

**DAMPAK PENGGUNAAN TEKNOLOGI KEUANGAN
(*FINTECH*) PADA INDUSTRI KEUANGAN KONVENSIONAL
DI BANK BRI CABANG SOMBA OPU**

SKRIPSI



**ARDINA SAFNA MAIRELLA
105721128021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**DAMPAK PENGGUNAAN TEKNOLOGI KEUANGAN
(FINTECH) PADA INDUSTRI KEUANGAN KONVENSIONAL
DI BANK BRI CABANG SOMBA OPU**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

ARDINA SAFNA MAIRELLA

NIM:105721128021

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2025**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah: 5-6)**

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil’alamin

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta Orang-orang yang saya sayang dan almamaterku

PESAN DAN KESAN

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini juga untuk seluruh insan Universitas Muhammadiyah Makassar



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Dampak Penggunaan Teknologi Keuangan (*Fintech*)
Pada Industri Keuangan Konvensional Di Bank Bri
Cabang Somba Opu

Nama Mahasiswa : Ardina Safna Mairella

No. Stambuk/NIM : 105721128021

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia
penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 23 April 2025 di Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 April 2025

Menyetujui,

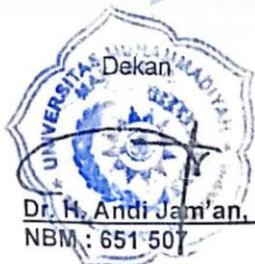
Pembimbing I

Pembimbing II

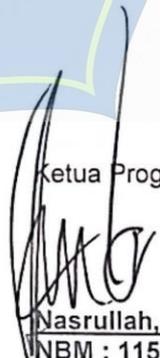

Dr. Siti Aisyah, S.E., M.M
NIDN. 0922016901


Dr. Idham Khaliq, S.E., M.M
NIDN. 0931126103

Mengetahui,


Dekan
Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 651507

Ketua Program Studi


Nasrullah, S.E., M.M
NBM : 1151132



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: Ardina Safna Mairella Nim : 105721128021 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 988/05/A.2-II/III/46/2025M, Tanggal 17 Dzul 1446 H/23 April 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 2 Dzulka'dah 1446 H
30 April 2025 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si (.....)
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc (.....)
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Siti Aisyah, S.E., M.M (.....)
2. Dr. Muhammad Nur Abdi, S.E., M.M (.....)
3. Nasrullah, S.E., M.M (.....)
4. Hj. Nurinaya, S.T., M.M (.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 651 507



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardina Safna Mairella
Stambuk : 105721128021
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Dampak Penggunaan Teknologi Keuangan (*Fintech*) Pada Industri Keuangan Konvensional Di Bank Bri Cabang Somba Opu

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 30 April 2025

Yang Membuat Pernyataan,




Ardina Safna Mairella
NIM: 105721128021

Diketahui Oleh:

Dekan




Dr. H. Andri Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 651507

Ketua Program Studi



Nasrullah, S.E., M.M
NBM : 1151132

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardina Safna Mairella
NIM : 105721128021
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Dampak Penggunaan Teknologi Keuangan (*Fintech*) Pada Industri
Keuangan Konvensional Di Bank Bri Cabang Somba Opu**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 30 April 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Ardina Safna Mairella
NIM: 105721128021

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulis skripsi yang berjudul **“Dampak Penggunaan Teknologi Keuangan (*Fintech*) Pada Industri Keuangan Konvensional Di Bank BRI Cabang Somba Opu”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi disampaikan dengan hormat kepada;

1. Kepada Bapak Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Siti Aisyah, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.

5. Bapak Dr. Idham Khaliq, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan kami ilmu pengetahuan selama kuliah, dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala urusan administrasi dan perkuliahan.
7. Kedua orang tua paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Syafaruddin dan Ibu Suherna, Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Semoga bapak dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
8. Teruntuk Nenek penulis, Ibu Somba yang telah merawat dan membesarkan saya dari kecil hingga dewasa, memberi kasih sayang, perhatian dan doa sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Terimakasih untuk masakan yang bergizi untuk penulis.
9. Kepada kakakku tercinta, Ervina Dian Sari, A.Md. Keb. Terimakasih atas do'a, usaha dan support yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini. Dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral dan doa yang tulus.
10. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan

dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

11. Teruntuk Nurmi Dian Cahyani, sahabat penulis yang selalu menemani setiap proses penulisan tugas akhir ini. Terima kasih telah menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah dan menjadi support sisytem penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis.
12. Teruntuk Ananda Azzaahra Alyanra, Dita Putri Qur'ani dan Elmayanti. Terimakasih telah menjadi sahabat penulis selama 10 tahun. Yang memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah dan selalu memberi semangat kepada penulis selama ini.
13. Teruntuk sepupu penulis Aksatullah, Terimakasih sudah selalu ada disaat penulis butuh bantuan atau kesulitan selama penulisan skripsi ini.
14. Kepada diri sendiri "Ardina Safna Mairella" apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Penulis dengan sepenuh hati menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi metode, maupun penyajiannya, sehingga kritik dan saranyang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan untuk menjadi bahan pembelajaran dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat terutama bagi Universitas Muhammadiyah Makassar, baik dalam pengembangan ilmu pengetahuan..

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 18 Maret 2025

Ardina Safna Mairella



ABSTRAK

Ardina Safna Mairella. 2025. *Dampak Penggunaan Teknologi Keuangan (Fintech) Pada Industri Keuangan Konvensional di Bank BRI Cabang Somba Opu*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. (dibimbing oleh Siti Aisyah dan Idham Khaliq)

Perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk di Bank BRI Cabang Somba Opu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan *fintech* terhadap efisiensi operasional dan layanan perbankan konvensional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu telah meningkatkan efisiensi operasional melalui percepatan proses transaksi dan pengurangan antrian nasabah di kantor cabang. *Fintech* juga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri melalui aplikasi digital, yang meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan perbankan. Namun, terdapat tantangan dalam penerapan *fintech*, termasuk kendala adaptasi teknologi bagi pegawai dan nasabah yang kurang familiar dengan layanan digital, serta risiko keamanan siber yang perlu terus diawasi. Kesimpulannya, penggunaan *fintech* memiliki dampak positif terhadap operasional Bank BRI Cabang Somba Opu, terutama dalam meningkatkan efisiensi layanan dan kemudahan akses bagi nasabah. Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan edukasi kepada nasabah dan pegawai mengenai penggunaan *fintech* serta memperkuat sistem keamanan digital untuk mengurangi risiko kejahatan siber.

Kata Kunci: *Teknologi Fintech, Industri Keuangan Konvensional*

ABSTRACK

Ardina Safna Mairella. 2025. *The Impact of Using Financial Technology (Fintech) on the Conventional Financial Industry at Bank BRI Somba Opu Branch. Thesis. Management, Economics and Business Study Program, Muhammadiyah University, Makassar Faculty.* (supervised by Siti Aisyah and Idham Khaliq)

The development of financial technology (fintech) has brought significant changes in the banking industry, including at Bank BRI Somba Opu Branch. This study aims to analyze the impact of using fintech on operational efficiency and conventional banking services. This study uses a qualitative approach with a case study method, where data is collected through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of fintech at Bank BRI Somba Opu Branch has increased operational efficiency through the transaction process and reduced customer queues at branch offices. Fintech also allows customers to make transactions independently through digital applications, which increases the convenience and accessibility of banking services. However, there are challenges in implementing fintech, including obstacles to technology adaptation for employees and consumers who are less familiar with digital services, as well as cybersecurity risks that need to be continuously expanded. In conclusion, the use of fintech has a positive impact on the operations of Bank BRI Somba Opu Branch, especially in increasing service efficiency and ease of access for customers. Therefore, banks need to continue to improve education for customers and employees regarding the use of fintech and strengthen digital security systems to reduce the risk of cybercrime.

Keywords: Financial Fintech, Conventional Financial Industry

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. TINJAUAN TEORI	6
1. Teknologi Keuangan (<i>Fintech</i>)	6
a. Pengertian <i>Financial Technology</i>	6
b. Jenis-Jenis <i>Financial Technology (Fintech)</i>	8
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pikir	34
BAB III	36
METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Fokus Penelitian	36
C. Situs dan Sumber Data.....	37
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Informan	38

F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Metode Analisis Data.....	40
BAB IV.....	42
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
B. Penyajian Data Hasil Penelitian.....	45
C. Analisis dan Interpretasi.....	50
BAB V.....	59
PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	64



DAFTAR TABEL

Nomor	Uraian	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	30



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Uraian	Halaman
Gambar 1.	Kerangka Pikir.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Uraian	Halaman
Lampiran 1	: Transkrip Hasil Wawancara	65
Lampiran 2	: Data dan Koding Transkrip Wawancara.....	70
Lampiran 3	: Pedoman Wawancara.....	77
Lampiran 4	: Dokumentasi Penelitian.....	79



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) telah membawa perubahan signifikan dalam industri keuangan global, termasuk di Indonesia. Pada perkembangan teknologi saat ini dibutuhkan inovasi-inovasi baru agar semua kegiatan manusia menjadi efisien, aman, cepat dan nyaman, terutama pada bidang keuangan. Dengan perkembangan teknologi yang sangat maju, bidang *financial* juga memiliki perkembangan ke arah yang lebih modern. Dalam bidang perekonomian dunia saat ini sangat penting untuk memberikan inovasi teknologi didalamnya. Teknologi dan *financial* memiliki hubungan yang berkaitan (Rizka Safitri & Miftah Andriansyah, 2020, hal. 2). Saat ini telah hadir berbagai bentuk inovasi teknologi salah satunya adalah adanya suatu kemajuan teknologi dalam transaksi ekonomi yang dinamakan dengan *Fintech* (*Financial Technology*).

