia

Industri *financial technology (fintech)* Indonesia mengalami pertumbuhan pesat namun menghadapi banyak tantangan besar, terutama dalam hal regulasi dan keamanan data. Tantangan-tantangan ini berdampak pada kemampuan sektor ini untuk mengembangkan secara berkelanjutan dan membangun kepercayaan di antara pengguna.

Pertama, peraturan yang belum ditetapkan dengan baik. Salah satu tantangan terbesar bagi industri *financial technology (fintech)* di Indonesia adalah peraturan yang belum sepenuhnya diterapkan. *Financial technology (fintech)* adalah industri yang berkembang pesat, namun regulasi sering kali tertinggal dari inovasi ini. Pemerintah Indonesia melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia akan menerbitkan 4.444 peraturan di bidang *financial technology*

(*fintech*), termasuk peraturan *peer-to-peer lending* dan pembayaran digital. Namun, peraturan ini masih menghadapi tantangan implementasi dan penegakan hukum. Misalnya, masih banyak *platform fintech* yang beroperasi tanpa izin resmi sehingga menimbulkan risiko bagi konsumen. Kurangnya regulasi yang komprehensif juga menciptakan ketidakpastian dalam lingkungan bisnis dan dapat menghambat inovasi dan investasi di sektor ini.

kedua adalah keamanan data dan perlindungan data. Keamanan data dan perlindungan data merupakan tantangan besar lainnya bagi industri *financial technology (fintech)* di Indonesia. *financial technology (fintech)* sangat bergantung pada data pribadi dan keuangan pengguna untuk menyediakan layanan yang dipersonalisasi. Namun, hal ini juga menjadikan industri ini sebagai target utama para peretas dan penjahat dunia maya. Insiden pelanggaran data dapat merusak kepercayaan konsumen dan menyebabkan kerugian finansial yang signifikan. Di Indonesia, kesadaran akan pentingnya keamanan data masih relatif rendah baik di kalangan konsumen maupun penyedia layanan. Selain itu, regulasi perlindungan data pribadi masih terus berkembang dan penerapan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang baru disahkan pada tahun 2022 masih dalam tahap awal, sehingga perlindungan yang efektif dan memadai.

Ketiga adalah Dampak Terhadap Pertumbuhan Sektor: Tantangan dalam hal regulasi dan keamanan data ini memiliki dampak langsung terhadap pertumbuhan sektor *financial technology (fintech)* di Indonesia. Ketidakpastian regulasi dapat menghambat masuknya investasi, baik dari dalam negeri maupun asing, karena investor mungkin merasa risiko regulasi terlalu tinggi. Selain itu, ketidakpastian ini juga dapat mempersulit pelaku industri dalam merencanakan pengembangan produk dan ekspansi pasar. Di sisi lain, masalah keamanan data dapat menghambat adopsi *financial technology (fintech)* oleh masyarakat. Jika konsumen merasa data mereka tidak

aman, mereka mungkin enggan menggunakan layanan *financial technology (fintech)* meskipun layanan tersebut menawarkan kemudahan dan efisiensi (Jange et al., 2024).

f. Kelebihan dan Kekurangan *Financial Technology (Fintech)*

1) Kelebihan

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2016), kelebihan dari *financial technology (fintech)* adalah:

- a) Melayani masyarakat Indonesia yang belum dapat dilayani oleh industri keuangan tradisional dikarenakan ketatnya peraturan perbankan dan adanya keterbatasan industri perbankan tradisional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu.
- b) Menjadi alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional dimana masyarakat memerlukan alternatif pembiayaan yang lebih demokratis dan transparan (Purwanto et al., 2022).

2) kekurangan

- a) *Financial Technology (Fintech)* merupakan pihak yang tidak memiliki lisensi untuk memindahkan dana dan kurang mapan dalam menjalankan usahanya dengan modal yang besar, jika dibandingkan dengan bank.
- b) Ada sebagian perusahaan *financial technology (fintech)* belum memiliki kantor fisik, dan kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya (Ansori Miswan, n.d.).

2. Layanan

Munculnya persaingan merebut pasar untuk meningkatkan penjualan membawa perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap konsumen. Hal ini mengubah persepsi banyak orang yang awalnya terpaku pada filosofi produk dan penjualan menjadi filosofi pemasaran.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam proses pemasaran karena merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia. Kata dasar pelayanan adalah “pelayanan” dan kata kerja “melayani” berarti “membantu”, (Primastika, 2024).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan nasabah. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan nasabah Bank. Dengan kata lain, Pelayanan merupakan salah satu upaya untuk memenuhi ekspektasi nasabah dalam hal kecepatan menangani komplain dan keramahan terhadap nasabah (Rohaeni Heni, 2022).

3. Perbankan

a. Definisi

Bank berasal dari kata Italia “*banco*” yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi bank. Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Surinabila Marsya et al., 2023).

b. Dasar hukum perbankan

Sumber hukum perbankan adalah tempat ditemukannya ketentuan hukum dan perundang-undangan perbankan yang dimaksud adalah hukum positif, yaitu ketentuan perbankan yang sedang berlaku pada

saat ini. Ketentuan yang secara khusus mengatur atau yang berkaitan dengan perbankan tersebut dapat ditemukan dalam :

- 1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
- 2) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia;
- 3) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1999 tentang Lalu Lintas devisa dan Sistem Nilai Tukar;
- 4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1995 tentang pasar modal; (Nahdhah, 2022).

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, bank diartikan sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat umum dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat umum dalam bentuk pinjaman dan bentuk lain untuk memberikan sumbangan bagi pembangunan. masyarakat. Standar hidup penduduk. Perbankan merupakan salah satu sektor keuangan. Ini adalah bagian dari sistem keuangan, bersama dengan pasar modal, dana pensiun, perusahaan asuransi, dll. (Ojk.go.id).

Saat ini, sektor perbankan Indonesia masih menjadi kontributor terbesar terhadap stabilitas sistem keuangan. Sebab, meskipun kini terdapat alternatif investasi keuangan seperti saham pasar modal, asuransi, dan dana pensiun, namun sebagian besar masyarakat dan lembaga non keuangan masih menginvestasikan kelebihan dananya pada produk keuangan perbankan seperti tabungan, deposito, dan giro. Ini karena mereka berinvestasi , obligasi, dll. . Sementara itu, individu dan dunia usaha yang membutuhkan modal masih mengandalkan pinjaman dari perbankan, meskipun terdapat alternatif penempatan dana di pasar modal, seperti penerbitan saham dan obligasi. Atas dasar ini, perbankan tetap menjadi bagian penting dalam sistem keuangan Indonesia. Guncangan pada sektor perbankan dapat menyebabkan

gagalnya proses pendanaan dan penyaluran pada sistem keuangan (Suhartono, 2019).

Bank juga merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peranan sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara. Pertumbuhan industri perbankan suatu negara juga digunakan sebagai ukuran pertumbuhan ekonominya. Perbankan dan perdagangan selalu terkait dengan produk, antara lain:

- 1) Memindahkan uang, baik melalui pemberitahuan telegram, maupun dengan surat ataupun dengan jalan memberikan wesel tunjuk diantara sesama kantornya.
- 2) Menerima dan membayar kembali uang dalam rekening koran, menjalankan perintah untuk memindahkan uang, menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga, dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga.
- 3) Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya
- 4) Membeli dan menjual surat-surat berharga.
- 5) Membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang.
- 6) Memberikan jaminan bank dengan jaminan yang cukup.

c. Jasa-Jasa perbankan

Jasa-jasa perbankan adalah layanan-layanan yang disediakan bank untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabah. Berikut ini beberapa contoh jasa-jasa perbankan yang disediakan oleh bank (Abubakar & Handayani, 2022).

- 1) Bank menyediakan berbagai jenis produk simpanan, seperti tabungan, deposito, dan rekening giro, yang dapat membantu nasabah mengelola uang mereka dengan aman dan nyaman.
- 2) Bank memberikan berbagai macam jenis pembiayaan, seperti pinjaman, kredit, atau leasing, yang dapat membantu nasabah memenuhi kebutuhan finansial mereka, seperti membeli rumah, mobil, atau modal usaha.

- 3) Bank menyediakan layanan transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian kartu kredit, dan pencairan cek, yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.
- 4) Bank menyediakan produk investasi seperti reksa dana, obligasi, atau saham, yang dapat membantu nasabah meningkatkan nilai kekayaan mereka.
- 5) Bank juga menyediakan produk asuransi seperti asuransi jiwa dan kesehatan, yang dapat membantu nasabah melindungi diri mereka dari risiko keuangan yang tidak diinginkan.
- 6) Bank menyediakan layanan perbankan elektronik seperti *ATM*, *mobile banking*, atau *internet banking*, yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara online.
- 7) Bank menyediakan layanan *safe deposit box*, di mana nasabah dapat menyimpan dokumen berharga, barang berharga, dan uang dalam kotak yang terletak di brankas bank.
- 8) Bank menyediakan layanan pengiriman uang baik ke dalam negeri maupun ke luar negeri, yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi finansial yang melibatkan transfer uang.
- 9) Bank menyediakan kartu kredit, yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran, baik di dalam maupun di luar negeri, tanpa harus membawa uang tunai.
- 10) Bank juga menyediakan layanan pemrosesan transaksi, yang biasanya digunakan oleh perusahaan atau bisnis untuk memproses pembayaran dan transaksi finansial lainnya.
- 11) Bank menyediakan layanan *treasury*, yaitu layanan untuk mengelola risiko keuangan dan investasi yang berkaitan dengan perubahan harga pasar dan nilai tukar mata uang.
- 12) Bank juga menyediakan jasa konsultasi keuangan, di mana nasabah dapat meminta saran dan konsultasi mengenai perencanaan keuangan, pengelolaan risiko, dan investasi (Alfian, 2023).

B. Penelitian Relevan

1. Adhitya Wulanata Chrismastianto, 2017 yang berjudul "Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia". Penelitian ini dilakukan secara nasional membahas pengaruh *financial technology (fintech)* terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia. Penelitian ini memungkinkan untuk melihat pola perkembangan *financial technology (fintech)* secara nasional dan membandingkan berbagai wilayah dan sektor perbankan, dan menggunakan analisis SWOT berdasarkan studi literatur yang mengkaji tren, regulasi, dan dampak Fintech terhadap industri perbankan secara keseluruhan.

Di sisi lain, penelitian yang akan saya lakukan berfokus pada Kabupaten Sinjai dan lebih spesifik dalam mengkaji bagaimana *financial technology (fintech)* mempengaruhi pengembangan layanan perbankan di tingkat lokal. Dengan menggunakan metodologi seperti studi kasus, survei, atau pendekatan kualitatif, penelitian ini dapat menggali lebih dalam mengenai bagaimana adopsi *financial technology (fintech)* dalam perbankan mempengaruhi layanan yang diberikan kepada nasabah dan pengalaman langsung yang dirasakan nasabah di daerah tersebut dalam memanfaatkan layanan Fintech. Analisis yang dilakukan juga lebih kontekstual, mempertimbangkan faktor sosial, ekonomi, dan infrastruktur keuangan yang ada di Sinjai. Dengan demikian, rekomendasi kebijakan yang dihasilkan lebih aplikatif dan relevan untuk mendukung perkembangan *financial technology (fintech)* di daerah tersebut.

Ada beberapa kesamaan dasar dari penelitian tersebut dengan penelitian yang akan saya lakukan dimana keduanya menyoroti pentingnya Fintech untuk meningkatkan kualitas dan ruang lingkup layanan perbankan di era digital dan bagaimana *financial technology (fintech)* berkontribusi untuk mempromosikan inklusi keuangan, terutama bagi mereka yang sebelumnya terjangkau dari layanan perbankan tradisional.

hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Menyikapi realisasi era digital saat ini, kualitas layanan perbankan di Indonesia diharapkan semakin meningkat secara signifikan, agar mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil). Namun, pada kenyataannya kualitas layanan perbankan di Indonesia saat ini masih minim dalam mengakses masyarakat yang tinggal di daerah 3T tersebut.

2. Amin sadiqin,2024 dengan judul "Pengaruh Penerapan Teknologi Finansial (Fintech) Terhadap Efisiensi Operasional Perbankan di Indonesia". Penelitian tersebut dan penelitian yang akan saya lakukan sama-sama menyoroti peran *financial technology (fintech)* dalam industri perbankan di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi finansial (fintech) memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional perbankan di Indonesia. Adopsi fintech dalam bentuk layanan seperti mobile banking, pembayaran digital, dan investasi pada infrastruktur teknologi telah membantu bank menekan biaya operasional, mempercepat proses transaksi, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi nasabah.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan lakukan yaitu keduanya mengakui bahwa *financial technology (fintech)* dapat memengaruhi efisiensi operasional bank. Secara umum, kedua penelitian bertujuan untuk menganalisis dampak *financial technology (fintech)* pada sektor perbankan, yang relevan dengan perkembangan industri perbankan yang semakin *computerized* saat ini.

Namun, terdapat perbedaan signifikan dalam fokus dan lingkup penelitian. Penelitian ini berfokus pada pengaruh penerapan fintech terhadap efisiensi operasional perbankan secara nasional, menggunakan information sekunder dari laporan keuangan bank dan information OJK serta BI, dan mengukur efisiensi operasional menggunakan rasio BOPO. Sementara itu, penelitian yang akan saya lakukan lebih spesifik, yaitu meneliti peran *financial technology (fintech)* dalam pengembangan

layanan industri perbankan di Kabupaten Sinjai, dengan potensi fokus pada aspek inklusi keuangan, kepuasan pelanggan, atau inovasi layanan di tingkat lokal.

3. Neni Angraeni, 2019 dengan judul "Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu". Hasil penelitian ini Peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan itu sangat penting karena *financial technology (fintech)* sangat membantu pihak bank maupun nasabah dalam melakukan transaksi keuangan perbankan. Sehingga dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih praktis. Kendala yang dihadapi dalam implementasi finansial teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu kendala pada infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM). Kendala pada infrastruktur jaringan, jaringan yang baik hanya dapat dirasakan di perkotaan sedangkan di pedesaan jaringan belum terlalu baik sehingga menyebabkan terkendalanya penerapan *financial technology (fintech)*.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan besar dalam kaitannya dengan penelitian yang melekat, yaitu peran teknologi keuangan dalam meningkatkan kualitas layanan di Muamarat Bank Bengkulu. "Sementara salah satu perbedaan utama dalam bidang penelitian di mana penelitian yang akan saya lakukan akan dibahas secara rinci tentang industri perbankan di kabupaten Sinjai sedangkan penelitian ini berfokus pada bank Muamalat di Bengkulu. Studi pada penelitian ini menyoroti dampak *financial technology (fintech)* pada peningkatan kualitas layanan, yang diukur dengan kepuasan pelanggan dan kecepatan layanan dari segi metodologis.

Meskipun demikian terdapat banyak persamaan, tetapi ada kesamaan antara kedua studi ini dalam beberapa aspek penting. Keduanya membahas peran teknologi keuangan (*Fintech*) di sektor perbankan, menyoroti bagaimana pengembangan teknologi keuangan memengaruhi layanan dan bisnis perbankan. Fokus utama dari kedua studi ini adalah untuk

memahami bagaimana Fintech dapat meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional di industri perbankan. Selain itu, ketika *financial technology (fintech)* telah tumbuh dan menjadi bagian integral dari ekosistem perbankan modern, baik penelitian ini dan penelitian yang akan saya lakukan mencoba untuk menguji dampak dari mendigitalkan jasa keuangan. Kesamaan lain adalah hubungan dengan dua temuan penelitian, terutama dengan meningkatnya daya saing perbankan, terutama dengan peningkatan tren digitalisasi, khususnya, dengan akses mudah ke pelanggan dan perubahan teknologi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penelitian berusaha mendapatkan informasi dan data yang menggunakan jenis dan pendekatan penelitian.

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan saya gunakan dalam penelitian ini yaitu fenomenologi. Fenomenologi digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif masyarakat dalam menggunakan layanan fintech perbankan, termasuk persepsi mereka terhadap kelebihan dan kekurangan yang dirasakan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh, baik dari sisi institusional maupun pengalaman individu.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif (Sugiyono, 2020). Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami (Iskandar, 2022, p. 11)

B. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Ismail, 2021, p. 67).

Dalam penelitian ini, *financial technology (fintech)* dioperasionalkan sebagai bentuk pemanfaatan inovasi teknologi dalam sektor jasa keuangan, khususnya oleh lembaga perbankan, guna mempermudah transaksi keuangan, meningkatkan efisiensi layanan, serta memperluas jangkauan akses terhadap layanan perbankan. *financial technology (fintech)* dalam

konteks ini mencakup penggunaan *mobile banking*, *internet banking*, sistem pembayaran digital seperti *QRIS* dan dompet digital, serta aplikasi keuangan lainnya yang terintegrasi dengan layanan perbankan. Sementara itu, pengembangan layanan industri perbankan diartikan sebagai segala bentuk peningkatan kualitas, efisiensi, dan jangkauan layanan perbankan kepada masyarakat yang dilakukan melalui pemanfaatan teknologi digital. Hal ini ditandai dengan peningkatan aksesibilitas layanan, kecepatan transaksi, kepuasan nasabah, serta adanya inovasi produk dan layanan berbasis digital. Adapun yang dimaksud dengan peran *financial technology (fintech)* adalah kontribusi nyata dari teknologi finansial dalam mendukung transformasi digital pada sektor perbankan, baik melalui kolaborasi antara bank dan penyedia layanan fintech, peningkatan literasi keuangan digital, efisiensi operasional, maupun perluasan jangkauan layanan hingga ke wilayah yang sebelumnya belum terjangkau oleh layanan perbankan konvensional, seperti di Kabupaten Sinjai.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat penelitian ini yaitu di kabupaten Sinjai dengan melakukan wawancara terhadap masyarakat pengguna layanan *finansial technology* yang ada di kabupaten sinjai serta salah satu pihak perbankan yang menyediakan layanan *financial technology (fintech)* di kabupaten Sinjai. Dan waktu penelitian ini dilakukan dalam periode bulan April hingga Mei tahun 2025.

D. Subjek dan Objek

1. Subjek Penelitian

Yang dimaksud subyek penelitian, adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembumbutan sebagai sasaran (Depdikbud, 2021, p. 168). Adapun subjek dari penelitian ini masyarakat pengguna *financial technology (fintech)* di kabupaten Sinjai serta Bank BRI dari pihak perbankan sebagai penyedia layanan *financial technology (fintech)*. Pemilihan Bank BRI sebagai subjek dari pihak perbankan didasarkan pada jangkauannya yang luas di

Kabupaten Sinjai, dengan unit-unit kerja yang tersebar di setiap wilayah yang ada di kabupaten Sinjai. Saat ini jumlah pengguna layanan Fintech di kabupaten Sinjai berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan yakni berjumlah 61.790 pengguna di kabupaten Sinjai. Hal ini menjadikannya representasi yang kuat dalam menjangkau masyarakat pedesaan. Selain itu, Bank BRI dikenal sebagai salah satu bank yang juga aktif dalam mengadopsi inovasi layanan digital dan fintech, yang relevan dengan fokus penelitian.

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Provinsi Sulawesi Selatan mencatatkan jumlah pengguna layanan fintech lending sebanyak 219.432 akun per Februari 2023 (OJK, 2023). Meskipun data spesifik untuk Kabupaten Sinjai tidak tersedia, Provinsi Sulawesi Selatan dapat dijadikan representasi untuk menggambarkan tingkat adopsi fintech di daerah tersebut.

Selain itu, berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2022, indeks literasi keuangan masyarakat Sulawesi Selatan tercatat sebesar 36,88%, sementara indeks inklusi keuangan mencapai 88,57% (OJK, 2023). Data ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk keuangan digital masih perlu ditingkatkan, tingkat akses terhadap layanan keuangan, termasuk fintech, sudah tergolong tinggi.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu:

- a) Implementasi layanan *financial technology (fintech)* oleh pihak perbankan di kabupaten Sinjai
- b) Apa yang dirasakan oleh pengguna layanan *financial technology (fintech)*.
- c) Apa kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh pengguna layanan *financial technology (fintech)* di kabupaten Sinjai.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara atau teknik yang digunakan untuk mengungkapkan dan mengetahui mengenai fakta-fakta mental/kejiwaan (psikis) yang ada diri informan. Dalam penelitian kualitatif yang digunbakan adalah teknik wawancara mendalam, dimana seorang informan mengkomunikasikan bahan-bahan dan mendorong untuk didiskusikan secara bebas (Elvinaro Ardianto, 2023, p. 61). Dalam penelitian ini wawancara akan dilaksanakan sebagai metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi secara langsung kepada pihal-pihak yang relevan dengan penelitian ini, yakni pihak dari perbankan di kabupaten sinjai serta nasabah perbankan yang menggunakan layanan *financial technology (fintech)* di kabupaten sinjai.

2. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Dalam tradisi kualitatif, data tidak akan diperoleh dibelakang meja, tetapi harus terjun ke lapangan, ke tetangga, ke organisasi, ke komunitas. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Data observasi juga dapat berupa interaksi dalam suatu orgnisasi atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi. Dalam penelitian dilakukan observasi langsung terhadap implementasi layanan *financial technology (fintech)* di kabupaten Sinjai seperti penggunaan aplikasi keuangan perbankan atau teknologi dalam layanan bank.

F. Instrument Penelitian

Selanjutnya, instrument penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Lembar wawancara, yang berisikan tentang pertanyaan yang telah memiliki jawaban untuk dipilih oleh responden.

1. Pedoman Wawancara: yang berisi pertanyaan yang akan dibacakan oleh penulis kepada informan dalam bentuk wawancara/tatap muka langsung. Adapun penentuan pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu:
 - a. Nasabah pengguna layanan *financial technology (fintech)* di kabupaten Sinjai.
 - b. Pihak perbankan yang merupakan penyedia layanan *financial technology (fintech)* perbankan di kabupaten Sinjai.
2. Dokumentasi, dalam hal ini dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara. Teknik ini juga dilakukan dalam mengumpulkan data atau dokumen yang relevan seperti data pengguna layanan *financial technology (fintech)*, kebijakan atau regulasi terkait *financial technology (fintech)* serta artikel atau publikasi yang membahas perkembangan *financial technology (fintech)* di kabupaten sinjai. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih objektif dan memperkuat temuan dari hasil penelitian.

G. Keabsahan Data

Untuk menentukan keabsahan data diperlukan untuk pemeriksaan, pelaksanaan data didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, menurut Wiliam Wiersma mengatakan triangulasi dalam pengujian *kredibilitas* diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi tehnik pngumpulan data, dan waktu.

Triangulasi sumber untuk menguji *kredibilitas* data di lakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumber. Untuk menguji *kredibilitas* data yang didapatkan.

Triangulasi tehnik untuk menguji *kredibilitas* data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dan tehnik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, dokumentasi.

Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi *kredibilitas* data. Data yang dikumpulkan dengan tehnik wawancara di pagi hari saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih *valid* sehingga lebih *kredibel*. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, atau tehnik lain dalam waktu dan situasi berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2020).

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Jadi teknik analisis data dilaksanakan sejak merencanakan penelitian sampai penelitian selesai.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Ismail, 2021).

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan peneliti menggunakan model Miles and Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara,

peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles and Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu, data reduction, data display, dan *conclusion drowing/verification* (Sugiyono, 2020).

1. Pengumpulan Data (*Collection Data*)

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. *Reduction*

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2020) Redaksi data yang merupakan bentuk analisis haruslah relevan, mengelola data sedemikian rupa sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Data Display/Penyajian Data

Dengan mendisplay atau menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, juga dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan.

Miles and Huberman dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan

antarkategori, *flowchart* dan sejenisnya. Ia mengatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2020).

4. *Conclusion drawing/verification/Verifikasi Data*

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya (Sugiyono, 2020, p. 252).

Penyimpulan, data yang tersaji pada analisa yang berisi jawaban atas tujuan penelitian ini diuraikan secara singkat, sehingga dapat diambil kesimpulan mengenai subjek dan objek penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Umum Perbankan di Kabupaten Sinjai.

Sejarah perbankan di Indonesia dimulai jauh sebelum kemerdekaan, berawal dari VOC yang mendirikan *De Bank van Leening* pada tahun 1746, dan kemudian disempurnakan menjadi *De Bank Courant en Bank van Leening* pada tahun 1752, meskipun keduanya tidak bertahan lama. Tonggak penting berikutnya adalah berdirinya *De Javasche Bank (DJB)* pada tahun 1828, yang berfungsi sebagai bank sirkulasi dan cikal bakal bank sentral di Hindia Belanda, bertugas mencetak dan mengedarkan mata uang *Gulden*. Selain *DJB*, banyak bank asing dan pemerintah kolonial beroperasi, mendukung sektor perdagangan dan perkebunan. Pada masa pendudukan Jepang, *DJB* dilikuidasi dan tugas bank sirkulasi diambil alih oleh *Nanpo Kaihatsu Ginko (NKG)* (Rakhman et al., 2022).

Setelah Proklamasi Kemerdekaan, Indonesia mulai membangun sistem perbankan nasionalnya sendiri. Salah satu langkah krusial adalah nasionalisasi *DJB* menjadi Bank Indonesia (BI) pada 1 Juli 1953, yang kini menjadi bank sentral independen. Bank-bank nasional lainnya seperti Bank Negara Indonesia (BNI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga turut didirikan dan dikembangkan. Era Orde Baru ditandai dengan serangkaian deregulasi perbankan, seperti Pakto 88, yang memicu pertumbuhan pesat jumlah bank, meskipun kemudian diuji oleh krisis moneter 1997/1998 yang menyebabkan restrukturisasi besar-besaran di sektor perbankan. Pasca-krisis, peran BI sebagai bank sentral diperkuat, dengan fokus tunggal pada stabilitas nilai Rupiah. Hingga saat ini, perbankan Indonesia terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan globalisasi, menghadapi tantangan digitalisasi dan persaingan ketat, sambil tetap diatur secara ketat oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk menjaga stabilitas sistem keuangan nasional (Rakhman et al., 2022).