Fintech merupakan hasil gabungan dari sebuah layanan jasa keuangan dan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, pembayaran yang harusnya bertatap muka, membawa uang tunai, dan bayar di tempat (Marisa, 2020, hal. 2). Fenomena *fintech* sudah berkembang di Indonesia dikarenakan industri keuangan tradisional, terdapat hal-hal yang menjadi kesulitan bagi masyarakat seperti perbankan terkait aturan ketat, daerah-daerah tertentu yang belum terjangkau perbankan tradisional. Hadirnya *fintech* masyarakat Indonesia mendapatkan banyak kemudahan yang berasal dari *fintech* tersebut seperti, Mudah dalam melayani konsumen dalam arti dapat di mana saja dan kapanpun, lalu ada informasi yang cepat, *fintech* menghadirkan informasi yang cepat dikarenakan

menggabungkan teknologiterhadap finansial, selanjutnya proses cepat menjadi salah satu kelebihan dari *fintech* yang dibutuhkan masyarakat indonesia. Selain itu, kelebihan *fintech* adalah dapat melakukan pembayaran dimanapun dan kapanpun juga lebih fleksibel (Adji et al., 2023, hal. 3).

Fintech menawarkan kemudahan akses permodalan, khususnya masyarakat yang masih kesulitan dalam menjangkau sektor formal (Shafyar & Tuti, 2021). Kemajuan teknologi finansial telah memberikan banyak kemudahan dalam aktivitas masyarakat, termasuk dalam dunia perbankan. *Fintech* berhasil merubah keberadaan suatu pasar yang sudah eksis dengan cara menawarkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan, lebih efektif serta efisien dalam melakukan transaksi. Adanya akses layanan perbankan yang serba cepat dan efisien ini memberikan dampak perubahan kepada layanan perbankan secara konvensional.

Selama tahun 2016 masyarakat mulai mengenal dan menggunakan layanan jasa keuangan yang di tawarkan oleh *fintech*, dan selama dua tahun terakhir *fintech* mengalami pertumbuhan yang pesat. Perkembangan *fintech* menjadi sangat penting karena memiliki beberapa kelebihan, yakni teknologinya mampu mendukung perubahan dalam inovasi produk dan layanan, serta inovasi model bisnis di era serba cepat, praktis dan canggih (Tripalupi, 2019). Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan salah satu bukti perkembangan teknologi di sektor keuangan yang mengubah sistem pelayanan konvensional di bidang perbankan, indonesia menjadi salah satu negara yang mendapat dampak perkembangan tersebut. Sekitar tahun 1990an ATM mulai dikenal dan dipergunakan oleh masyarakat di Indonesia yang diawali oleh Bank Mandiri.

Keuangan BRI tampak mengalami perkembangan yang cukup positif sejak adanya *fintech* dan kolaborasi digital. BRI beradaptasi dengan kehadiran *fintech* melalui berbagai inisiatif. Pada tahun 2019 BRI meluncurkan berupa aplikasi *m-banking* BRImo yang mendukung berbagai layanan digital. BRImo merupakan *financial super app* yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Hasil kolaborasi menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Misalnya kenaikan volume penjualan *top up* BRIZZI secara *year-on-year* mencapai 889% dan peningkatan *online acquiring* sebesar 112%. Dengan integrasi ini, BRI tidak hanya mempertahankan pertumbuhannya di sektor konvensional, tetapi juga mampu memanfaatkan trend digital untuk memperluas inklusi keuangan dan menciptakan layanan yang *use-friendly* bagi nasabah.

State Of Finance App. Marketing (2021), melaporkan, Indonesia menduduki peringkat ketiga dengan tingkat instalasi aplikasi teknologi finansial. Hal itu menunjukkan bahwa teknologi finansial di Indonesia semakin berkembang dan diminati. Sebagian besar masyarakat Indonesia mengunduh aplikasi yang berbasis layanan seperti kartu kredit, *mobile banking*, *mobile payment*, dan aplikasi pinjaman. Perkembangan dan kemajuan teknologi tersebut diikuti dengan maraknya kecurangan dan kejahatan dalam instalasi aplikasi. Banyak sekali dijumpai penipuan-penipuan dalam penggunaan teknologi finansial sehingga diperlukan pemahaman dan pengetahuan yang baik dalam memanfaatkan teknologi finansial tersebut untuk mendapat kepuasan keuangan yang maksimal. Masih sering juga dijumpai masyarakat yang tidak bisa membedakan mana teknologi finansial yang legal dan ilegal (Khamro et al., 2023 p.3).

Sehingga berdasarkan uraian dan dengan adanya berita di atas membuat peneliti ingin mengetahui apakah adanya *financial technology* akan membuat kinerja keuangan perbankan menjadi lebih efisien atau malah berdampak buruk. Dengan demikian peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Dampak Penggunaan Teknologi Keuangan (Fintech) pada Industri Keuangan Konvensional Di Bank BRI Cabang Somba Opu”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah: Bagaimana dampak pengaplikasian *fintech* terhadap industri keuangan pada Bank BRI Cabang Somba Opu?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu: Untuk mendeskripsikan pengaruh pengaplikasian *fintech* terhadap efisiensi operasional pada Bank BRI Cabang Somba Opu.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan referensi yang relevan bagi peneliti selanjutnya khususnya dalam dampak penggunaan teknologi (*fintech*) pada industri keuangan konvensional. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan informasi dan Pustaka bagi pihak yang membutuhkan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini tentu menjadi pengalaman bagi peneliti dan diharapkan dapat berguna untuk peneliti selanjutnya.

b. Bagi bank

Dengan adanya penelitian ini Bank dapat memanfaatkan temuan ini dapat membantu Bank BRI untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar yang semakin digital, sehingga dapat memberikan manfaat bagi nasabah dan meningkatkan efisiensi operasional bank.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN TEORI

1. Teknologi Keuangan (*Fintech*)

a. Pengertian Financial Technology

Teknologi keuangan telah berkembang secara nyata di depan mata sejak bank mulai online. Dengan semakin banyaknya masyarakat non-tunai, aplikasi dan platform telah diciptakan untuk membantu masyarakat lebih memahami dan mengelola keuangan. Teknologi keuangan berawal dari sektor keuangan dalam perekonomian yang menjadi sektor kunci dan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Narastri, 2020, hal. 3). Teknologi Keuangan adalah inovasi baru dalam hal layanan keuangan. Inovasi yang terjadi di sektor keuangan yang mendapat perubahan dalam teknologi modern, memiliki ruang untuk tumbuh dan berkembang (Rizka Safitri & Miftah Andriansyah, 2020, hal. 1). Teknologi keuangan yang sering dikenal sebagai *fintech*, adalah penggunaan teknologi dalam menyampaikan solusi keuangan.

Fintech didefinisikan sebagai bidang keuangan yang memanfaatkan teknologi modern untuk menyediakan layanan keuangan yang praktis, mudah, dan efektif (Purnamasari, n.d., hal. 3). Menurut Adji et al., (2023). *Financial technology* adalah penggabungan antara teknologi dan sistem keuangan. Dulu, apabila ingin bertransaksi dan membayar, kedua belah pihak harus bertemu dengan membawa sejumlah uang tunai. Karena adanya *fintech*, pembayaran ini bisa

dilakukan di jarak yang sangat jauh dan durasi waktu yang sangat singkat. *Fintech* sendiri adalah perpaduan antara keuangan dan teknologi. Tentu saja, teknologi selalu mempengaruhi industri keuangan, dengan kemajuan yang mengubah cara industri keuangan beroperasi (Liana W, et al., 2024, p. 4).

Menurut *National Digital Research Centre* (NDRC), istilah *fintech* merupakan suatu inovasi menggunakan teknologi yang modern dalam bidang finansial. Pada hakikatnya, *fintech* sebagai suatu layanan yang inovatif di bidang jasa keuangan yang menggunakan sistem online, yang mana salah satu produk *fintech* seperti pembayaran tagihan listrik, cicilan kendaraan atau premi asuransi yang dilakukan secara online, transfer uang dan cek saldo dengan *mobile banking* juga merupakan produk *fintech* (Ana Toni Roby & Abu Rizal, 2020, p. 6).

Dengan adanya *fintech*, masyarakat kini dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan seperti pembayaran digital, pinjaman online, investasi, dan manajemen keuangan pribadi. Selain itu, *fintech* juga telah mengurangi biaya akses ke layanan keuangan tradisionalnya, beberapa layanan perbankan, seperti transfer uang internasional, dapat melibatkan biaya yang tinggi. Namun, dengan adanya platform *fintech* yang menyediakan layanan transfer uang secara digital, biaya tersebut dapat dikurangi secara signifikan (Arife & Kenny 2023). Masyarakat sekarang dapat mengirim dan menerima uang dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan metode tradisional, yang memperluas aksesibilitas bagi individu dan bisnis yang ingin melakukan transaksi keuangan lintas negara.