Perbankan di Kabupaten Sinjai diawali dengan munculnya kegiatan penukaran uang yang berkembang seiring zaman. Lembaga keuangan modern mulai berdiri, termasuk Bank Sulselbar Cabang Sinjai, yang berperan penting dalam mendukung perekonomian masyarakat. Selain itu, Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga muncul sebagai salah satu lembaga perbankan yang paling umum digunakan oleh masyarakat Sinjai. Hal ini tidak terlepas dari upaya BRI dalam menghadirkan layanan keuangan yang mudah diakses, inklusif, dan relevan dengan kebutuhan lokal, terutama di wilayah-wilayah pedesaan. Melalui produk-produk seperti *BRImo*, *BRILink*, dan *layanan QRIS*, *BRI* berhasil menjangkau segmen masyarakat yang sebelumnya kurang terlayani oleh sistem keuangan formal. Kehadiran agen *BRILink* di pelosok desa memberikan solusi praktis bagi masyarakat yang menghadapi kendala geografis dalam mengakses kantor cabang bank konvensional (BRI go.id., 2024).

Perbankan di Kabupaten Sinjai diawali dengan munculnya kegiatan penukaran uang yang berkembang seiring zaman. Lembaga keuangan modern mulai berdiri, termasuk Bank Sulselbar Cabang Sinjai, yang berperan penting dalam mendukung perekonomian masyarakat. Selain itu, Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga muncul sebagai salah satu lembaga perbankan yang paling umum digunakan oleh masyarakat Sinjai. Hal ini tidak terlepas dari upaya BRI dalam menghadirkan layanan keuangan yang mudah diakses, inklusif, dan relevan dengan kebutuhan lokal, terutama di wilayah-wilayah pedesaan. Melalui produk-produk seperti *BRImo*, *BRILink*, dan *layanan QRIS*, *BRI* berhasil menjangkau segmen masyarakat yang sebelumnya kurang terlayani oleh sistem keuangan formal. Kehadiran agen *BRILink* di pelosok desa memberikan solusi praktis bagi masyarakat yang menghadapi kendala geografis dalam mengakses kantor cabang bank konvensional (BRI go.id., 2024).

Menurut data dari Bank Indonesia (2023), layanan agen seperti *BRILink* telah berkontribusi signifikan dalam menjangkau masyarakat di daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). Selain itu, pihak BRI Cabang Sinjai dalam

wawancara juga menyatakan bahwa jumlah pengguna BRImo di Sinjai telah mencapai lebih dari 61.000 orang, menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap digitalisasi layanan keuangan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga muncul sebagai salah satu lembaga perbankan yang paling umum digunakan oleh masyarakat. Selain tetap fokus pada segmen UMKM, Bank BRI terus mengembangkan berbagai ragam produk *consumer banking* dan layanan institusional yang diperuntukkan bagi masyarakat perkotaan. Untuk mendukung upaya tersebut, BRI terus mengembangkan jaringan kerjanya dan tercatat sebagai bank terbesar dalam hal jumlah unit kerja di Indonesia, yaitu berjumlah lebih dari 7.900 unit kerja, yang seluruhnya terhubung secara real time online. Selain unit kerja konvensional, BRI juga terus mengembangkan layanan e-banking yang dapat diakses masyarakat melalui internet, telepon, pesan singkat, maupun melalui layanan e-channel lainnya seperti ATM, CDM, EDC, dan Kiosk. Ini menawarkan berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan lokal yang juga berdampak di kabupaten sinjai (Permata et al., 2020).

Salah satu tonggak penting dalam perkembangan perbankan di Sinjai adalah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang membuka peluang pendirian lembaga keuangan syariah seperti Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Amanah Sinjai. Perkembangan perbankan syariah semakin pesat dengan dibukanya Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai pada tahun 2016, yang bertujuan mencetak tenaga ahli di bidang ekonomi syariah. Masyarakat Sinjai semakin tertarik pada layanan keuangan syariah, sebagaimana tercermin dalam beberapa penelitian yang mengkaji persepsi dan tingkat adopsi perbankan syariah di wilayah ini (AKBAR, 2023).

B. Hasil Penelitian

Wawancara mendalam dilakukan dari dua pihak informan yakni, pihak perbankan sebagai penyedia layanan *financial technology (fintech)* serta masyarakat pengguna layanan *financial technology (fintech)* di kabupaten Sinjai. untuk menggali informasi terkait ketersediaan, aksesibilitas, efisiensi, keamanan, literasi, dampak inklusi keuangan, serta kelebihan dan kekurangan layanan fintech. Hasil wawancara dirangkum sebagai berikut:

1. Ketersediaan dan Jenis Layanan Financial Technology (Fintech).

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak perbankan, diperoleh informasi bahwa Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sinjai telah secara aktif mengadopsi berbagai inovasi layanan financial technology (fintech) guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah serta memperluas inklusi keuangan di wilayah Kabupaten Sinjai. Beberapa layanan financial technology (fintech) yang telah diterapkan antara lain mobile banking (BRImo), internet banking, serta Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Menurut penjelasan Bapak Chaerul, salah satu Customer Service Officer (CSO) Bank BRI Cabang Sinjai, informan menyatakan bahwa:

“Ya, bank kami menyediakan berbagai layanan fintech untuk nasabah kami. Saat ini, layanan utama yang kami tawarkan adalah mobile banking, seperti Brimo dan QRIS.” (Hasil wawancara bersama Bapak Chaerul selaku petugas IT Bank Bri Cabang Sinjai, Senin 7 Juni 2025, Pukul 10.37 WITA).

Hadirnya layanan-layanan digital ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai jenis transaksi keuangan secara praktis, cepat, dan efisien tanpa perlu mengunjungi kantor BRI secara langsung. Layanan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan kapan saja dan di mana saja, seperti transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan listrik dan air, pembelian pulsa, serta *top-up* dompet digital. Sementara itu, layanan QRIS memberikan kemudahan transaksi nontunai di berbagai merchant lokal, terutama pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM), yang kini mulai beradaptasi dengan metode pembayaran digital.

Customer Service Officer BRI juga menambahkan bahwa layanan digital ini tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga mengurangi antrean di kantor BRI, baik di kantor cabang maupun unit yang ada di Kabupaten Sinjai, terutama pada hari-hari sibuk. Adapun data jumlah pengguna layanan fintech BRI di Kabupaten Sinjai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah pengguna *Fintech* di kabupaten Sinjai

NO.	Jenis Layanan <i>Fintech</i>	Jumlah Pengguna
1	Brimo	61.790
2	Qris	40.164
3	Brizzi	1.275
4	Briva	30.142

(Sumber: BRI CABANG SINJAI, 2025).

Data tersebut menunjukkan bahwa BRImo merupakan layanan fintech dengan jumlah pengguna tertinggi di Kabupaten Sinjai, disusul oleh QRIS dan BRIVA. Hal ini menunjukkan tingginya adopsi teknologi digital oleh masyarakat dalam menjalankan aktivitas keuangan sehari-hari.

Di sisi lain, hasil wawancara dengan informan dari kalangan masyarakat pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar sudah memiliki perangkat teknologi pendukung, seperti *smartphone*, serta akses internet yang cukup stabil untuk menunjang penggunaan layanan *financial technology (fintech)*. Mereka mengakui bahwa keberadaan layanan digital ini sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan finansial harian, terlebih dalam situasi mendesak atau ketika berada jauh dari bank.

Namun demikian, beberapa informan juga menyampaikan kendala teknis yang masih mereka alami dalam penggunaan layanan digital tersebut. Seperti yang disampaikan oleh salah satu masyarakat pengguna yakni ibu Irma Damayanti yang menyatakan:

"Saya punya HP Android dan akses internet di sini (Desa alenangka) sebenarnya cukup stabil, kok. Tapi, memang kadang-kadang jaringan agak lemot, terutama kalau sudah masuk malam hari, jadi agak loading kalau mau transaksi" (Hasil Wawancara Bersama Ibu Irma

Damayanti, Salah satu pengguna layanan *Financial Technology (Fintech)*, Jum'at 20 Juni 2025, Pukul 10.00 WITA).

Salah satu kendala yang disebutkan adalah kualitas jaringan internet yang tidak selalu stabil, terutama pada malam hari atau saat terjadi gangguan jaringan dari *provider*. Kondisi ini kadang menyebabkan keterlambatan dalam proses transaksi, bahkan kegagalan sistem yang mengharuskan mereka untuk mengulang transaksi beberapa kali.

2. Aksesibilitas Layanan

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan CSO Bank BRI Cabang Sinjai menyatakan bahwa:

"Untuk masyarakat di daerah 3T memang masih ada beberapa tantangan, terutama terkait ketersediaan sinyal internet yang stabil. Namun, kami terus berupaya. Kami sudah memperluas cakupan sosialisasi dan edukasi di daerah-daerah tersebut, dan kami juga menjalin kerja sama dengan penyedia layanan jaringan untuk membantu meningkatkan kualitas aksesibilitas internet di sana" (Hasil wawancara bersama Bapak Fauzi selaku CSO Bank Bri Cabang Sinjai, Senin 7 Juni 2025, Pukul 10.37 WITA).

Pernyataan ini menegaskan bahwa layanan *financial technology (fintech)* yang mereka sediakan telah mampu menjangkau hampir seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di wilayah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Sinjai. Hal ini merupakan bagian dari komitmen bank dalam mendorong pemerataan akses layanan keuangan berbasis digital serta meningkatkan inklusi keuangan di daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan perbankan konvensional. Dengan memanfaatkan teknologi digital, Bank BRI berharap dapat memotong hambatan geografis yang selama ini menjadi tantangan dalam pelayanan nasabah secara langsung.

Namun demikian, pihak bank juga mengakui bahwa masih terdapat tantangan serius terkait infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah terpencil. Ketersediaan sinyal yang lemah atau tidak stabil menjadi faktor penghambat utama dalam mengoptimalkan penggunaan layanan *financial technology (fintech)*, terutama *mobile banking* dan *QRIS*. Untuk mengatasi

hal tersebut, bank terus melakukan koordinasi dengan pihak penyedia layanan jaringan.

Sementara itu, dari sudut pandang masyarakat pengguna, kemudahan akses terhadap layanan *financial technology (fintech)* menjadi salah satu keunggulan yang paling dirasakan. Informan dari menyampaikan bahwa mereka dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan hanya melalui aplikasi *mobile banking* di ponsel mereka. Layanan ini dirasakan sangat fleksibel karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu menyesuaikan waktu dengan jam operasional kantor bank. Fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi seperti cek saldo, transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan pembelian produk digital telah memudahkan mereka dalam mengelola kebutuhan keuangan sehari-hari. Seperti hanya yang disampaikan oleh informan dimana ia menyampaikan bahwa:

"Mudah sekali, Saya cuma perlu buka aplikasi BRImo di HP saya, terus bisa langsung transaksi apa saja tanpa harus pergi jauh-jauh ke bank. Itu yang paling saya suka, cuman kendala jika saya berada di daerah yang jaringannya susah didapatkan sehingga saya harus menunda terlebih dahulu transaksi yang akan saya lakukan." (Hasil Wawancara dengan Bapak Nursaifullah, salah satu masyarakat pengguna layanan *fintech*, Jum'at 20 Juni 2025, Pukul 14.06 WITA).

Fleksibilitas ini menjadi sangat relevan bagi masyarakat yang memiliki aktivitas padat atau tinggal jauh dari pusat kota, di mana akses ke kantor cabang fisik memerlukan waktu dan biaya tambahan. Dengan demikian, pemanfaatan layanan *financial technology (fintech)* oleh masyarakat Kabupaten Sinjai, khususnya *mobile banking*, telah membawa perubahan signifikan dalam kebiasaan bertransaksi mereka, dari yang semula konvensional menjadi digital, lebih praktis, dan efisien.

3. Efisiensi Operasional dan Penggunaan

Implementasi layanan *financial technology (fintech)* terbukti membawa dampak yang signifikan terhadap efisiensi operasional di sektor

perbankan, termasuk di Kabupaten Sinjai. Berdasarkan hasil wawancara, pihak bank menyatakan bahwa:

"sangat mengurangi, Transformasinya sangat terasa. Transaksi yang dulunya harus dilakukan secara manual oleh teller sekarang sudah bisa dilakukan secara online oleh nasabah sendiri. Dampaknya, antrean di kantor kami juga jauh berkurang karena nasabah bisa melakukan transaksi langsung dari rumah atau dari mana saja. Ini jelas berdampak positif pada efisiensi waktu operasional kami"(Hasil wawancara bersama Bapak Fauzi selaku CSO Bank Bri Cabang Sinjai, Senin 7 Juni 2025, Pukul 10.37 WITA).

Hal ini dapat dipastikan bahwa adopsi teknologi finansial telah secara nyata membantu menurunkan beban kerja operasional di kantor. Seiring meningkatnya penggunaan layanan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *QRIS*, sebagian besar transaksi sederhana yang sebelumnya dilakukan secara manual di *teller* kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui perangkat digital mereka.

Efisiensi ini tercermin dari menurunnya jumlah nasabah yang datang langsung ke kantor untuk melakukan transaksi rutin, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan *top-up* dompet digital. Dengan berkurangnya antrean dan volume transaksi manual di kantor, pihak bank dapat mengalokasikan sumber daya manusia dan waktu kerja secara lebih optimal. Petugas bank kini dapat lebih fokus pada layanan yang bersifat konsultatif dan strategis, seperti pembukaan rekening bisnis, pengajuan kredit, dan pendampingan nasabah UMKM.

Dampak efisiensi ini tidak hanya dirasakan oleh pihak bank, tetapi juga oleh masyarakat pengguna layanan *financial technology (fintech)*. Informan dari kalangan nasabah menyatakan bahwa mereka kini dapat menghemat waktu dan biaya secara signifikan berkat kehadiran layanan digital perbankan. Tidak perlu lagi meluangkan waktu khusus untuk datang ke kantor bank, mengantri, dan mengisi formulir manual. Proses transaksi yang sebelumnya memakan waktu hingga berjam-jam kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit, bahkan detik, hanya melalui aplikasi di ponsel mereka.

"lebih mudah. Dulu kalau saya mau transfer uang atau bayar-bayar, itu harus ke kota, ke bank langsung. Sekarang cukup lewat HP saja. Jadi, hemat waktu dan hemat ongkos perjalanan." (Hasil wawancara bersama Ibu Irma Damayanti selaku pengguna layanan Fintech, Jum'at 20 Juni 2025,Pukul 10:00 WITA).

Bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau memiliki aktivitas padat, efisiensi ini menjadi nilai tambah yang sangat penting. Waktu yang sebelumnya terbuang untuk perjalanan dan antrean kini dapat dialokasikan untuk kegiatan produktif lainnya, seperti bekerja, mengurus keluarga, atau menjalankan usaha. Dengan demikian,*financial technology (fintech)* tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pengelolaan waktu yang lebih efektif.

4. Keamanan

Aspek keamanan menjadi salah satu perhatian utama dalam implementasi layanan keuangan digital, mengingat tingginya risiko yang dapat terjadi apabila sistem tidak dirancang dengan perlindungan yang memadai. Dalam wawancara yang dilakukan, pihak Bank BRI cabang Sinjai menegaskan bahwa mereka telah menerapkan sistem keamanan berstandar tinggi guna menjaga kerahasiaan dan integritas data serta transaksi nasabah. Teknologi yang digunakan mencakup enkripsi data *end-to-end*, autentikasi ganda (*two-factor authentication*), serta mekanisme deteksi dini terhadap aktivitas mencurigakan. Lebih lanjut, pihak bank menyampaikan bahwa:

"Keamanan adalah prioritas utama kami. Kami menggunakan sistem enkripsi berstandar tinggi untuk melindungi data sensitif nasabah. Selain itu, setiap transaksi juga dilengkapi dengan autentikasi ganda, seperti OTP atau PIN, untuk memastikan hanya pemilik akun yang bisa mengaksesnya. Keluhan terkait masalah keamanan sangat minim, dan jika ada indikasi masalah, tim IT kami langsung turun tangan untuk menanganinya dengan cepat." (Hasil wawancara bersama Bapak Chaerul selaku petugas IT Bank Bri Cabang Sinjai, Senin 7 Juni 2025, Pukul 10.37 WITA).

Mereka memiliki tim teknis khusus yang bertugas untuk menangani segala bentuk kendala teknis dan gangguan keamanan siber secara responsif. Tim ini bekerja secara proaktif dalam melakukan pemantauan sistem, serta siaga 24 jam untuk menerima keluhan dari nasabah yang mungkin mengalami kesulitan atau mencurigai adanya aktivitas tidak wajar pada akun mereka. Langkah ini merupakan bentuk tanggung jawab institusi keuangan dalam menjaga kepercayaan publik terhadap layanan digital yang mereka sediakan.

Dari sudut pandang masyarakat pengguna, pada awalnya memang sempat muncul keraguan terhadap keamanan layanan *financial technology (fintech)*. Kekhawatiran tersebut muncul karena sebagian besar dari mereka belum terbiasa dengan sistem digital dan masih terbawa oleh persepsi bahwa transaksi melalui internet lebih rentan terhadap penipuan atau pembobolan data. Namun, keraguan tersebut perlahan mulai hilang seiring dengan pengalaman penggunaan yang aman serta edukasi dari pihak bank.

Informan dari kalangan pengguna menyatakan bahwa sistem pengamanan berlapis seperti penggunaan *One-Time Password (OTP)*, *Personal Identification Number (PIN)*, dan *verifikasi biometrik* telah memberikan rasa aman yang lebih baik. Mereka merasa lebih percaya diri dalam melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, maupun pembelian produk digital, karena tahu bahwa setiap transaksi hanya bisa dilakukan dengan konfirmasi langsung dari pemilik akun.

Kepercayaan ini juga diperkuat oleh komunikasi yang terbuka antara bank dan nasabah, di mana pihak bank secara aktif memberikan himbauan dan edukasi mengenai cara menjaga keamanan akun, seperti tidak membagikan *OTP* kepada siapa pun. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan bukan hanya menjadi tanggung jawab penyedia layanan, tetapi juga menjadi bagian dari kesadaran kolektif antara pengguna dan penyedia dalam menciptakan ekosistem digital yang aman dan terpercaya. Seperti

halnya yang disampaikan oleh bapak Nursaifullah. yang menyampaikan bahwa:

"Awalnya sempat ragu, Kan namanya juga transaksi online, khawatir. Tapi, sekarang saya sudah percaya karena setiap transaksi itu pakai PIN atau ada OTP (*One-Time Password*) yang masuk ke SMS. Jadi, merasa lebih aman karena berlapis-lapis dan juga pihak bank telah memberitahukan untuk tidak percaya terhadap hal-hal yang membuat kita memberikan kode rahasia bank ke orang lain".(Hasil Wawancara dengan Bapak Nursaifullah, salah satu masyarakat pengguna layanan fintech, Jum'at 20 Juni 2025, Pukul 14.06 WITA).

5. Literasi dan Edukasi

Pihak bank memainkan peran aktif dalam meningkatkan literasi keuangan digital masyarakat, khususnya dalam proses awal registrasi layanan *financial technology (fintech)* seperti BRImo. Berdasarkan hasil wawancara, *Customer Service Officer (CSO)* Bank BRI Cabang Sinjai menjelaskan bahwa setiap calon pengguna yang datang ke kantor bank akan diberikan arahan dan penjelasan mengenai cara menggunakan aplikasi *financial technology (fintech)* secara aman dan efisien. Upaya ini merupakan bentuk tanggung jawab institusional untuk memastikan bahwa masyarakat tidak hanya menjadi pengguna, tetapi juga memahami risiko serta manfaat dari layanan keuangan digital.

"Kami selalu memberikan edukasi kepada nasabah, terutama yang baru pertama kali menggunakan BRImo. Tidak hanya cara mengunduh dan mengaktifkan aplikasi, tetapi juga kami jelaskan bagaimana menjaga keamanan akun, seperti tidak membagikan OTP dan PIN kepada siapa pun. Anak-anak muda biasanya sudah paham dasar-dasarnya. Tapi untuk orang tua, kadang mereka datang lagi untuk bertanya, dan kami dengan senang hati membantu. Intinya, kami ingin semua kalangan bisa merasakan manfaat fintech ini," ungkap CSO Bank BRI Cabang Sinjai". (Hasil wawancara bersama Bapak Fauzi selaku CSO Bank Bri Cabang Sinjai, Senin 7 Juni 2025, Pukul 10.37 WITA).

Tingkat partisipasi masyarakat terhadap layanan fintech pun tergolong tinggi, terutama dari kalangan muda yang menunjukkan antusiasme besar dalam mempelajari dan mencoba teknologi baru. Generasi muda dianggap lebih cepat beradaptasi karena terbiasa dengan penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Namun,

partisipasi dari kalangan dewasa dan lanjut usia juga tetap ada meskipun membutuhkan pendekatan edukatif yang lebih intensif.

“Awalnya saya tahu dari teman tentang BRImo, terus saya coba sendiri. Tapi waktu aktivasi saya ke bank, dan di situ dijelaskan juga sama petugasnya cara pakainya. Sekarang saya sudah terbiasa transfer dan bayar tagihan pakai aplikasi,” Hasil wawancara bersama Ibu Irma Damayanti selaku pengguna layanan Fintech, Jum'at 20 Juni 2025, Pukul 10:00 WITA).

Selain edukasi dari pihak bank, masyarakat pengguna juga menunjukkan inisiatif mandiri dalam meningkatkan literasi digital mereka. Banyak di antara mereka yang belajar secara otodidak, baik dengan mengeksplorasi aplikasi, membaca panduan online, maupun bertanya kepada keluarga atau teman yang lebih memahami.

“Awalnya saya tahu dari teman tentang BRImo, terus saya coba sendiri. Tapi waktu aktivasi saya ke bank, dan di situ dijelaskan juga sama petugasnya cara pakainya. Sekarang saya sudah terbiasa transfer dan bayar tagihan pakai aplikasi,” Hasil wawancara bersama Ibu Irma Damayanti selaku pengguna layanan Fintech, Jum'at 20 Juni 2025, Pukul 10:00 WITA).

Kombinasi antara dukungan institusional dari pihak bank dan inisiatif individu masyarakat ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital dalam konteks penggunaan layanan fintech tidak hanya bersifat satu arah, tetapi kolaboratif. Hal ini penting agar transformasi digital dalam sektor keuangan benar-benar inklusif dan merata di seluruh lapisan masyarakat.

Pihak bank secara aktif mengambil peran dalam meningkatkan literasi keuangan digital masyarakat. Mereka rutin mengadakan edukasi melalui pelatihan dan sosialisasi di berbagai desa di Kabupaten Sinjai. CSO Bank BRI cabang Sinjai melaporkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat cukup tinggi, terutama dari kalangan muda, yang menunjukkan antusiasme dalam mempelajari teknologi baru.

Masyarakat pengguna juga mengkonfirmasi adanya upaya edukasi ini. Informan menyatakan telah belajar baik secara mandiri (misalnya melalui eksplorasi aplikasi atau bertanya kepada teman/keluarga) maupun

melalui pelatihan yang diberikan oleh pihak bank. Ini menunjukkan bahwa ada kombinasi antara inisiatif individu dan dukungan institusional dalam peningkatan literasi digital.

6. Dampak terhadap Inklusi Keuangan

Salah satu dampak krusial dari keberadaan layanan *financial technology (fintech)* adalah peningkatannya inklusi keuangan. Pihak bank menyebutkan bahwa jumlah nasabah baru mengalami peningkatan yang signifikan berkat kemudahan akses dan pendaftaran secara online. Proses pembukaan rekening yang lebih sederhana dan cepat melalui aplikasi telah menarik segmen masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau. Hal ini disampaikan oleh CSU yang menyatakan bahwa:

"Iya, dampaknya sangat signifikan, Banyak masyarakat pedesaan yang sebelumnya mungkin merasa sulit atau jauh untuk melakukan transaksi di bank, rekening, kini sangat mudah dan cepat via aplikasi. Mereka tidak perlu lagi datang ke kantor cabang. Ini jelas meningkatkan inklusi keuangan di Kabupaten Sinjai." (Hasil wawancara bersama Bapak Chaerul selaku petugas IT Bank Bri Cabang Sinjai, Senin 7 Juni 2025, Pukul 10.37 WITA).

Dari sisi masyarakat, layanan *financial technology (fintech)* membuat mereka merasa lebih mudah dalam mengakses layanan keuangan, melakukan transaksi harian. Hal ini memberikan kesempatan lebih besar bagi masyarakat, khususnya di daerah terpencil, untuk terhubung dengan sistem keuangan formal.

"Sekarang tidak perlu lagi ke kota hanya untuk setor uang atau kirim ke keluarga, cukup lewat HP saja sudah bisa, asalkan sinyal internet bagus". (Hasil Wawancara dengan Bapak Nursaifullah, salah satu masyarakat pengguna layanan fintech, Jum'at 20 Juni 2025, Pukul 14.06 WITA).

Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran *financial technology (fintech)* turut mendorong inklusi keuangan di wilayah pedesaan, karena memungkinkan masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh

layanan perbankan tradisional untuk ikut serta dalam sistem keuangan formal. Melalui aplikasi digital seperti *BRImo*, masyarakat desa kini dapat melakukan transaksi keuangan, menabung, hingga membayar tagihan secara mandiri tanpa harus menempuh jarak jauh ke kantor bank. Dengan demikian, *financial technology (fintech)* berperan penting dalam memperluas akses keuangan dan meningkatkan partisipasi ekonomi masyarakat desa. Namun demikian, adopsi layanan ini masih menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait keterbatasan infrastruktur digital seperti akses internet yang belum merata, kualitas jaringan yang masih lemah di beberapa wilayah, serta rendahnya literasi teknologi di kalangan tertentu, khususnya lansia dan masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan *smartphone*. Oleh karena itu, agar inklusi keuangan digital dapat berjalan optimal, perlu adanya dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah dan penyedia layanan, dalam bentuk peningkatan infrastruktur jaringan, penyediaan pelatihan literasi digital, dan pendampingan langsung kepada masyarakat.