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

Menurut Evita, (2024) jenis-jenis *financial technology* yang berkembang di Indonesia yaitu:

1. *Payment Clearing/Settlement Payment Channel* adalah layanan elektronik yang berperan sebagai pengganti mata uang tunai dan cek sebagai sarana pembayaran, termasuk metode pembayaran menggunakan kartu dan uang elektronik.
2. *Digital Banking* adalah layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah. Di Indonesia, masyarakat telah lama mengenal berbagai jenis perbankan elektronik, termasuk *internet banking*, *mobile banking*, *SMS banking*, *Video banking*, dan *Phone banking*.
3. *Online/Digital Insurance* adalah pemanfaatan teknologi digital dalam menyediakan layanan asuransi kepada nasabah melibatkan banyak perusahaan asuransi dalam menerbitkan kebijakan dan menerima pelaporan lainnya. Selain itu, banyak perusahaan juga menawarkan layanan perbandingan premi (konsultan digital) dan penjualan asuransi (pemasar digital) melalui situs web atau aplikasi seluler.
4. *Lending Peer To Peer (P2P) Lending* adalah layanan finansial yang memanfaatkan teknologi *digital* untuk menghubungkan pemberi pinjaman dengan calon peminjam, seringkali disediakan melalui *platform situs web*.

5. *Crowdfunding* adalah aktivitas pengumpulan dana untuk investasi atau tujuan sosial yang dilakukan melalui situs web atau teknologi digital lainnya.

c. Perkembangan *Fintech* Di Indonesia

Teknologi pada dasarnya akan selalu berkembang dari masa ke masa. Masyarakat pun juga memiliki tingkat kebutuhan yang tinggi terhadap finansial. Oleh karena itu *fintech* hadir sebagai inovasi atau gebrakan baru yang dapat mentransformasi sebuah sistem atau pasar yang sudah ada. Inovasi ini dikatakan sebuah gebrakan baru karena dapat menggabungkan antara finansial serta teknologi dengan mengedepankan hal-hal penting seperti kemudahan, kepraktisan, kenyamanan.

★ Perkembangan *fintech* di Indonesia didukung dengan masyarakat Indonesia yang selalu mencari alternatif atau solusi lain untuk mencari pelayanan keuangan. Masyarakat Indonesia menemukan hal-hal menjadi kekurangan dari industri keuangan tradisional di Indonesia seperti perbankan tradisional menerapkan persyaratan yang cukup ketat lalu keuangan tradisional tersebut juga dapat menyebar di seluruh daerah di Indonesia. Sehingga tidak semua daerah mendapatkan layanan keuangan tersebut (Adji et al., 2023).

Kehadiran *fintech* membantu meningkatkan efisiensi dan ekonomi dalam transaksi jual beli serta sistem pembayaran, namun tetap efektif. Populasi *fintech* di Indonesia terus meningkat dan memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat, adopsi layanan keuangan berbasis teknologi (*fintech*) telah membawa manfaat yang

signifikan dalam meningkatkan efisiensi, inklusi keuangan, akses, efektivitas, dan ekonomi, serta membantu masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan efisien (Purnamasari, n.d. 2022). Hadirnya *fintech* di Indonesia memunculkan berbagai inovasi aplikasi khususnya dalam layanan keuangan seperti alat transaksi pembayaran, alat penyimpanan uang, dan juga alat peminjaman uang (Purwanto et al., 2022).

Kemajuan *fintech* menyebabkan disruptif kreatif bagi masyarakat Indonesia, terutama yang belum siap menerima perubahan ekonomi. Di sisi lain, *fintech* memberikan peluang baru bagi para pelaku bisnis untuk meningkatkan kegiatan ekonominya karena lebih efisien dan efektif. *Fintech* merupakan langkah inovasi dari sektor keuangan yang berinteraksi dengan teknologi untuk menghasilkan fasilitas tanpa perantara, mengubah cara perusahaan dalam memberikan layanan dan produk.

Menjamurnya *fintech* di Indonesia sebagai bukti beralihnya masyarakat dari sistem keuangan tradisional menjadi menggunakan *fintech*. Beralihnya masyarakat didasari oleh kecepatan dan juga kemudahan *fintech* dalam mengakses berbagai kepentingan yang berhubungan dengan sistem keuangan (Safitri, 2022). Tantangan bagi *fintech* adalah terus meningkatkan literasi dan edukasi keuangan digital agar dapat digunakan oleh semakin banyak kalangan masyarakat. Secara tidak langsung perkembangan *fintech* berperan dalam memperluas dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan digital.

Menurut studi yang dilakukan oleh (Purwanto et al., 2022), terdapat beberapa faktor dalam perkembangan *Fintech* di Indonesia meliputi:

- a. *Fintech* Memfasilitasi Sektor Keuangan, *fintech* menghadirkan kemudahan bagi mereka yang berada di luar jangkauan produk keuangan tradisional. Karena *fintech* berbasis internet membuat *fintech* mudah digunakan kapan saja dan dimana saja.
- b. Perkembangan Teknologi, dengan pesatnya perkembangan teknologi, para pelaku *fintech* dapat terus berinovasi. Jika masalah keuangan baru muncul di pasar, perusahaan *fintech* dapat dengan cepat menyediakan produk keuangan inovatif yang dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan memanfaatkan perkembangan teknologi terkini secara tepat.
- c. Generasi Milenial, salah satu faktor di balik pesatnya perkembangan *fintech* di Indonesia. Generasi milenial adalah generasi yang sudah banyak memiliki ilmu tentang pentingnya manajemen keuangan sekaligus mereka memiliki jiwa wirausaha yang sangat tinggi.
- d. Bisnis *Fintech* Fleksibel, dibandingkan dengan bisnis keuangan tradisional, industri *fintech* dianggap lebih fleksibel dan tidak kaku, karena industrinya kurang diatur dan persyaratannya untuk membangun bisnisnya tidak sulit.

d. Keuntungan Penggunaan *Fintech* Terhadap Akses Keuangan

Peranan *fintech* dalam meningkatkan akses keuangan yang dapat diimplementasikan, Menurut Abdul et al., 2023, menyatakan bahwa penggunaan e-Wallet memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan secara digital tanpa harus berkunjung ke kantor atau melakukan pembayaran secara tunai. Ini memperluas transaksi keuangan. W-wallet dapat diakses melalui smartphone, masyarakat yang memiliki akses internet dan perangkat *mobile* dapat melakukan transaksi keuangan secara mudah. Ini memperluas jangkauan akses keuangan. Dengan makin mudahnya transaksi menggunakan *fintech*, diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan Indonesia, terutama bagi masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan keuangan konvensional.

Dengan kehadiran *fintech* membantu negara meningkatkan inklusi keuangan dengan memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan keuangan selama berhubungan dengan internet. Manfaat adanya *fintech* memberikan pelayanan yang lebih baik dan harga yang lebih kompetitif, sekaligus menyederhanakan proses pembayaran dan menurunkan biaya operasional. Bagi negara, *fintech* juga dapat berkontribusi dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia dengan memperlancar perputaran uang dan memperbaiki kebijakan ekonomi. Selain itu, *fintech* mampu menekan biaya yang diperlukan untuk memulai bisnis baru berkat sistem pembayaran yang lebih efisien. Dalam hal alat pembayaran, *fintech* penting dalam transfer antar rekening, mengurangi risiko yang

biasanya muncul dalam pembayaran konvensional, serta mendukung pemberian pinjaman modal (Candy et al. 2022).

Menurut penelitian oleh Hughes et al. (2020), *fintech* telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan inklusi keuangan global, menghubungkan jutaan individu yang sebelumnya tidak memiliki rekening bank ke ekosistem keuangan global. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi dapat menjadi alat yang kuat untuk mengatasi kesenjangan keuangan. *Fintech* juga membantu menjangkau masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses ke layanan perbankan tradisional, terutama di daerah terpencil atau kurang terlayani. Selain itu *fintech* berkontribusi pada peningkatan inklusi keuangan dengan memberikan solusi yang lebih cepat, mudah, dan efisien bagi pengguna. Dengan inovasi teknologi yang ditawarkan, *fintech* mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan keuangan seperti pembayaran digital, pinjaman online, investasi, dan asuransi.

Peranan *Fintech* sangat penting dalam meningkatkan penggunaan terhadap akses keuangan di era digital. Berikut peranan *fintech* dalam meningkatkan akses keuangan (Zulfa Qur'anisa et al., 2024) adalah:

1. *Fintech* memberikan akses lebih mudah.

Fintech telah mengubah cara orang mengakses layanan keuangan dengan memanfaatkan teknologi digital. Melalui aplikasi *mobile* dan *platform online*, *fintech* memungkinkan individu dan bisnis untuk melakukan transaksi keuangan,

seperti pembayaran, transfer uang, dan pinjaman, dengan cepat dan mudah. Hal ini membantu akses keuangan bagi mereka yang sebelumnya sulit mengakses layanan perbankan tradisional.

2. *Fintech* mendukung inklusi keuangan.

Fintech berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama bagi mereka yang berada di daerah terpencil atau masyarakat dengan akses terbatas ke lembaga keuangan.

3. *Fintech* memperluas Akses Pembayaran.

Salah satu peran *fintech* adalah memberikan akses pembayaran kedua individu dan bisnis yang sulit mendapat pinjaman dari lembaga keuangan tradisional. Hal ini membantu mendorong pertumbuhan usaha kecil dan menengah (UMKM) serta memberikan kesempatan bagi individu untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka.

4. *Fintech* berperan dalam mengatur literasi keuangan masyarakat.

Melalui *platform fintech*, pengguna dapat mengakses informasi dan edukasi keuangan yang membantu mereka memahami konsep keuangan, mengelola anggaran, dan membantu keputusan yang lebih bijaksana. Dengan meningkatkan literasi keuangan, masyarakat dapat lebih meningkatkan layanan *fintech* dengan baik dan mengoptimalkan manfaatnya.

2. Keuangan Konvensional

a. Pengertian Keuangan Konvensional

Keuangan konvensional dapat didefinisikan sebagai sistem keuangan yang melibatkan lembaga-lembaga seperti bank yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pinjaman. Dalam operasionalnya, bank konvensional menerapkan metode bunga, yang merupakan praktik umum dalam industri perbankan.

Konvensional adalah sistem keuangan tradisional yang umumnya mencakup aktivitas seperti perbankan, investasi, dan asuransi dengan dasar prinsip keuangan umum, yaitu mengutamakan profitabilitas, likuiditas, serta stabilitas dalam operasi bisnisnya. Pada sistem ini, bank konvensional memperoleh keuntungan dari bunga kredit serta berbagai produk jasa lainnya, seperti deposito dan transaksi pembayaran. Prinsip keuangan konvensional berfokus pada keuangan ekonomi tanpa mempertimbangkan nilai-nilai agama tertentu, yang membedakannya dengan keuangan syariah yang mengikuti prinsip-prinsip Islam (Wahyuni, 2023; Khoerunnisa et al., 2023).

Bank konvensional umumnya lebih kompetitif dari segi profitabilitas dibandingkan dengan bank syariah, meskipun perbankan syariah tumbuh secara signifikan dalam pangsa pasar. Bank konvensional juga cenderung memiliki struktur manajemen risiko yang lebih beragam, karena diizinkan untuk mengambil risiko yang lebih tinggi untuk memaksimalkan laba, seperti investasi pada instrumen

bunga tinggi yang dilarang dalam sistem syariah (Khaerunnisa et al., 2023)

Keuangan konvensional merujuk pada sistem layanan keuangan tradisional yang dijalankan oleh lembaga-lembaga keuangan seperti bank, perusahaan asuransi, dan lembaga pembiayaan. Sistem ini mengikuti aturan dan prosedur yang sudah ada sejak lama, dengan interaksi langsung antara nasabah dan lembaga keuangan di kantor cabang, serta melibatkan pengelolaan transaksi secara manual atau berbasis sistem yang sudah mapan. Keuangan konvensional mencakup berbagai produk seperti tabungan, deposito, pinjaman, dan transfer dana yang diatur oleh otoritas keuangan seperti Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Iskandar & Aqbar, 2019).

Dalam keuangan konvensional, transaksi dilakukan berdasarkan kontrak atau perjanjian antara lembaga keuangan dan nasabah yang berperan sebagai kreditur dan debitur. Bank memperoleh keuntungan dari suku bunga pada deposito yang dibebankan kepada peminjam dan imbal hasil pada deposito nasabah. Bank konvensional berperan penting sebagai perantara keuangan, memberikan pinjaman, pembiayaan proyek, dan penyimpanan dana untuk mendukung peraturan ekonomi.

Sistem ini diawasi ketat oleh otoritas jasa keuangan negara (seperti ojk di Indonesia) untuk memastikan stabilitas dan mencegah risiko sistemik. Aturan mengenai perbankan, pasar modal, dan asuransi diatur secara komprehensif untuk melindungi nasabah dan menjaga

keseimbangan ekonomi nasional. Keuntungan maksimal sering menjadi tujuan utama, sehingga produk-produknya disesuaikan dengan kebutuhan pasar yang luas, tanpa batasan tertentu selain yang ditentukan oleh hukum negara.

Sistem keuangan konvensional memiliki fleksibilitas tinggi, sebab berbagai institusi keuangan seperti bank, perusahaan asuransi dengan regulasi internasional. Hal tersebut memungkinkan adanya inovasi produk yang beragam, seperti kartu kredit, pinjaman usaha, dan deposito, yang direncanakan untuk memenuhi kebutuhan individu maupun bisnis dari berbagai kalangan.

b. Jenis-Jenis Layanan Keuangan Konvensional

Menurut beberapa penelitian, terdapat jenis-jenis keuangan konvensional antara lain:

1. Tabungan dan Deposito

Layanan ini memungkinkan nasabah menyimpan uang di bank dengan jaminan keamanan dan bunga. Tabungan menawarkan fleksibilitas penarikan, sedangkan deposito umumnya memiliki jangka waktu tertentu dan memberikan bunga yang lebih tinggi (BPS, 2024).

2. Kredit dan Pinjaman

Bank menawarkan berbagai jenis kredit, termasuk kredit investasi. Produk ini membantu individu memenuhi kebutuhan seperti membeli rumah atau kendaraan, serta membantu bisnis memperoleh dana untuk pengembangan usaha (Ummah, 2019).

3. Kartu Kredit dan Pembayaran Digital

Selain uang tunai dan kartu debit, kartu kredit memfasilitasi pembayaran dan sering kali menawarkan program reward. Bank konvensional juga mengembangkan layanan pembayaran digital untuk mengakomodasikan transaksi tanpa uang tunai, yang semakin populer sejak pandemi (Oktariani et al., 2023)

4. Asuransi

Layanan asuransi konvensional menyediakan perlindungan keuangan terhadap berbagai risiko, seperti kesehatan, jiwa, properti, dan kendaraan. Dengan meningkatnya kesadaran akan keamanan finansial, produk asuransi terus bertumbuh di pasar konvensional (BPS, 2024)

5. Investasi dan Wealth Management

Bank dan lembaga keuangan menawarkan produk investasi seperti reksa dana, saham, dan obligasi untuk membantu nasabah meningkatkan kekayaan. *Wealth management* mencakup perencanaan keuangan jangka panjang, termasuk untuk pensiun dan pendidikan (Otoritas Jasa Keuangan, 2024)

6. Layanan Pensiun

Dana pensiun menyediakan perencanaan keuangan bagi karyawan untuk persiapan masa pensiun. Dengan adanya regulasi yang ketat, layanan ini menawarkan keamanan

jangka panjang bagi peserta dan pensiun (PERBANAS, 2024).

7. Pembiayaan (Leasing)

Layanan leasing memfasilitasi pembiayaan pembeli aset seperti pembiayaan pembeli aset seperti kendaraan atau peralatan industri, membantu nasabah yang membutuhkan aset tanpa membeli secara langsung (Ummah, 2019).

c. Kelebihan Keuangan Konvensional

Keuangan konvensional memiliki kelebihan yang membuat menjadi sistem yang banyak digunakan dalam dunia finansial, baik individu maupun perusahaan. Kelebihan utama dari keuangan konvensional adalah:

1. Aksesibilitas yang Tinggi

Bank Konvensional umumnya memiliki jaringan cabang yang luas, memudahkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan di berbagai lokasi. Hal ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan mudah, baik di perkotaan maupun pedesaan (Tempo, 2023).

2. Beragam Produk dan Layanan

Bank konvensional menawarkan berbagai produk seperti tabungan, deposito, pinjaman, dan kartu kredit. Produk-produk ini sering kali dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah dengan pilihan yang fleksibel (Ekonomi UMA, 2024).

3. Investasi dalam Produk

Dengan pengalaman yang panjang dalam industri perbankan, bank konvensional cenderung lebih inovatif dalam mengembangkan produk baru. Mereka memiliki pemahaman yang lebih baik tentang dinamika pasar perbankan (Dandung et al., 2020).

4. Sistem Bunga yang Familiar

Sistem bunga merupakan metode yang sudah dikenal luas oleh masyarakat, sehingga bank konvensional dapat menarik lebih banyak nasabah penyimpan dana (Tempo, 2023).

5. Keahlian dan Pengalaman

Bank konvensional biasanya memiliki tim yang terlatih dan berpengalaman dalam memberikan saran serta solusi keuangan kepada nasabah. Hal tersebut menciptakan kepercayaan di kalangan pelanggan (Kemenkeu RI, 2021).

6. Stabilitas Pendapatan

Produk berbasis bunga memberikan kepastian pendapatan bagi bank konvensional, sehingga risiko terkait fluktuasi pasar dapat diminimalkan (Ekonomi UMA, 2024).

7. Regulasi yang Jelas

Bank konvensional beroperasi di bawah regulasi ketat dari otoritas keuangan nasional, memberikan jaminan keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan (Dandung et al., 2020).

d. Peran Perbankan Konvensional dalam Ekonomi

Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional sebagai bagian dari layanan

pembayarannya (Sobarna, 2021, hal. 6). Bank konvensional berperan penting dalam perkembangan ekonomi suatu negara. Dalam hal ini, bank konvensional berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan yang mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyediakan dana tersebut untuk membiayai investasi serta kegiatan ekonomi lainnya.

Di sisi lain, bank konvensional juga memberikan keuntungan bagi para nasabahnya. Selain menyimpan dana secara aman, nasabah juga dapat memperoleh simpanan yang disetorkan. Sementara itu, bagi pelanggan yang membutuhkan kredit, bank konvensional memberikan pinjaman dengan bunga yang sudah ditentukan (Marketears, 2023).

Menurut Abdul Rohman (2023), Perbankan konvensional memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian, baik di tingkat lokal maupun global. Peran perbankan konvensional dalam ekonomi antara lain yaitu:

1. Penyediaan Sumber Pembiayaan
Perbankan konvensional berfungsi sebagai lembaga yang mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada individu atau bisnis yang membutuhkan pembiayaan. Melalui penyaluran kredit, bank mendukung investasi dan pertumbuhan ekonomi, terutama bagi usaha kecil dan menengah yang merupakan tulang punggung perekonomian.
2. Pembiayaan Proyek Infrastruktur
Bank juga memainkan peran penting dalam membantu pemerintah membiayai proyek-proyek infrastruktur. Dengan

membeli surat berharga negara dan memberikan pinjaman, bank konvensional berkontribusi pada pembangunan infrastruktur yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi.