7. Kelebihan Layanan *financial technology (fintech)*

Informan dari pihak perbankan menyoroti sejumlah keunggulan utama dari implementasi layanan *financial technology (fintech)* dalam kegiatan operasional mereka. Salah satu aspek yang paling menonjol adalah efisiensi waktu. Dengan adanya layanan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *QRIS*, proses transaksi yang dulunya memerlukan waktu dan tenaga kini dapat dilakukan secara otomatis dan instan. Hal ini tidak hanya mempercepat pelayanan kepada nasabah, tetapi juga memungkinkan staf perbankan untuk lebih fokus pada tugas-tugas strategis yang memerlukan penanganan langsung, seperti konsultasi keuangan, penilaian kredit, dan pengembangan produk layanan. Bapak Chaerul selaku CSO BANK BRI Cabang Sinjai menyatakan:

"Keunggulannya tentu saja efisiensi waktu dan biaya, kemudian kenyamanan bagi nasabah, serta aksesibilitas yang lebih luas. Kami bisa menjangkau lebih banyak orang". (Hasil wawancara bersama

Bapak Chaerul selaku petugas IT Bank Bri Cabang Sinjai, Senin 7 Juni 2025, Pukul 10.37 WITA).

Pihak bank juga menekankan bahwa penerapan *financial technology* (*fintech*) telah meningkatkan produktivitas staf secara signifikan. Dengan berkurangnya beban administrasi harian dan transaksi manual, sumber daya manusia yang tersedia dapat dialokasikan secara lebih efisien. Sebagai contoh, waktu kerja yang sebelumnya tersita untuk menangani setoran tunai, transfer, dan pembayaran tagihan secara manual kini dapat difokuskan untuk pengembangan layanan digital, peningkatan *customer experience*, serta perluasan jangkauan layanan.

Dari sisi masyarakat pengguna, berbagai keunggulan layanan *financial technology* (*fintech*) juga dirasakan secara nyata. Informan menyampaikan bahwa layanan ini sangat praktis dan efisien, karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja—24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu—tanpa harus menyesuaikan waktu dengan jam operasional bank. Hal ini memberikan fleksibilitas yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang memiliki kesibukan tinggi atau tinggal jauh dari pusat layanan perbankan.

Fitur yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah *mobile banking* dan *QRIS*. *Mobile banking* memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai jenis transaksi seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan *top-up e-wallet*, semuanya hanya melalui aplikasi di ponsel. Sementara itu, *QRIS* menjadi solusi pembayaran yang praktis dan aman, terutama saat berbelanja di pasar tradisional, toko kecil, atau tempat-tempat yang sebelumnya hanya menerima pembayaran tunai. Hal ini disampaikan oleh Bapak Muliadi yakni:

"Yang paling utama itu praktis, Bisa transaksi kapan saja, bahkan di malam hari saat bank sudah tutup. Fitur favorit saya QRIS karena sering belanja di warung-warung kecil yang sudah pakai itu, jadi tidak perlu uang tunai." (Hasil Wawancara dengan Bapak Nursaifullah, salah satu masyarakat pengguna layanan fintech, Jum'at 20 Juni 2025, Pukul 14.06 WITA).

Selain kemudahan dan kecepatan, biaya transaksi yang relatif lebih murah dibandingkan dengan transaksi melalui *teller* atau menggunakan uang tunai menjadi daya tarik tersendiri bagi pengguna. Penghematan ini terasa langsung oleh masyarakat, terutama dalam transaksi rutin, sehingga mereka semakin terdorong untuk menggunakan layanan *financial technology (fintech)* secara berkelanjutan.

8. Kekurangan Layanan *Financial technology (fintech)*

Meskipun layanan *financial technology (fintech)* menawarkan berbagai manfaat yang signifikan, baik bagi institusi perbankan maupun masyarakat pengguna, implementasinya di lapangan tidak lepas dari sejumlah kekurangan dan tantangan yang perlu menjadi perhatian bersama. Pihak bank mengakui bahwa dalam proses digitalisasi layanan, terdapat berbagai hambatan teknis dan sosial yang masih harus diatasi demi mencapai optimalisasi layanan keuangan digital, khususnya di wilayah-wilayah seperti Kabupaten Sinjai.

Salah satu tantangan utama yang disampaikan oleh pihak bank adalah potensi gangguan sistem (*system error*), yang dapat terjadi akibat pemeliharaan sistem internal maupun gangguan eksternal seperti lonjakan trafik pengguna secara tiba-tiba. Meskipun pihak bank memiliki tim teknis yang siaga untuk menangani permasalahan ini secara cepat, tetap saja kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna, terutama dalam transaksi-transaksi yang bersifat mendesak. Pihak bank menyatakan:

"Ya, selain keuntungan pasti terdapat juga kekurangannya yakni, tantangannya adalah keterbatasan sumber daya manusia masyarakat dalam memahami teknologi, terutama di kalangan usia lanjut. Selain itu, kendala jaringan internet di beberapa daerah terpencil juga masih menjadi pekerjaan rumah bagi kami." (Hasil wawancara bersama Bapak Chaerul selaku petugas IT Bank Bri Cabang Sinjai, Senin 7 Juni 2025, Pukul 10.37 WITA).

Selain itu, keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah juga menjadi kendala serius dalam implementasi layanan fintech

secara merata. Beberapa daerah di Kabupaten Sinjai, khususnya yang masuk kategori wilayah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal), masih mengalami konektivitas yang lemah atau tidak stabil, yang berdampak langsung pada kelancaran akses terhadap aplikasi perbankan digital. Akibatnya, masyarakat di wilayah-wilayah tersebut belum sepenuhnya bisa menikmati kemudahan yang ditawarkan oleh layanan *financial technology (fintech)*.

Tantangan lainnya berkaitan dengan aspek sosial, yaitu rendahnya literasi teknologi di kalangan tertentu, terutama masyarakat lanjut usia (*elderly*) dan mereka yang tinggal di daerah pedesaan yang belum terpapar teknologi secara intensif. Menurut pihak bank, kelompok ini cenderung menghadapi kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi fintech, yang memiliki antarmuka dan fitur-fitur yang bagi mereka tergolong baru dan kompleks. Proses edukasi dan pendampingan menjadi penting agar tidak ada segmen masyarakat yang tertinggal dalam transformasi digital ini.

Dari sisi pengguna, informan juga mengungkapkan bahwa mereka pernah mengalami berbagai kendala teknis seperti error sistem, keterlambatan konfirmasi transaksi, hingga kegagalan pembayaran yang membuat mereka harus mengulang proses beberapa kali. Meskipun pada umumnya masalah tersebut ditangani dengan cepat oleh pihak bank melalui layanan pelanggan, tetap saja hal ini menjadi pengalaman yang kurang menyenangkan dan menurunkan kepercayaan sesaat terhadap sistem.

Keluhan lain yang sering disampaikan oleh masyarakat pengguna, terutama pengguna baru, adalah kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi *financial technology (fintech)* pada awal penggunaan. Beberapa informan merasa bahwa panduan penggunaan yang tersedia di dalam aplikasi kurang jelas, terlalu teknis, atau tidak disesuaikan dengan kemampuan literasi digital pengguna awam. Hal ini menyebabkan kebingungan saat mencoba fitur-fitur seperti pengaturan PIN, aktivasi

layanan, atau penggunaan *QRIS* untuk pertama kalinya. Seperti halnya yang disampaikan oleh ibu Irma Damayanti bahwa:

Ada, Kadang aplikasinya error atau macet kalau jaringan internet lagi buruk. Pernah juga gagal transaksi, tapi untungnya dananya kembali lagi dalam beberapa jam. Itu saja sih kendalanya, tidak sering juga." (Hasil wawancara dengan bapak Muliadi sebagai salah satu pengguna layanan fintech, Senin 07 Juli 2025, Pukul 15:00 WITA).

C. Pembahasan

1. Peran *Financial Technology (Fintech)* dalam pengembangan layanan industri perbankan di kabupaten Sinjai.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, fintech telah memainkan peran krusial dan transformatif dalam pengembangan layanan industri perbankan di Kabupaten Sinjai. Temuan ini konsisten dengan definisi *financial technology (fintech)* yang diuraikan dalam Bab II sebagai "penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran". Peran fintech ini sangat terasa dalam beberapa aspek:

- a) Peningkatan Efisiensi Operasional Bank:

Hasil wawancara dengan CSO Bank BRI Cabang Sinjai menegaskan bahwa implementasi *mobile banking*, *internet banking*, dan *QRIS* dapat mengurangi beban operasional bank dan mengurangi antrean. Temuan ini secara kuat mendukung teori dalam Bab II yang menyatakan bahwa "dengan adanya *financial technology (fintech)* dapat mempersingkat alur pelayanan nasabah sehingga pelayanan sektor keuangan menjadi efisien dan efektif". Lebih lanjut, penelitian Amin Sadiqin(2024), yang relevan juga menunjukkan bahwa "penerapan *financial technology (fintech)* memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional perbankan di Indonesia", yang mana ini sejalan dengan hasil di Kabupaten Sinjai. Peningkatan efisiensi ini juga memungkinkan bank untuk memberikan layanan

yang lebih baik dan lebih cepat dengan biaya operasional yang lebih rendah, sebagaimana diindikasikan oleh berkurangnya *workload* manual dan pengalihan fokus staf ke layanan strategis.

b) Perluasan Jangkauan Layanan dan Peningkatan Inklusi Keuangan:

Financial Technology (Fintech) terbukti menjadi kekuatan pendorong utama dalam memperluas jangkauan layanan perbankan hingga ke daerah-daerah terpencil di Kabupaten Sinjai, termasuk wilayah 3T, meskipun masih ada tantangan infrastruktur. Ini sangat relevan dengan salah satu kelebihan *financial technology (fintech)* yang disebutkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (2016), yaitu "melayani masyarakat Indonesia yang belum dapat dilayani oleh industri keuangan tradisional dikarenakan ketatnya peraturan perbankan dan adanya keterbatasan industri perbankan tradisional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu". Peningkatan jumlah nasabah baru dari pedesaan yang mendaftar via aplikasi merupakan indikator nyata bahwa *financial technology (fintech)* secara efektif mendorong inklusi keuangan, sejalan dengan tujuan pemerintah untuk meningkatkan indeks inklusi keuangan hingga 90%. Pengalaman pengguna seperti Bapak Muhammad Ilham yang merasa lebih mudah mengakses keuangan dan bahkan ikut arisan digital juga menguatkan peran *financial technology (fintech)* dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat dan ekonomi secara makro, seperti yang diutarakan oleh Prima (2019).

c) Peningkatan Kenyamanan dan Kecepatan Transaksi

Fintech telah merevolusi cara masyarakat bertransaksi dengan menawarkan kenyamanan dan kecepatan yang belum pernah ada sebelumnya. Kemampuan untuk bertransaksi "kapan saja dan di mana saja" melalui smartphone tanpa harus mengunjungi bank secara fisik, sangat sesuai dengan pernyataan Dewantara Wahyu et al. bahwa "perkembangan fintech telah membawa perubahan signifikan terhadap perilaku keuangan masyarakat, dengan menghadirkan layanan

keuangan yang cepat, aman, dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja". Pengguna merasakan penghematan waktu dan biaya perjalanan, yang merupakan manifestasi dari definisi fintech oleh POJK No. 13/POJK.02/2018 yang menekankan "kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam layanan keuangan".

d) Pendorong Literasi Keuangan Digital

Upaya bank dalam meningkatkan literasi keuangan digital masyarakat tidak terbatas pada sosialisasi massal, melainkan juga secara aktif memberikan arahan langsung kepada calon pengguna saat mereka melakukan registrasi layanan *financial technology (fintech)* di kantor Bank BRI. Meskipun pendekatan ini lebih terfokus pada interaksi individu, dampaknya cukup signifikan dalam memfasilitasi peningkatan pemahaman masyarakat. Hasil wawancara dengan *Customer Service Officer (CSO)* Bank BRI Cabang Sinjai menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat, khususnya dari kalangan muda, tergolong tinggi dan menunjukkan antusiasme yang kuat dalam mempelajari teknologi baru ini.

Selain arahan dari pihak bank, masyarakat pengguna juga mengkonfirmasi adanya upaya belajar mandiri, baik melalui eksplorasi aplikasi secara pribadi maupun dengan bertanya kepada teman atau anggota keluarga yang lebih dulu familiar dengan teknologi tersebut. Kombinasi inisiatif individu ini dengan dukungan institusional dari bank mencerminkan adanya proses adaptasi dan peningkatan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat Sinjai.

Langkah-langkah ini menjadi krusial mengingat tingkat literasi keuangan di Sulawesi Selatan yang masih perlu ditingkatkan, dengan indeks literasi keuangan hanya sebesar 36,88% berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2022. Dorongan untuk meningkatkan literasi digital ini juga sejalan dengan makna yang terkandung dalam Q.S Al-Mujadilah ayat 11, yang menginspirasi penggunaan ilmu untuk kebaikan dan kemudahan dalam

kehidupan, termasuk dalam sektor keuangan. Dengan demikian, peningkatan literasi keuangan digital tidak hanya mendukung adopsifintech, tetapi juga berkontribusi pada pemberdayaan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi demi kemaslahatan finansial.