3. Layanan Pembiayaan dan Likuiditas

Perbankan konvensional menyediakan layanan pembayaran yang efisien, memfasilitasi transaksi keuangan domestik dan internasional. Bank juga berfungsi sebagai penyedia likuiditas di pasar keuangan, membantu menjaga kestabilan sistem keuangan dengan mengatur pasokan uang dan suku bunga.

4. Stabilitas Keuangan

Sistem perbankan konvensional berperan dalam menjaga stabilitas keuangan melalui regulasi dan pengawasan oleh otoritas keuangan. BankBank sentral mengawasi aktivitas perbankan untuk mencapai praktik-praktik yang merugikan dan menjaga integritas sistem keuangan secara keseluruhan.

5. Akses Terhadap Layanan Keuangan

Perbankan konvensional juga berkontribusi pada peningkatan akses masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan. Melalui inovasi teknologi seperti mobile banking, bank memperluas jaringan mereka dan menyediakan produk-produk yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, sehingga mendukung inklusi keuangan.

3. Dampak *Fintech* pada Perbankan Konvensional

a. Perubahan Sektor Keuangan

Munculnya *financial technology (fintech)* telah memberikan dampak yang signifikan terhadap industri jasa keuangan. Menurut Fernando & Dharmastuti (2021), perkembangan *Fintech* dalam suatu negara membawa dampak positif bagi masyarakat dan perbankan karena disinyalir dapat mengeliminasi pinjaman dengan bunga tinggi. Ditekankan bahwa *Fintech* dapat meningkatkan efisiensi manajemen keuangan bagi sektor perbankan. *Fintech* menawarkan berbagai layanan keuangan inovatif yang lebih cepat, lebih murah, dan lebih mudah diakses dibandingkan dengan layanan tradisional yang ditawarkan oleh bank-bank konvensional.

Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak *fintech* dalam mencakup pemahaman tentang bagaimana *fintech* telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi keuangan, mengakses layanan keuangan, mengelola keuangan pribadi dan bisnis. Dalam hal tersebut dapat dipahami bahwa perkembangan perbankan yang sedang berlangsung dan mengantisipasi perubahan yang akan datang terutama salah satunya *digital banking* (Barbu et al. 2021). *Digital Banking* dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan inklusi keuangan melalui berbagai macam strategi (Ulfah, 2020).

Dampak yang dihasilkan *fintech* terbagi menjadi dua, yaitu dampak positif dan dampak negatif. Menurut Sastrowidodo (2020), Dampak positif dari adanya *fintech* antara lain:

1) Kemudahan Pelayanan Finansial

Kehadiran *fintech* tentunya membuat proses transaksi keuangan masyarakat menjadi lebih mudah. Masyarakat juga akan mendapatkan layanan finansial yang meliputi proses pembayaran, kredit, uang, transfer, ataupun instrumen alternatif investasi yang lebih mudah dan praktis. Melengkapi.

2) Rantai Transaksi Keuangan

Keberadaan *fintech* dalam perekonomian Indonesia juga memberikan dampak positif yang luar biasa sebagai pelengkap rantai transaksi keuangan. Melalui *fintech* pula segala transaksi keuangan bisa dijalankan secara praktis.

Selain dampak positif, adanya *fintech* di Indonesia juga memiliki dampak negatif. Menurut Martinelli (2021), dampak negatif dari adanya *fintech* antara lain:

1) Menurunnya margin yang diperoleh perbankan akibat pasar yang digregotin oleh *fintech*.

2) Pesatnya perkembangan dominasi *mobile channel* memaksa perbankan untuk menciptakan model bisnis yang berbeda secara radikal dan meningkatkan *business process* dengan berorientasi pada strategi *targetting*, portofolio produk dan *delivery models*.

- 3) *Fintech* membantu nasabah (masyarakat) menekankan perbankan untuk menjadi lebih efisien.
- 4) *Fintech* kredit sangat mungkin berdampak negatif pada kestabilan keuangan (di suatu negara yang pasar kreditnya cukup besar) karena rendahnya lending standards.
- 5) *Fintech* dapat mendorong risk taking yang lebih besar oleh bank
- 6) Kemajuan teknologi inovasi sebelumnya menempatkan sektor keuangan pada posisi yang sangat rendah terhadap *cyber attack* karena penggunaan ICT yang sangat masif dan terkoneksi perusahaan keuangan secara global.

b. Efisiensi Operasional

Fintech telah memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional perbankan. Pengguna teknologi seperti otomatisasi proses, analitik data, dan kecerdasan buatan telah memungkinkan perbankan untuk mengotomatisasi tugas-tugas rutin, meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam pengolahan data, serta mengurangi biaya operasional secara signifikan.

Menurut Rahman & Astria, (2023) dampak efisiensi operasional perbankan antara lain:

1. *Fintech* memperkenalkan solusi inovatif dalam hal pembayaran transfer dana. Melalui aplikasi *mobile banking*, pengguna dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran tagihan, transfer antarbank, dan pembelian online. Ini mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai

dan menghadirkan kemudahan serta kecepatan dalam proses pembayaran.

2. *Fintech* juga membuka pintu bagi inklusi keuangan bagi mereka yang sebelumnya sulit mengakses layanan perbankan. Melalui platform *fintech*, individu dan bisnis kecil dapat dengan mudah mengajukan pinjaman, mengakses layanan asuransi, dan mengelola investasi mereka.

3. *Fintech* mendorong antara bank dan startup teknologi. Analisis ini menciptakan sinergi di antara kedua pihak, di mana bank mendapatkan akses ke inovasi teknologi yang cepat, sementara startup *fintech* mendapatkan manfaat dari infrastruktur dan basis pelanggan yang ada.

Secara keseluruhan, *Fintech* telah mengubah lanskap industri perbankan dengan cara yang signifikan. Dengan memanfaatkan teknologi terkini, perbankan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memberikan solusi inovatif bagi konsumen, dan memperluas akses keuangan bagi masyarakat yang lebih luas.

c. **Keunggulan dan Kelemahan *Fintech***

Menurut Miswan (2019), menyatakan bahwa terdapat beberapa keunggulan dan kelemahan *Fintech*. Kelebihan yang di jelaskan antara lain:

- 1) Melayani masyarakat Indonesia yang belum dapat dilayani oleh industri keuangan tradisional dikarenakan ketatnya peraturan perbankan dan adanya keterbatasan ini.

- 2) Dusteri perbankan tradisional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu.
- 3) Menjadi alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional dimana masyarakat memerlukan alternatif pembiayaan yang lebih demokratis dan transparan.

Sedangkan kekurangan dari *Fintech* di antaranya adalah sebagai berikut:

- 1) *Fintech* merupakan pihak yang tidak memiliki lisensi untuk memindahkan dana dan kurang mapan dalam menjalankan usahanya dengan modal yang besar, jika dibandingkan dengan bank.
- 2) Ada sebagian perusahaan *fintech* belum memiliki kantor fisik, dan kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya.

d. Tantangan Financial Technology (*Fintech*)

Menurut Jamal et al., (2023), tantangan yang dihadapi industri keuangan melalui perkembangan teknologi keuangan (*Fintech*) yaitu:

1. Industri *Fintech* dihadapkan pada tantangan dalam memenuhi peraturan dan kepatuhan yang ditetapkan oleh otoritas keuangan. Perubahan regulasi yang cepat dan kompleks dapat berdampak negatif pada operasional dan pertumbuhan perusahaan *Fintech*.
2. *Fintech* menghadapi tantangan dalam menjaga keamanan data dan privasi pengguna. Ancaman keamanan siber dan

risiko kebocoran data menjadi isu penting yang harus diatasi secara serius.

3. Kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap *Fintech* sebagai alternatif yang aman dan dapat diandalkan dalam menyediakan layanan keuangan merupakan tantangan yang perlu di atasi. Edukasi dan kesadaran masyarakat terkait *Fintech* memegang peran penting dalam mengatasi tantangan ini.

4. *Fintech* dihadapkan pada tantangan untuk bersaing dengan industri keuangan tradisional yang telah mapan, seperti bank dan lembaga keuangan konvensional. Untuk dapat bersaing, *Fintech* perlu memberikan inovasi dan nilai tambah yang kuat.

4. Jumlah Transaksi *Mobile Banking*

Menurut Atieq & Nurpiani (2022), *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat di akses secara langsung melalui telepon seluler berbasis GSM (*Global System for Mobile Communication*) dengan menggunakan pesan singkat (*SMS – Short Message Service*). Ini adalah sebuah layanan perbankan elektronik yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka melalui *SMS (Short Message Service)* atau jaringan komunikasi lainnya dengan saran telepon seluler atau komputer tablet.

BRI_{mo} adalah Aplikasi *digital banking* yang diluncurkan dengan sasaran utamanya adalah para pengguna milenial, disamping itu BRI juga meluncurkan BRI_{mo} agar produk tersebut membuat BRI sebagai perserona milik negara yang mampu menjadi penyedia layanan *costumer banking*.

Aplikasi ini memiliki fitur seperti pengenalan wajah, pengenalan sidik jari untuk masuk, pengisian saldo GoPay, pembayaran melalui kode QR, serta berbagai fitur menarik lainnya. Selain itu, setiap transaksi dapat menggunakan berbagai fitur dana, termasuk rekening Giro dan Tabungan. Aplikasi BRImo memiliki beberapa keunggulan, pertama dapat membuka tabungan secara online sehingga tidak perlu mengantri di kantor cabang. Kedua, aplikasi BRImo juga terdapat teknologi *face ID recognition* dan *finger print* untuk *log in* ke aplikasi BRImo yang dapat mempermudah nasabah jika lupa password danantisipasi apabila password diretas atau diketahui orang lain. Karena itu, aplikasi BRImo sangat cocok untuk kalangan milenial, karena memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara praktis dan efisien (Budhi Heriyanto et al., 2021).

BNI *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi langsung melalui *smartphone* dengan cara yang aman, sederhana, dan cepat (Wandi et al., 2020).

m-BCA (*Mobile Banking*) layanan produk perbankan yang disediakan oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui ponsel mereka. Akses ini dapat dilakukan dengan menggunakan menu yang telah disediakan dalam *Subscriber Identifikasi Module* (SIM) Card, melalui pesan SMS, atau dengan menggunakan menu di BCA *mobile* dengan menggunakan media jaringan internet di ponsel dengan pesan SMS sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BCA (Wijanarto & Wardani, 2022).

M-Smile dari Bank Mega telah menghadirkan inovasi yang memungkinkan nasabah untuk dengan mudah melakukan aktivitas perbankan

melalui *smartphone* mereka. Ini mencakup berbagai layanan seperti produk simpanan, kartu kredit, uang elektronik, penarikan tunai dari ATM Bank Mega tanpa menggunakan kartu, transaksi QR di berbagai merchant, serta akses informasi mengenai promo-promo menarik.

A. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai dampak penggunaan teknologi keuangan terhadap industri keuangan konvensional yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan untuk melakukan penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Pendekatan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nurul Aisyah Rachmawati, Lindawati Gani, Hilda Rossieta (2019)	Loyalitas Nasabah dan Kinerja Perbankan di Indonesia	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian menegaskan bahwa dalam industri perbankan, loyalitas nasabah bukan hanya penting tetapi juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Bank yang mampu menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabahnya cenderung memiliki performa yang lebih baik dalam berbagai aspek bisnisnya.
2.	Miswan Ansori (2021)	Perkembangan dan Dampak <i>Financial Technology (Fintech)</i> Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam waktu 3 bulan terdapat kenaikan jumlah pengguna <i>fintech</i> yang signifikan baik dari nasabah lender maupun borrower. Kenaikan ini di

				dominasi oleh masyarakat pulau jawa, dimana hampir 90% transaksi dilakukan melalui layanan keuangan berbasis teknologi (<i>Fintech</i>). Masyarakat lebih tertarik pada layanan keuangan yang menawarkan transparansi informasi, kemudahan transaksi, dan akses yang lebih luas, yang semuanya dapat diperoleh melalui <i>Fintech</i> .
3.	Nur Fazri Tsakila, M. Arya Wirahadi, Azwar Alif Fadilah, Henri Simanjuntak, Farahdinny Siswajanty (2024)	Analisis Dampak <i>Fintech</i> terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Fintech</i> tidak menggantikan perbankan, tetapi menjadi mitra strategis untuk transformasi digital di industri keuangan.
4.	Kristiati dan Tulenan (2021)	Dampak <i>Financial Technology</i> terhadap Kinerja Keuangan Perbankan	Kualitatif dengan Uji Beda	Perubahan inovatif yang terjadi dalam sektor perbankan melalui fenomena <i>fintech</i> bukanlah suatu ancaman, melainkan sebuah peluang untuk mengembangkan layanan <i>fintech</i> dan meningkatkan kinerja keuangan perbankan
5.	Shafyra Nuruzzakiyya M & Tuti Karyani (2021)	Dampak <i>Financial Technology</i> Terhadap Kinerja Bank Umum Konvensional di Indonesia	Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kinerja keuangan Bank Umum Konvensional setelah pengesahan regulasi <i>fintech</i> pada tahun 2016.
6.	Hadi Purwanto, Delfi Yandri, M	Perkembangan dan Dampak <i>Financial</i>	Metode penelitian yang digunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

	Prawira Yoga (2022)	<i>Technology (Fintech)</i> Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan di Masyarakat.	yaitu <i>literature review</i>	<i>fintech</i> memberikan dampak positif terhadap perilaku manajemen keuangan masyarakat dengan menyediakan akses mudah kelayakan keuangan, meningkatkan literasi keuangan, dan mendorong perilaku menabung serta investasi. Namun penelitian juga menyoroti dampak negatif, seperti resiko konsumtif yang tinggi, ketergantungan pada pinjaman instan, serta tantangan keamanan yang perlu diantisipasi oleh penyedia layanan dan pengguna.
7.	M. Arief Rahman & Kenny Astria (2023)	Dampak <i>Fintech</i> terhadap Perkembangan Perbankan	Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Fintech</i> membawa perubahan besar dalam perbankan dengan meningkatkan layanan, efisiensi operasional, dan aksesibilitas keuangan. Namun, tantangan seperti keamanan data dan regulasi harus diatasi. Bank perlu beradaptasi, berinvestasi dalam teknologi, dan berkolaborasi dengan <i>fintech</i> agar tetap kompetitif di era digital.
8.	Fariz Hutama Putra, Djoko Suhardjanto, Irwan Trinugroho,	Peran Literasi dan Digital Divide dalam Inklusi Keuangan	Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan tinggi meningkatkan inklusi keuangan,

	Taufiq Arifin (2024)			sementara kesenjangan digital menghambat adopsi fintech di daerah tertinggal.
9.	Evita Sari (2024)	Pengaruh Financial technology Terhadap Kinerja keuangan pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun (2015-2022).	Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif	<i>fintech</i> telah memiliki dampak yang signifikan terhadap pengembangan perbankan. Inovasi teknologi yang dibawa oleh <i>fintech</i> telah memperkaya layanan keuangan yang ditawarkan, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh perbankan tradisional.
10.	O Feriyanto & Zulfa Qur'anisa dkk (2024)	Peran <i>Fintech</i> dalam Meningkatkan Akses Keuangan di Era Digital	Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu metode studi literatur	Hasil penelitian ini membahas mengenai perkembangan <i>fintech</i> di Indonesia, termasuk perannya dalam meningkatkan inklusi keuangan, menyediakan layanan perbankan digital, pembayaran elektronik, dan model bisnis <i>peer-to-peer</i> lending. Melalui analisis literatur, penelitian ini menunjukkan bahwa <i>fintech</i> telah mendorong perubahan signifikan dalam akses dan interaksi keuangan, terutama bagi mereka yang berada di daerah terpencil atau tidak memiliki akses

				ke layanan keuangan tradisional.
--	--	--	--	----------------------------------

A. Kerangka Pikir

Secara umum, Penggunaan teknologi keuangan (*fintech*) dalam industri perbankan telah membawa perubahan signifikan, tidak hanya dalam layanan keuangan diberikan, tetapi juga dalam metode bisnis yang diterapkan oleh bank-bank konvensional. Teknologi keuangan berkembang pesat memengaruhi berbagai aspek dalam dunia perbankan, mulai dari layanan digital, pinjaman *peer-to-peer*, serta aplikasi keuangan lainnya, dapat mempengaruhi daya saing dan efisiensi operasional bank konvensional. Teknologi keuangan dengan segala inovasi dan fitur yang ditawarkannya, memiliki potensi untuk mengubah cara operasional bank konvensional seperti Bank BRI. Teknologi ini tidak hanya mempengaruhi aspek efisiensi operasional bank. Tetapi juga berimbas pada cara nasabah berinteraksi dengan bank yang memilih produk keuangan. Perbankan konvensional dihadapkan pada dilema antara menjaga sistem tradisional dan beradaptasi dengan perkembangan *fintech*.

Untuk dapat menganalisa bagaimana penggunaan *fintech* dapat berdampak pada operasional dan kinerja Bank BRI Cabang Somba Opu, serta bagaimana dampaknya terhadap interaksi nasabah dengan bank dan daya saing bank konvensional di era digital. Dengan pendekatan ini, memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai strategi yang perlu diterapkan oleh Bank BRI dalam menghadapi perkembangan *fintech* yang terus berkembang. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat skema kerangka pikir pada gambar halaman berikut:

Gambar 1. Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena atau masalah tertentu melalui eksplorasi dan interpretasi data, seperti kata-kata, gambar, atau observasi. Dengan jenis penelitian studi kasus, yang berfokus utamanya adalah mengeksplorasi secara mendalam dampak penggunaan teknologi keuangan (*fintech*) terhadap industri keuangan konvensional pada Bank BRI Cabang Somba Opu. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk memahami secara rinci penggunaan teknologi keuangan *fintech*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi penggunaan teknologi keuangan *fintech* terhadap industri keuangan konvensional.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pada analisis dampak yang ditimbulkan oleh pengguna teknologi keuangan atau *fintech* terhadap industri keuangan konvensional, khususnya di Bank BRI Cabang Somba Opu. Salah satu aspek yang diutamakan dalam penelitian ini adalah bagaimana *fintech* memengaruhi kinerja keuangan bank, seperti efisiensi operasional. Kehadiran *fintech* yang menawarkan layanan keuangan secara digital dapat mengubah jumlah transaksi dan perilaku nasabah yang sebelumnya bergantung pada layanan perbankan fisik, sehingga penting untuk mengetahui apakah perubahan ini berdampak positif atau negatif pada efisiensi operasional Bank

BRI dan mengeksplorasi bagaimana *fintech* memengaruhi perilaku dan preferensi nasabah dalam memilih layanan keuangan.