2. Kelebihan dan kekurangan *Finacial Technology (Fintech)* yang dirasakan oleh masyarakat pengguna.

Penerapan *financial technology (fintech)* di Kabupaten Sinjai, sebagaimana dianalisis dari data wawancara, menunjukkan serangkaian kelebihan yang signifikan, namun juga diiringi oleh beberapa kekurangan yang perlu diatasi.

a) Kelebihan Layanan *Financial Technology (Fintech)*

Kelebihan utama yang teridentifikasi, yaitu efisiensi waktu dan biaya, kenyamanan, serta aksesibilitas 24/7, sangat konsisten dengan manfaat *financial technology (fintech)* yang dijelaskan dalam Bab II. OJK (2016) menegaskan bahwa *financial technology (fintech)* "melayani masyarakat Indonesia yang belum dapat dilayani oleh industri keuangan tradisional dikarenakan ketatnya peraturan perbankan dan adanya keterbatasan industri perbankan tradisional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu". Ini tercermin dari kemampuan bank menjangkau lebih banyak orang dan pengakuan pengguna akan kepraktisan transaksi kapan saja. Selain itu, biaya transaksi yang lebih murah juga sesuai dengan sifat fintech yang menawarkan alternatif pendanaan yang lebih transparan. Penggunaan fitur seperti mobile banking dan QRIS yang dominan juga menunjukkan bagaimana *financial technology (fintech)* menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan "digital banking" dan "payment channel" yang disebutkan dalam kajian pustaka.

b) Kekurangan Layanan *Financial Technology (Fintech)*

Meskipun banyak manfaat, terdapat beberapa kekurangan yang menjadi tantangan di Kabupaten Sinjai:

- 1) Keterbatasan Infrastruktur Jaringan Internet: Ini adalah kendala utama yang diakui oleh kedua informan. Kualitas jaringan yang tidak stabil atau lemot, terutama di daerah 3T, menghambat optimalisasi penggunaan fintech. Kekurangan ini senada dengan temuan Neni Angraeni (2019) yang menyebutkan "kendala pada infrastruktur jaringan, jaringan yang baik hanya dapat dirasakan di perkotaan sedangkan di pedesaan jaringan belum terlalu baik sehingga menyebabkan terkendalanya penerapan *financial technology (fintech)*".
- 2) Tingkat Literasi Teknologi yang Belum Merata: Pihak bank menyoroti "keterbatasan sumber daya manusia masyarakat dalam memahami teknologi, terutama di kalangan usia lanjut". Hal ini menjadi tantangan serius bagi industri fintech secara nasional , dan juga sejalan dengan data bahwa indeks literasi keuangan masih di bawah inklusi keuangan di Sulawesi Selatan.
- 3) Gangguan Sistem atau Kegagalan Transaksi: Pengguna pernah mengalami error aplikasi atau kegagalan transaksi, meskipun dananya kembali dalam beberapa jam. Meskipun pihak bank memiliki tim IT yang responsif , insiden ini dapat merusak kepercayaan konsumen, sebagaimana disebutkan dalam Bab II bahwa "insiden pelanggaran data dapat merusak kepercayaan konsumen dan menyebabkan kerugian finansial yang signifikan". Hal ini juga dapat dikaitkan dengan tantangan umum yang dihadapi fintech terkait "kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya" pada beberapa entitas *financial technology (fintech)*.
- 4) Kesulitan Memahami Fitur Awal Aplikasi dan Kurangnya Panduan: Keluhan mengenai panduan aplikasi yang kurang jelas atau terlalu teknis bagi pengguna awam menunjukkan

adanya celah dalam *user experience*. Ini perlu menjadi perhatian agar layanan fintech benar-benar "mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan".

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai peran *financial technology (fintech)* dalam pengembangan layanan industri perbankan di Kabupaten Sinjai, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran *Financial Technology (Fintech)* dalam Pengembangan Layanan Industri Perbankan

Fintech telah memainkan peran yang sangat krusial dan transformatif dalam mengembangkan layanan industri perbankan di Kabupaten Sinjai. Peran ini diwujudkan melalui:

a. Peningkatan Efisiensi Operasional Bank

Implementasi layanan seperti *mobile banking (BRImo)*, *internet banking*, dan *QRIS* secara signifikan mengurangi beban operasional manual, memangkas antrean di kantor, dan menghemat waktu operasional bank. Hal ini sejalan dengan teori bahwa *financial technology (fintech)* meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan sektor keuangan.

b. Perluasan Jangkauan Layanan dan Peningkatan Inklusi Keuangan

Financial Technology (Fintech) berhasil memperluas akses layanan perbankan hingga ke daerah-daerah terpencil, termasuk wilayah 3T di Kabupaten Sinjai, melayani masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh perbankan tradisional. Peningkatan jumlah nasabah baru, terutama dari pedesaan, yang mendaftar via aplikasi, menjadi bukti nyata kontribusi fintech terhadap peningkatan inklusi keuangan.

c. Peningkatan Kenyamanan dan Kecepatan Transaksi bagi Nasabah

Financial Technology (Fintech) merevolusi cara masyarakat bertransaksi dengan menawarkan kemudahan dan kecepatan. Nasabah dapat melakukan transaksi "kapan saja dan di mana saja" melalui

smartphone, menghemat waktu dan biaya perjalanan, serta memberikan fleksibilitas yang tinggi dalam pengelolaan keuangan harian.

d. Pendorong Literasi Keuangan Digital

Bank aktif meningkatkan literasi keuangan digital melalui arahan langsung saat registrasi layanan *financial technology (fintech)*. Meskipun terfokus pada interaksi individu, pendekatan ini efektif meningkatkan pemahaman masyarakat. Partisipasi tinggi, terutama dari kalangan muda, dan inisiatif belajar mandiri dari masyarakat menunjukkan proses adaptasi dan peningkatan pemahaman teknologi, yang sejalan dengan nilai penggunaan ilmu untuk kebaikan dalam Q.S Al-Mujadilah ayat 11.

2. Kelebihan dan Kekurangan yang Dirasakan oleh Nasabah Pengguna Layanan *Financial Technology (Fintech)* Perbankan.

a. Kelebihan

Nasabah secara umum merasakan manfaat yang signifikan, terutama dalam hal praktis dan efisiensi waktu dan biaya karena transaksi dapat dilakukan 24/7 tanpa perlu ke bank fisik. Fitur *mobile banking* dan *QRIS* menjadi yang paling banyak dimanfaatkan karena kemudahan dan biayanya yang relatif murah. Keamanan transaksi juga dirasakan baik dengan adanya sistem pengamanan berlapis seperti *OTP* dan *PIN*.

b. Kekurangan

Meskipun banyak kelebihan, terdapat beberapa kekurangan yang menjadi tantangan. Keterbatasan infrastruktur jaringan internet, terutama di daerah 3T, masih menjadi kendala utama yang menyebabkan transaksi lemot atau gagal. Tingkat literasi teknologi yang belum merata, khususnya di kalangan usia lanjut, menghambat adopsi optimal. Pengguna juga terkadang mengalami gangguan sistem atau kegagalan transaksi serta kesulitan dalam memahami fitur awal aplikasi yang kurang jelas atau terlalu teknis bagi pengguna awam.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat diajukan:

1. Bagi Pihak Perbankan (Bank BRI Cabang Sinjai)

a. Peningkatan Infrastruktur dan Kemitraan

Terus menjalin kerja sama yang lebih erat dengan penyedia layanan internet untuk mengatasi kendala jaringan di daerah terpencil. Pertimbangkan solusi alternatif seperti agen branchless banking yang dapat memfasilitasi transaksi di area dengan konektivitas rendah.

b. Edukasi dan Pendampingan yang Lebih Masif dan Variatif

Meskipun edukasi saat registrasi sudah baik, perluasan program edukasi yang lebih masif dan berkelanjutan, tidak hanya di kantor, tetapi juga melalui lokakarya di komunitas atau desa, khususnya bagi kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah (misalnya, lansia dan masyarakat pedesaan). Metode edukasi dapat disesuaikan agar lebih mudah dipahami.

c. Penyempurnaan *User Experience* Aplikasi.

Melakukan evaluasi berkala terhadap *user interface* dan panduan penggunaan aplikasi fintech agar lebih intuitif dan mudah dipahami, terutama bagi pengguna baru dan yang kurang familiar dengan teknologi. Sertakan chatbot atau fitur bantuan interaktif dalam aplikasi.

d. Peningkatan Responsibilitas Terhadap Kendala Teknis

Mempertahankan dan meningkatkan responsivitas tim teknis dalam menangani keluhan gangguan sistem dan kegagalan transaksi untuk menjaga kepercayaan nasabah. Komunikasi proaktif mengenai pemeliharaan sistem juga penting.

2. Bagi Masyarakat Pengguna Layanan *Financial Technology* (Fintech).

Masyarakat diharapkan terus mengembangkan kemauan untuk belajar dan beradaptasi, baik melalui eksplorasi mandiri, bertanya kepada pihak yang lebih ahli, maupun memanfaatkan berbagai sumber daya edukasi yang disediakan oleh bank atau platform digital lainnya. Selain itu,

kewaspadaan terhadap aspek keamanan juga sangat diperlukan. Setiap individu harus menjaga kerahasiaan data pribadi dan informasi akun seperti *PIN* dan *OTP*, serta segera melaporkan setiap aktivitas mencurigakan kepada pihak bank guna mencegah potensi penyalahgunaan atau penipuan. Kedua aspek ini, yakni inisiatif belajar dan kewaspadaan terhadap keamanan, merupakan fondasi penting dalam membentuk masyarakat yang cakap dan aman dalam memanfaatkan layanan keuangan digital.

3. Bagi Pemerintah Daerah (Kabupaten Sinjai)

Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai, peran aktif dalam mendorong transformasi digital sangat penting, khususnya dalam mendukung penyediaan infrastruktur jaringan internet yang merata dan stabil di seluruh wilayah, terutama di daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T). Ketersediaan infrastruktur digital ini menjadi prasyarat utama dalam mengoptimalkan adopsi layanan keuangan digital di masyarakat. Selain itu, pemerintah daerah juga diharapkan dapat berkolaborasi dengan sektor perbankan dan lembaga pendidikan dalam menyelenggarakan program literasi digital yang komprehensif. Program ini tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga mencakup pemahaman teknologi secara umum, guna mempersempit kesenjangan digital (*digital divide*) dan meningkatkan kesiapan masyarakat dalam menghadapi era digital.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih dalam dampak sosial dan ekonomi jangka panjang dari adopsi fintech di daerah pedesaan, serta membandingkan efektivitas berbagai model edukasi literasi keuangan digital. Penelitian kuantitatif dapat pula dilakukan untuk mengukur secara statistik tingkat adopsi dan dampaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Penguatan Regulasi : Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital. 51, 259–270.
- Akbar, C. (2023). Baitul Maal Wat Tamwil Al- Amanah Sinjai Pascasarjana Universitas Islam Negeri (Uin) Alauddin Makassar.
- Alfian, A. (2023). Analisis SWOT Transformasi Digital pada Lansia dalam Penggunaan Jasa Perbankan di Indonesia Era Society 5 . 0. 5(I), 79–91.
- Ardianto, E. (2023). Metodologi Penelitian untuk Publik relation. Simbiosis Rekatama Media.
- Depdikbud, D. (2021). Kamus Besar Bahasa Indonesia, Buku Satu. Balai Pustaka Utama.
- Febriyanti, M., & Haryanto, I. (2023). Perbandingan Regulasi Bank Digital di Indonesia dan Singapura. Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum, 7(2), 257–270. <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v7i2.7724>
- Guntara, D., Abas, M., & Asyahdi, F. (2023). Perlindungan Hukum Nasabah Atas Kerugian Transaksi Pinjaman Online Ilegal Dihubungkan Dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. 12(19), 109–119. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.348>
- Heni, R. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang, 16(1), 312–318. <https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>
- Iskandar, I. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. Gaung Persada.
- Ismail, F. (2021). statistika untuk penelitian pendidikan dan ilmu sosial. In statistika untuk penelitian pendidikan dan ilmu sosial (1st ed., p. 46). Prenadamedia Group.
- Jange, B., Pendi, I., & Susilowati, E. M. (2024). Peran Teknologi Finansial (Fintech) dalam Transformasi Layanan Keuangan di Indonesia. Indonesian Research Journal on Education, 4(3), 1199–1205. <https://doi.org/10.31004/irje.v4i3.1007>
- Khatima, A. K., Anwar, A. I., & Zamhuri, M. Y. (2023). The Effect Of Financial Technology (Fintech) On Banking Financial Profits In Indonesia (Case Study On Bum Bank Kbmi 4). 12(01), 1407–1414.