C. Situs dan Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah Bank BRI Cabang Somba Opu, yang dipilih sebagai lokasi karena perannya dalam penggunaan teknologi keuangan atau *fintech* di wilayah tersebut. Sumber data utama dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan staf bank yang terlibat langsung dalam penggunaan teknologi *fintech* atau yang terpengaruh oleh penerapannya di Bank BRI Cabang Somba Opu. Data sekunder berupa dokumen laporan keuangan, riset pasar, dan literatur akademik, yang membantu memberikan konteks gambaran yang lebih luas mengenai dampak *fintech* dalam industri konvensional.

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui dua jenis yaitu data primer dan data sekunder, yang masing-masing memiliki peran penting dalam memberikan gambaran yang komprehensif mengenai dampak penggunaan teknologi keuangan di Bank BRI Cabang Somba Opu.

1. Data primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari sumber pertama melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait dalam penggunaan teknologi keuangan di Bank BRI Cabang Somba Opu. Ini termasuk wawancara dengan manajer cabang, staf yang terlibat dalam transaksi dan pelayanan nasabah, serta tim IT atau pengelolaan *fintech* di cabang. Selain itu, observasi langsung juga dilakukan untuk memahami

bagaimana staf menggunakan sistem *fintech* dalam memberikan layanan kepada nasabah.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen yang sudah ada, seperti laporan tahunan Bank BRI Cabang Somba Opu, laporan kinerja cabang, dan analisis keuangan yang menunjukkan pengaruh adopsi *fintech* terhadap pertumbuhan transaksi digital, volume pinjaman, dan penggunaan layanan berbasis teknologi lainnya. Data ini akan membantu memberikan konteks tambahan untuk mendukung analisis terkait efektivitas penggunaan teknologi keuangan pada Bank dalam industri keuangan konvensional.

E. Informan

Informan dalam penelitian ini terdiri dari individu-individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan penggunaan teknologi keuangan *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu. Informan utama mencakup manajer cabang, yang memiliki pemahaman mendalam mengenai strategi adaptasi bank dalam merespons perkembangan teknologi keuangan, tantangan yang dihadapi, dan hasil yang terlihat sejak penerapan layanan *fintech*. Selain itu staf bagian pelayanan nasabah (*customer service*) turut terlibat, mengingat mereka berinteraksi langsung dengan nasabah dan memiliki wawasan mengenai pengalaman pengguna terhadap layanan digital bank. Informan-informan diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai dampak *fintech* pada kinerja operasional cabang, seperti peningkatan efisiensi dan pengurangan biaya. Informasi dari mereka membantu dalam melihat bagaimana implementasi teknologi keuangan berkontribusi pada profitabilitas dan efisiensi operasional cabang. Dengan wawancara mendalam

dengan para informan ini, penelitian diharapkan dapat mengumpulkan data kualitatif yang komprehensif mengenai dampak *fintech* terhadap kinerja dan layanan Bank BRI Cabang Somba Opu, serta mendapatkan pemahaman yang jelas mengenai tantangan dan peluang yang diharapkan dalam proses adopsi *fintech* keuangan konvensional.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa alat yang dirancang untuk mengumpulkan data yang relevan dan mendalam mengenai dampak penggunaan teknologi keuangan *fintech* pada industri keuangan konvensional di Bank BRI Cabang Somba Opu. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara (*Interview*)

Digunakan untuk melakukan wawancara mendalam dengan informan, termasuk manajer Bank BRI Cabang Somba Opu, staf yang terlibat dalam implementasi *fintech*, dan nasabah dengan pengalaman dalam menggunakan layanan *fintech*.

2. Dokumentasi

Instrumen ini mencakup pengumpulan data berupa dokumen laporan tahunan, dokumen kebijakan yang terkait dengan penggunaan teknologi dalam layanan perbankan dan laporan tentang adopsi *fintech* termasuk jumlah nasabah yang beralih menggunakan *fintech* atau jenis layanan yang paling banyak digunakan.

3. Observasi

Dalam konteks penelitian ini, observasi akan digunakan untuk memahami bagaimana nasabah berinteraksi dengan layanan yang

ditawarkan oleh Bank BRI Cabang Somba Opu serta penggunaan *fintech* dalam kehidupan sehari-hari mereka. Peneliti akan terlibat langsung dalam aktivitas di bank, seperti mengamati proses antrian, interaksi nasabah dengan teller, dan penggunaan ATM atau layanan digital bank. Dengan cara ini, peneliti dapat mencatat pengalaman dan tantangan yang dihadapi oleh nasabah secara langsung.

Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh wawasan langsung yang tidak selalu dapat diungkapkan melalui wawancara atau kuesioner, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai dampak penggunaan *fintech* terhadap industri keuangan konvensional di Bank BRI Cabang Somba Opu.

G. Metode Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Ruhansih (2019) melibatkan tiga langkah utama yang dilakukan secara berkelanjutan dan bersamaan, yaitu reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Berikut adalah tahap dalam analisis data kualitatif menurut Ruhansih:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data menekankan pada pemfokusan data yang akan diambil oleh peneliti. Proses ini berlangsung sejak awal pertanyaan penelitian dibuat sampai data penelitian dikumpulkan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan disaring untuk menemukan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Proses ini membantu menganalisis data yang tidak relevan, sehingga hanya informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian yang akan dianalisis lebih lanjut.

2. *Display Data* (Penyajian Data)

Apabila data sudah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah, dalam penelitian deskriptif kualitatif, penyajian dapat berupa uraian singkat tentang hubungan antar kategori. Tujuan visualisasi data adalah untuk memudahkan memahami apa yang terjadi dan merencanakan lebih banyak pekerjaan berdasarkan apa yang dipahami. Data yang telah disusun ini akan menunjukkan hubungan antara variabel, pola, atau tema yang muncul dari informasi yang dikumpulkan. Pada tahap ini bisa mengidentifikasi pola-pola utama dan kaitannya dengan pertanyaan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan/Variabel (*Conclusion/Verification*)

Langkah ini merupakan proses untuk menarik kesimpulan dari data yang telah disajikan. Kesimpulan awal yang disajikan selalu bersifat sementara dan berubah-ubah, kecuali jika ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 dengan nama "De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden" yang berarti "Bank Bantuan dan Tabungan untuk Kepala Kampung" di Purwokerto, Jawa Tengah. Bank ini didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja sebagai upaya untuk membantu penduduk lokal dalam memenuhi kebutuhan keuangan mereka. Bank BRI berfokus pada pelayanan bagi masyarakat kelas bawah, khususnya petani dan pedagang kecil, dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup mereka.

Seiring berjalannya waktu, BRI mengalami perkembangan pesat dan pada tahun 1946, Bank Rakyat Indonesia resmi menjadi bank milik negara yang bertujuan untuk mendukung pembangunan ekonomi Indonesia. Pada masa itu, BRI berperan penting dalam mendanai sektor pertanian dan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia. Sebagai bank dengan visi untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, BRI terus berinovasi dalam menghadirkan produk-produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia.

Pada tahun 2003, Bank BRI melakukan transformasi besar-besaran dengan merilis produk digital dan membuka kantor cabang di seluruh wilayah Indonesia untuk memperluas jangkauannya. Seiring dengan perkembangan teknologi, BRI mulai mengembangkan layanan berbasis digital, termasuk mobile banking dan internet banking, guna mempermudah transaksi nasabah dan meningkatkan aksesibilitas. Dalam menghadapi persaingan industri

perbankan yang semakin ketat, BRI juga berinovasi dengan mengaplikasikan teknologi finansial (*fintech*) untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin modern dan menginginkan layanan yang cepat, efisien, dan aman.

Bank BRI kini menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia dan dikenal sebagai bank dengan fokus pada UMKM, serta memiliki jaringan luas yang mencakup ribuan cabang dan unit layanan di seluruh Indonesia. Seiring dengan perkembangan *fintech*, BRI terus mengembangkan dan menerapkan teknologi terbaru dalam rangka meningkatkan layanan serta memperkuat posisi sebagai salah satu pemain utama di industri perbankan nasional.

Bank BRI Cabang Somba Opu merupakan salah satu cabang dari Bank Rakyat Indonesia yang terletak di Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Sebagai bagian dari jaringan Bank BRI yang telah beroperasi sejak lama, cabang ini memiliki peran penting dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat, terutama dalam hal memfasilitasi transaksi keuangan dan memberikan akses ke layanan perbankan digital. Bank BRI Cabang Somba Opu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi, salah satunya dengan mengaplikasikan teknologi finansial (*fintech*) untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.

Dengan semakin berkembangnya dunia digital, Bank BRI Cabang Somba Opu menyadari pentingnya untuk mengadopsi *fintech* dalam rangka menjaga daya saing dan memberikan kemudahan akses kepada nasabah. Teknologi ini tidak hanya mempermudah transaksi perbankan, tetapi juga memungkinkan pengelolaan data nasabah yang lebih efisien serta layanan yang lebih cepat dan transparan. Keputusan untuk mengimplementasikan *fintech* di bank ini merupakan upaya untuk terus memperbaiki kualitas layanan

B. Karakteristik Informan

Karakteristik informan dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran mengenai latar belakang individu yang menjadi sumber data. Informasi ini mencakup aspek-aspek seperti, jenis kelamin, jabatan pekerjaan yang relevan dengan topik penelitian.