- Marsya, S., Pratiwi, W. D., Rahmawati, R., Ayuningtyas, K., & Rahayu, B. (2023). Pengambilan keputusan nasabah dalam membuka rekening bank bsi di lingkup mahasiswa uhamka. 2(6), 2427–2440.
- Miswan, A. (n.d.). View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk.
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Nahdhah, N. (2022). Buku Ajar Hukum Perbankan. In A. Pardede (Ed.), Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3). universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Ai-Banjary.
- Nuraeni, N. (2023). Persepsi Mahasiswa Ekonomi Syariah Uiad Sinjai Mengenal Digital Marketing Shopee. *SKRIPSI. Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai*.
- Ojk,go, O. (2024). Laporan Perkembangan Fintech di Indonesia Tafun 2024. <https://ojk.go.id/kanal/ikbn/data dan statistik /fintech co.id>.
- Permata, S., Irawan, H., Firdayana, F., Nurfatimah, R., & Mul, H. (2020). Potensi Perbankan Syariah Di Kabupaten Sinjai. 2(2), 58–71. <http://journal.iaimsinjai.ac.id/index.php/asy-syarikah>
- Prima, P. (2019). Manfaat Fintech. <https://www.jaringan.prima.co.id>.
- Primastika, E. A. (2024). Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Bank BJB KCP Mojokerto. 2(2).
- Purwanto, H., Yandri, D., & Yoga, M. P. (2022). Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Di Masyarakat. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 11(1), 80–91. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol11no1.220>
- Rahmayani, N. (2022). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia. 2(1), 24–41.
- Rakhman, A. S., Hidayat, A., Sejarah, J. P., & Indonesia, B. (2022). Menutup Lembaran Ekonomi Kolonial Menuju Ekonomi Nasional : Sejarah Bank Indonesia 1945-1950. 5(2), 112–120.
- Sinjai, B. C. (2025). No Title.
- Sugiyono, S. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. ALFABETA.

- Sugiyono, S. (2020). No Title. In metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D (1st ed., p. 8). Alfabeta.
- Suhartono, S. (2021). Peran Bank Sentral Dalam Stabilitas Sistem Keuangan. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 13(3), 521. <https://doi.org/10.26905/JKDP.V13I3.1098>
- Wahyu, D., Asmara, P. L., & Deliana, N. N. D.(2024). Literature Review The Influence Of The Implementation Of Accounting Information Systems And Human Resource Competence On The Quality Of Government Financial Reports. *Simposium Ilmiah Akuntansi (SIA)*, ISSN: 3032-6206 (Online).
- Wayan, R. N., & Yusmini, P. P. I. Y. (2024). Analisis Penerapan Fintech Terhadap Kinerja Keuangan Bank di Provinsi Bali. 10(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.56910/jvm.v10i3.358>
- Wibowo, D. A. (2024). Layanan fintech (D. Jo. Santoso (ed.)). yayasan Prima agus Theknik.
- Yicong, L. (2022). Ministry of Education of the Republic of Azerbaijan. About the Activity Directions of Higher Education, Date Accessed: Febryary 24, 2023. https://edu.gov.az/az/higher-education/umumi-melumat_345

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

TABEL MATRIKS UNTUK PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN

No	Rumusan masalah	Fokus Penelitian	Indikator Penelitian	Prediktor Penelitian	Sumber Informan	Teknik Pengumpulan Data
1	Bagaimana peran <i>finansial technology (fintech)</i> dalam pengembangan layanan industri perbankan di kabupaten sinjai.	menganalisis kontribusi <i>financial technology (Fintech)</i> dalam meningkatkan kualitas, efisiensi, dan jangkauan layanan perbankan di Kabupaten Sinjai.	1. Ketersediaan dan jenis layanan 2. Aksesibilitas layanan 3. Efisiensi operasional bank 4. Keamanan 5. Literasi dan edukasi 6. Dampak terhadap inklusi keuangan	✓ Ketersediaan akses masyarakat terhadap perangkat digital (smartphone dan internet) Dan layanan digital perbankan oleh bank (mobile/internet banking, Qris dll.) ✓ Kemudahan masyarakat mengakses layanan fintech serta cakupan layanan fintech hingga ke daerah 3T ✓ Efektivitas layanan digital dalam menekan biaya dan meningkatkan produktivitas bank serta Pengurangan beban layanan di kantor berkat digitalisasi. ✓ Kepercayaan nasabah terhadap keamanan data pribadi serta Penanganan risiko transaksi digital oleh perbankan. ✓ Tingkat pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan layanan Fintech dan Ketersediaan edukasi dari pihak bank atau lembaga terkait. ✓ Pertumbuhan jumlah nasabah baru yang sebelumnya tidak mengakses layanan bank dan pemanfaatan Layanan fintech oleh masyarakat khususnya umkm	1. Masyarakat pengguna layanan fintech 2. Pihak perbankan dalam hal ini karyawan bank yang ada di kabupaten sinjai (customer service).	1. observasi 2. wawancara
2	Apa kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna	Dampak yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan fintech perbankan di kabupaten	1. kelebihan	✓ Tingkat kemudahan penggunaan layanan fintech dan ketersediaan fitur layanan digital yang relevan dengan kebutuhan pengguna. ✓ Kecepatan dan	1. Pihak perbankan dalam hal ini karyawan bank	1. observasi 2. wawancara

	layanan fintech perbankan di kabupaten sinjai	sinjai	2. Kekurangan	kenyamanan dalam penggunaan serta ketersediaan fasilitas pendukung di tempat tinggal masyarakat ✓ Masalah teknis atau kegagalan transaksi digital ✓ Kepercayaan terhadap tingkat keamanan data dan kejahatan cyber ✓ Persepsi masyarakat terhadap perbandingan biaya dan waktu antara layanan fintech dan konvensional perbankan	(customer service) 2. Masyarakat pengguna layanan fintech di kabupaten sinjai	
--	---	--------	---------------	---	---	--

Lampiran 2

Pedoman wawancara

A. Pihak Perbankan

1. Data Pribadi

Nama : MUH. CHAERUL
 Npp : 90150611
 Tempat tanggal lahir : LINDAJANG , 14 Juli 1999
 Jenis kelamin. : LAKI - LAKI
 Nama instansi : PT. BANK RAKYAT INDONESIA
 Jabatan : IT
 Lama Bekerja : 3 TAHUN
 Hari/Tanggal : SENIN , 7 JULI 2025

2. Pertanyaan

a) Ketersediaan dan jenis layanan

1) Apakah bank anda menyediakan layanan finansial technology (fintech) serta layanan seperti apa yang bank anda sediakan?

b) Aksesibilitas layanan

1) Apakah layanan fintech pada bank anda mudah di akses oleh masyarakat di kabupaten sinjai utamanya di daerah terpencil 3T?

c) Efisiensi operasional bank

1) Apakah dengan layanan fintech dapat mengurangi waktu dan biaya operasional bank anda?

d) Keamanan

1) Bagaimana keamanan data masyarakat pengguna layanan fintech, apakah ada keluhan? Dan bagaimana mengatasinya!

e) Literasi dan edukasi

1) Apakah pada bank anda menyediakan layanan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan fintech? Jika ya bagaimana tingkat partisipasi masyarakat?

61790 Pengguna Fintech.

Pangkat : Pembina Utama Muda / IVc
 NIP : 197011301990031002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

Pedoman wawancara

B. Masyarakat Pengguna Layanan Fintech

1. Data Pribadi

Nama : Dr. NURSAIFULLAH. ST. MM.
 Umur : 53 thn.
 Jenis kelamin : Laki-laki
 Alamat : Kel. Sanggasseri, Kec. Singi Selatan.
 Bank yang digunakan : BRI, BSI. MUAMALAT.
 Hari/Tanggal : 30/6-2025.

2. Pertanyaan

a) Ketersediaan dan jenis layanan

1) Bagaimana fasilitas penunjang penggunaan layanan fintech seperti smartphone dan internet anda? Apakah memadai ?

b) Aksesibilitas layanan

1) Apakah anda mudah mengakses layanan fintech perbankan yang anda gunakan?

c) Efisiensi

1) Bagaimana penggunaan layanan fintech perbankan yang anda gunakan ini mengefisienkan pelayanan yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan perbankan?

d) Keamanan

1) Apakah anda merasa yakin bahwa dalam menggunakan layanan fintech ini data anda aman?berikakan tanggapan anda!

e) Literasi dan edukasi

1) Bagaiyanda memahami penggunaan layanan fintech perbankan yang anda gunakan?

f) Dampak terhadap inklusi keuangan

Pedoman wawancara

Pedoman wawancara

B. Masyarakat Pengguna Layanan Fintech

1. Data Pribadi

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Alamat :

Bank yang digunakan :

Hari/Tanggal :

2. Pertanyaan

a) Ketersediaan dan jenis layanan

1) Bagaimana fasilitas penunjang penggunaan layanan fintech seperti smartphone dan internet anda? Apakah memadai ?

b) Aksesibilitas layanan

1) Apakah anda mudah mengakses layanan fintech perbankan yang anda gunakan?

c) Efisiensi

1) Bagaimana penggunaan layanan fintech perbankan yang anda gunakan ini mengefisienkan pelayanan yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan perbankan?

d) Keamanan

1) Apakah anda merasa yakin bahwa dalam menggunakan layanan fitech ini data anda aman?berikakan tanggapan anda!

e) Literasi dan edukasi

1) Bagaiyanda memahami penggunaan layanan fintech perbankan yang anda gunakan?

f) Dampak terhadap inklusi keuangan

- 1) Apakah anda merasa lebih mudah mengakses layanan keuangan setelah menggunakan layanan fintech perbankan?

g) Kelebihan

- 1) Apa yang membuat Anda tertarik menggunakan layanan Fintech perbankan?
- 2) Apakah layanan Fintech menurut Anda lebih praktis dibandingkan dengan layanan konvensional? Mengapa?
- 3) Fitur apa yang paling sering Anda gunakan dalam aplikasi Fintech?
- 4) Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan mobile banking, internet banking, atau QRIS?
- 5) Apakah Anda merasa lebih hemat waktu saat menggunakan layanan Fintech?
- 6) Apakah biaya transaksi melalui Fintech lebih murah daripada layanan bank biasa?
- 7) Apakah layanan Fintech memudahkan Anda untuk bertransaksi kapan saja dan di mana saja?
- 8) Seberapa sering Anda menggunakan Fintech dalam seminggu?
- 9) Apakah layanan Fintech meningkatkan kenyamanan Anda dalam bertransaksi keuangan?
- 10) Apakah layanan Fintech membantu kelancaran usaha atau aktivitas finansial sehari-hari Anda?

h) Kekurangan

- 1) Apakah Anda pernah mengalami kendala teknis seperti aplikasi error atau gagal transaksi?
- 2) Bagaimana kondisi jaringan internet di wilayah Anda dalam menunjang penggunaan Fintech?
- 3) Pernahkah Anda mengalami keterlambatan atau kegagalan dalam transaksi melalui Fintech?

Pedoman wawancara

A. Pihak Perbankan

1. Data Pribadi

Nama :

Npp :

Tempat tanggal lahir :

Jenis kelamin. :

Nama instansi :

Jabatan :

Lama Bekerja :

Hari/Tanggal :

2. Pertanyaan

- a) Ketersediaan dan jenis layanan
 - 1) Apakah bank anda menyediakan layanan finansial technology (fintech) serta layanan seperti apa yang bank anda sediakan?
- b) Aksesibilitas layanan
 - 1) Apakah layanan fintech pada bank anda mudah di kases oleh masyarakat di kabupaten sinjai utamanya di daerah terpencil 3T?
- c) Efisiensi operasional bank
 - 1) Apakah dengan layanan fintech dapat mengurangi waktu dan biaya operasional bank anda?
- d) Keamanan
 - 1) Bagaimana keamanan data masyarakat pengguna layanan fintech,apakah ada keluhan? Dan bagaimana mengatasinya!
- e) Literasi dan edukasi
 - 1) Apakah pada bank anda menyediakan layanan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan fintech? Jika ya bagaimana tingkat partisipasi masyarakat?

f) Dampak terhadap inklusi keuangan

- 1) Apakah dengan adanya layanan fintech pada bank anda meningkatkan jumlah nasabah baru?
- 2) Bagaimana anda melihat peran fintech ini mendorong masyarakat ke sistem keuangan formal?

g) Kelebihan

- 1) Layanan Fintech apa saja yang saat ini disediakan oleh bank Anda?
- 2) Apa keunggulan utama layanan Fintech dibandingkan layanan konvensional menurut bank Anda?
- 3) Apakah layanan Fintech membantu meningkatkan efisiensi operasional di kantor cabang?
- 4) Bagaimana respon nasabah terhadap adopsi layanan Fintech?
- 5) Apakah layanan Fintech memperluas jangkauan layanan bank, khususnya ke daerah terpencil?
- 6) Fitur atau inovasi digital apa yang paling diminati oleh nasabah sejauh ini?
- 7) Seberapa besar kontribusi Fintech terhadap peningkatan jumlah nasabah baru?
- 8) Apakah bank melihat peningkatan frekuensi transaksi setelah layanan Fintech diterapkan?
- 9) Apakah bank menggunakan data dari platform Fintech untuk meningkatkan layanan?
- 10) Seberapa besar peran Fintech dalam mendukung strategi digitalisasi bank?

h) Kekurangan

- 1) Apa saja tantangan yang dihadapi bank dalam mengembangkan layanan Fintech?

- 2) Bagaimana bank mengatasi kendala teknis, seperti gangguan sistem atau server?
- 3) Apakah ada keluhan umum dari nasabah terkait layanan Fintech?
- 4) Bagaimana bank menjamin keamanan data dan transaksi digital nasabah?
- 5) Sejauh mana bank memberikan edukasi atau sosialisasi kepada nasabah tentang Fintech?
- 6) Apakah keterbatasan infrastruktur internet di daerah tertentu menjadi kendala layanan Fintech?
- 7) Bagaimana bank menangani nasabah yang kesulitan memahami teknologi Fintech?
- 8) Apakah semua SDM (karyawan) di bank telah dilatih menggunakan dan menjelaskan layanan Fintech?
- 9) Bagaimana bank menangani kasus penipuan atau penyalahgunaan layanan digital?
- 10) Apa evaluasi dan rencana ke depan bank dalam mengembangkan layanan Fintech agar lebih inklusif dan aman?

Sinjai, 2025

Narasumber

(.....)

Lampiran 3



UAD UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM

SURAT KEPUTUSAN
NOMOR: 603.D3/III.3.AU/F/KEP/2024

TENTANG
DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN PROPOSAL SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM T.A 2024-2025

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN SINJAI

- Menimbang** : 1. Bahwa dalam rangka penyusunan proposal skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai Tahun Akademik 2024-2025, maka Dosen Pembimbing Penyusunan Proposal skripsi dipandang perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan.
2. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas yang di amanahkan kepadanya.
- Mengingat** : a. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Muhammadiyah.
b. Undang-undang No.20 tahun 2003 tentang Sisdiknas.
c. Undang-Undang R.I No. 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi.
d. Keputusan Menteri Agama R.I No. 1502 Tahun 2022, tentang perubahan nama Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai menjadi Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai
e. Surat Keputusan Rektor IAIM Nomor : 312/1.3.AU/D/KEP/2016 tentang Pembagian Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam (FEHI)
f. Pedoman PP. Muhammadiyah No. 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
g. Statuta Universitas Islam Ahmad Sinjai.
- Memperhatikan** : Kalender Akademik Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai Tahun Akademik 2024-2025 .

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai tentang Dosen Pembimbing penyusunan proposal skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam.

- Pertama** : Mengangkat dan menetapkan saudara :

Pembimbing I	Pembimbing II
Abd. Muhaemin Nabir, S.E., M.Ak.Ak	Srianti Permata, S.Pd, M.Pd

untuk penulisan skripsi mahasiswa:

Nama : Saeful Anwar
NIM : 210311016
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peran Fintech Dalam Perkembangan Layanan Industri Perbankan di Kabupaten Sinjai

- Kedua** : Hal-hal yang menyangkut pendapatan/nafkah karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Islam Ahmad Sinjai.

Lampiran 4



**UIAD UNIVERSITAS ISLAM
AHMAD DAHLAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN
HUKUM ISLAM**

Nomor : 131.D3/III.3.AU/F/2025
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Sinjai, 9 Zulqaida 1446 H
7 Mei 2025 M

Kepada Yang Terhormat

Kepala Dinas PMPTSP Sinjai
di
Tempat

Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat,

Semoga rahmat Allah SWT senantiasa tercurah kepada kita semua, sehingga kita dimudahkan dalam melaksanakan amanah Nya.

Dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa program Strata Satu (S1) **Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam (FEHI) UIAD Sinjai**, dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Saeful Anwar
NIM : 200311016
Program Studi : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)

akan mengadakan penelitian dengan judul :

***"Peran Fintech dalam Pengembangan Layanan Industri Perbankan di
Kabupaten Sinjai "***

Schubungan dengan hal tersebut di atas dimohon kiranya yang bersangkutan dapat diberikan izin melaksanakan penelitian di tempat bapak/ibu.

Atas perhatian dan kerjasama kami ucapkan terima kasih

Wassalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.


Dekan FEHI UIAD Sinjai
Abd. Muhsinin Nabir, S.E., M.Ak, Ak.
NBM.1213397

Lampiran 6

  																	
PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Alamat : Jalan Persatuan Raya No. 116, Kelurahan Biringene Kabupaten Sinjai Telpun : (0482) 210699 Fax : (0482) 22450 Kode Pos : 92612 Kabupaten Sinjai																	
Yth. Pimpinan Cabang BRI Kab. Sinjai																	
Nomor :	00466/16/01/DPM-PTSP/VI/2025																
Sifat :	Biasa																
Lampiran :	-																
Perihal :	Izin Penelitian																
Di Tempat																	
Berdasarkan Surat Dekan Fak. Ekonomi dan Hukum Islam Universitas Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai, Nomor : 131.D3/III.3.AU/F/2025, Tanggal 07 Mei 2025 Perihal Penelitian . Bahwa Mahasiswa/Peneliti yang tersebut di bawah ini : <table border="0"> <tr> <td>Nama</td> <td>: SAEFUL ANWAR</td> </tr> <tr> <td>Tempat / Tanggal Lahir</td> <td>: Sinjai/10 Oktober 2003</td> </tr> <tr> <td>Nama Perguruan Tinggi</td> <td>: UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN SINJAI</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: 210311016</td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td>: PERBANKAN SYARIAH</td> </tr> <tr> <td>Jenis Kelamin</td> <td>: Laki-Laki</td> </tr> <tr> <td>Pekerjaan</td> <td>: Mahasiswa S1</td> </tr> <tr> <td>Alamat</td> <td>: Dusun Taruncue, Kel./Desa Alenangka, Kecamatan Sinjai Selatan, Kabupaten Sinjai</td> </tr> </table> Bermaksud akan Mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi Saudara Dalam Rangka Penyusunan Skripsi, Dengan Judul : PERAN FINTECH DALAM PENGEMBANGAN LAYANAN INDUSTRI PERBANKAN DI KABUPATEN SINJAI Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 16 Juni s/d 16 Juli 2025 Pengikut : - Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan : 1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melaporkan diri kepada instansi tersebut di atas; 2. Kegiatan tidak boleh menyimpang dari masalah yang telah diizinkan semata-mata kepentingan pengumpulan data; 3. Menaatl semua peraturan perundang-undangan dan mengindahkan adat istiadat setempat; 4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada instansi tersebut di atas; dan 5. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada Bupati Sinjai Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Diterbitkan di Kabupaten Sinjai Pada tanggal : 16 Juni 2025 a.n. BUPATI SINJAI KEPALA DINAS,  Ditandatangani secara elektronik oleh LUKMAN DAHLAN, S.IP, M.Si Pangkat : Pembina Utama Muda / IVc NIP : 197011301990031002 Tembusan disampaikan kepada Yth :		Nama	: SAEFUL ANWAR	Tempat / Tanggal Lahir	: Sinjai/10 Oktober 2003	Nama Perguruan Tinggi	: UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN SINJAI	NIM	: 210311016	Program Studi	: PERBANKAN SYARIAH	Jenis Kelamin	: Laki-Laki	Pekerjaan	: Mahasiswa S1	Alamat	: Dusun Taruncue, Kel./Desa Alenangka, Kecamatan Sinjai Selatan, Kabupaten Sinjai
Nama	: SAEFUL ANWAR																
Tempat / Tanggal Lahir	: Sinjai/10 Oktober 2003																
Nama Perguruan Tinggi	: UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN SINJAI																
NIM	: 210311016																
Program Studi	: PERBANKAN SYARIAH																
Jenis Kelamin	: Laki-Laki																
Pekerjaan	: Mahasiswa S1																
Alamat	: Dusun Taruncue, Kel./Desa Alenangka, Kecamatan Sinjai Selatan, Kabupaten Sinjai																

Lampiran 7





PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI
DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Alamat : Jalan Persatuan Raya No. 116, Kelurahan Biringene Kabupaten Sinjai Telpom : (0482) 21069 Fax : (0482) 22450 Kode Pos : 92612 Kabupaten Sinjai

Nomor : 00466/16/01/DPM-PTSPM/2025 *Gr SP0/SPM* Yth. Pimpinan Cabang BRI Kab. Sinjai
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian *u/ Diproses*

Di
Tempat

Berdasarkan Surat Dekan Fak. Ekonomi dan Hukum Islam Universitas Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai,
 Nomor : 131.D3/III.3.AU/F/2025, Tanggal 07 Mei 2025 Perihal Penelitian .
 Bahwa Mahasiswa/Peneliti yang tersebut di bawah ini :

Nama	: SAEFUL ANWAR
Tempat / Tanggal Lahir	: Sinjai/10 Oktober 2003
Nama Perguruan Tinggi	: UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN SINJAI
NIM	: 210311016
Program Studi	: PERBANKAN SYARIAH
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Pekerjaan	: Mahasiswa S1
Alamat	: Dusun Taruncue, Kel./Desa Alenangka, Kecamatan Sinjai Selatan, Kabupaten Sinjai

Bermaksud akan mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi Saudara Dalam Rangka Penyusunan Skripsi, Dengan Judul : PERAN FINTECH DALAM PENGEMBANGAN LAYANAN INDUSTRI PERBANKAN DI KABUPATEN SINJAI

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 16 Juni s/d 16 Juli 2025
 Pengikut : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melaporkan diri kepada instansi tersebut di atas;
2. Kegiatan tidak boleh menyimpang dari masalah yang telah diizinkan semata-mata kepentingan pengumpulan data;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada instansi tersebut di atas; dan
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada Bupati Sinjai Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kabupaten Sinjai
 Pada tanggal : 16 Juni 2025
 a.n. BUPATI SINJAI
 KEPALA DINAS,

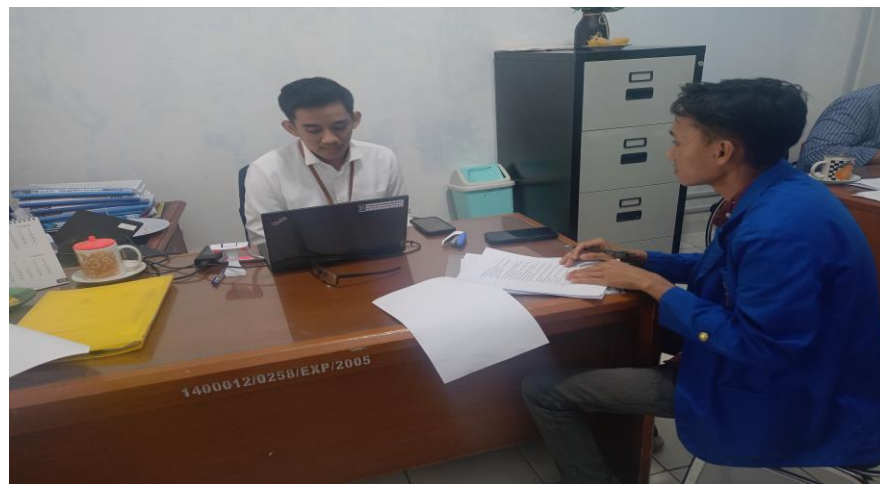


Ditandatangani secara elektronik oleh
LUKMAN DAHLAN, S.IP. M.Si
 Pangkat : Pembina Utama Muda / IVc
 NIP : 197011301990031002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

Lampiran 8**DOKUMENTASI**

**Gambar 1. Wawancara dengan Petugas IT Bank BRI CABANG SINJAI.
(Sinjai, 20 Juni 2025)**



**Gambar 2. Wawancara dengan Customer Service Officer CSO BANK
(Sinjai, 7 Juni 2025)**



**Gambar 3. Wawancara dengan masyarakat pengguna Fintech
(Sinjai 30,juni 2025)**



**Gambar 4. Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Fintech
(Sinjai, 1 Juni 2025)**

Lampiran 8



Nama	: SAEFUL ANWAR
NIM	: 210311016
Tempat/TGL Lahir	: Sinjai, 10 Oktober 2023
Alamat	: Dusun Taruncue, Desa Alenangka, Kecamatan Sinjai Selatan, Kabupaten Sinjai.
Pengalaman Organisasi	: Korbis Riset dan Pengembangan HIMMPESA Periode 2023/2024
Riwayat Pendidikan	:
1. SD/MI	: SD Negeri 166 Taruncue, Kabupaten Sinjai, Tamat 2015
2. SMP/MTS	: SMPN 1 Sinjai Selatan, Tamat 2018
3. SMA/MU	: SMAN 2 Sinjai, Tamat 2021
Handphone	: 082197047943
Email	: Saifulanwar09240717@gmail.com
Nama Orang Tua	: Anwar (Ayah) Jusniati (Ibu)



SURAT KETERANGAN HASIL TURNITIN

Nomor : 157.L10/III.3.AU/A/2026

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : **Asriani Abbas, S.I.P.**

NBM : **1235305**

Jabatan : **Kepala Perpustakaan**

Menerangkan bahwa,

Nama : **Saeful Anwar**

Nim : **210311016**

Prodi : **PSY**

Jenis Dokumen : **Skripsi**

Telah melakukan cek plagiat menggunakan aplikasi *Turnitin Similarity Check* dengan indeks plagiat **22 %**.

Demikian surat keterangan ini supaya digunakan sebagaimana mestinya.

Sinjai, 20 Mei 2026

Kepala Perpustakaan

UIAD,


ASRIANI ABBAS, S.I.P.
NBM : 1235305