Tabel 4.1 Karakteristik Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan/Status
1	Informan 1	Laki-laki	Customer Service 1
2	Informan 2	Perempuan	Teller
3	Informan 3	Laki-laki	Supervisor
4	Informan 4	Perempuan	Customer Service 2
5	Informan 5	Laki-laki	Nasabah
6	Informan 6	Perempuan	Nasabah
7	Informan 7	Laki-laki	Nasabah
8	Informan 8	Laki-laki	Nasabah
9	Informan 9	Laki-laki	Nasabah

C. Penyajian Data Hasil Penelitian

Perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan, termasuk di Bank BRI Cabang Somba Opu, yang terletak di Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan semakin berkembangnya teknologi digital, Bank BRI Cabang Somba Opu telah mengadopsi sistem *fintech* untuk mempermudah transaksi perbankan, meningkatkan efisiensi operasional, dan menyediakan layanan yang lebih cepat dan lebih mudah bagi nasabah. Namun, adopsi *fintech* juga menghadirkan tantangan tersendiri, baik dari sisi pegawai maupun nasabah, yang masih dalam proses penyesuaian terhadap penggunaan teknologi baru tersebut. Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan dengan pegawai bank dan nasabah yang berada di sekitar wilayah Somba Opu,

penelitian ini mengungkap berbagai dampak, tantangan, serta peluang yang dihadirkan oleh teknologi *fintech* terhadap kinerja dan layanan perbankan di bank tersebut.

Pegawai Bank BRI Cabang Somba Opu merasakan perubahan signifikan dalam sistem kerja mereka setelah penerapan *fintech*. Salah satu pegawai yang bekerja sebagai Customer Service 1 yaitu Informan ke-1, mengungkapkan:

"*Fintech* sangat membantu kami dalam mempercepat layanan transaksi. Seperti saat nasabah ingin transfer atau mengecek saldo, semuanya bisa dilakukan secara otomatis lewat aplikasi, mengurangi beban kerja kami yang sebelumnya mengandalkan proses manual."

Selain itu, pegawai lainnya yang bekerja di bagian teller yaitu Informan ke-2, menjelaskan bahwa proses internal bank pun semakin efisien:

"Penggunaan *fintech* mempermudah pekerjaan internal kami, terutama dalam pencatatan transaksi dan pengelolaan data nasabah. Sistem ini memungkinkan kami memantau transaksi secara real-time dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia."

Pegawai Bank BRI Cabang Somba Opu merasakan perubahan signifikan dalam sistem kerja mereka setelah penerapan teknologi finansial (*fintech*), yang membawa dampak besar pada efisiensi layanan dan operasional perbankan. Informan ke-1, yang bekerja sebagai Customer Service 1, mengungkapkan bahwa *fintech* sangat membantu dalam mempercepat layanan transaksi. Nasabah dapat melakukan transfer dan pengecekan saldo secara otomatis melalui aplikasi, sehingga mengurangi beban kerja yang sebelumnya bergantung pada proses manual. Sementara itu, Informan ke-2 seorang pegawai bagian teller, menjelaskan bahwa sistem *fintech* juga meningkatkan efisiensi operasional internal. Menurutnya, sistem ini mempermudah pencatatan transaksi dan pengelolaan data nasabah secara

real-time, serta mengurangi potensi kesalahan yang kerap terjadi dalam proses manual. Hal ini memungkinkan pegawai untuk lebih fokus pada aspek layanan yang memerlukan interaksi langsung dengan nasabah, sementara sistem *fintech* menangani tugas-tugas administratif yang sebelumnya membutuhkan banyak waktu dan tenaga. Namun, meskipun *fintech* memberikan berbagai kemudahan, Informan ke-3, yang bertugas sebagai Supervisor, juga menyoroti tantangan yang dihadapi pegawai dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Ia menyatakan:

"Awalnya, kami mengalami kesulitan memahami seluruh fitur dan sistem *fintech*, apalagi *fintech* terus berkembang dengan cepat. Kami harus menjalani pelatihan intensif agar bisa memaksimalkan penggunaannya dan memberikan layanan yang tepat kepada nasabah."

Sementara itu Informan ke-4, yang merupakan Customer Service 2, menjelaskan bahwa:

"Kalau di awal-awal kan ada pelatihan dulu sebelum kami di terjunkan untuk memakai teknologi tersebut memang pertama-tama agak susah tapi lama-lama sangat membantu pekerjaan kami"

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa meskipun *fintech* membawa kemudahan dalam operasional, pelatihan dan penguatan kemampuan pegawai sangat diperlukan untuk memastikan mereka dapat memanfaatkan teknologi secara optimal.

Adopsi *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu memberikan dampak signifikan terhadap pola transaksi nasabah. Salah satu nasabah yang terbiasa menggunakan layanan *mobile banking*, yakni Informan ke-5, menyatakan:

"Saya lebih suka menggunakan aplikasi BRI Mobile untuk transaksi sehari-hari. Tidak perlu datang ke bank lagi, dan semuanya bisa saya lakukan dengan cepat melalui ponsel. Ini sangat mempermudah saya."

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan ke-6, yang menyatakan:

"Dengan adanya *fintech*, saya bisa melakukan transfer antarbank dan pembayaran tagihan kapan saja, tanpa harus antri di bank. Itu sangat menghemat waktu saya."

Meskipun demikian, tidak semua nasabah merasa nyaman dengan layanan digital. Informan ke-7, seorang nasabah yang lanjut usia, mengungkapkan:

"Saya lebih suka datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Kadang aplikasi di ponsel saya mengalami gangguan dan saya merasa khawatir jika ada kesalahan dalam transaksi."

Pernyataan ini menggambarkan bahwa meskipun *fintech* menawarkan kenyamanan, ada sebagian nasabah, terutama yang lebih tua, yang masih merasa cemas dan lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung di bank. Kepercayaan terhadap sistem digital masih menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh Bank BRI Cabang Somba Opu, terutama dalam menjaga keamanan transaksi dan memberikan edukasi kepada nasabah.

Dalam proses adopsi *fintech*, Bank BRI Cabang Somba Opu menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi teknis maupun adaptasi sumber daya manusia. Informan ke-1, yang bertugas sebagai Customer Service 1, menjelaskan:

"Selain masalah pelatihan bagi pegawai, tantangan terbesar kami adalah memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui platform *fintech* tetap aman dan sesuai dengan regulasi perbankan yang berlaku."

Keamanan data dan transaksi memang menjadi perhatian utama dalam penerapan *fintech*. Bank BRI Cabang Somba Opu harus terus memperbarui sistem keamanan untuk mengantisipasi potensi ancaman siber. Di sisi lain, banyak nasabah yang memerlukan bimbingan yang dapat memanfaatkan layanan *fintech* secara optimal. Informan ke-3, selaku Supervisor, menambahkan:

"Di sini, banyak nasabah yang masih kesulitan menggunakan aplikasi digital. Kami sering memberikan bantuan langsung kepada mereka, terutama yang sudah berusia lanjut, agar mereka bisa lebih nyaman dengan sistem *fintech* yang kami tawarkan."

Hal ini mengindikasikan bahwa, meskipun *fintech* sangat memudahkan, masih dibutuhkan usaha lebih dalam memberikan pelatihan kepada nasabah agar mereka tidak merasa tertinggal oleh teknologi yang terus berkembang. Meskipun ada beberapa tantangan, penggunaan *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu juga membuka banyak peluang untuk meningkatkan layanan kepada nasabah. Informan ke-8, selaku nasabah, menjelaskan:

"Dengan *fintech*, saya bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Ini sangat bermanfaat bagi saya yang sering bepergian dan membutuhkan layanan yang cepat."

Hal serupa disampaikan oleh Informan ke-9, juga seorang nasabah, yang mengungkapkan:

"Layanan digital bank ini sangat membantu saya untuk melakukan transaksi di rumah jadi tidak perlu saya keluar lagi"

Selain itu, Informan ke-4, selaku Customer Service 2, menyampaikan harapannya agar *fintech* dapat menjangkau lebih banyak nasabah di wilayah sekitar Somba Opu, yang mungkin belum terbiasa dengan layanan perbankan digital:

"Ke depannya, kami ingin mengembangkan lebih banyak fitur yang dapat menjangkau nasabah dari daerah terpencil, sehingga mereka bisa merasakan kemudahan bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang."

Dengan meningkatnya penetrasi internet dan perangkat *mobile*, *fintech* memberikan peluang besar bagi Bank BRI Cabang Somba Opu untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan inklusi keuangan di wilayah tersebut. Namun, untuk mencapai hal ini, penting bagi bank untuk terus mengedukasi nasabah dan meningkatkan infrastruktur digital.

Berdasarkan hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa adopsi *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu telah memberikan perubahan yang signifikan dalam operasional dan layanan perbankan. Meskipun ada tantangan yang perlu diatasi, seperti masalah keamanan, adaptasi pegawai dan nasabah terhadap teknologi baru, serta edukasi yang lebih intensif, *fintech* tetap memberikan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan kepada nasabah.

D. Analisis dan Interpretasi

Perkembangan teknologi keuangan atau *fintech* telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk di Bank BRI Cabang Somba Opu. *Fintech* menawarkan berbagai solusi inovatif yang tidak hanya mempermudah operasional bank, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Melalui penerapan *fintech*, bank dapat menciptakan produk baru, memperluas akses layanan, dan mendigitalisasi seluruh proses operasionalnya. Dampak-dampak tersebut tidak hanya memberikan keuntungan bagi bank, tetapi juga mempengaruhi pola transaksi dan hubungan nasabah dengan institusi keuangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan nasabah, berikut adalah pembahasan terkait dampak *fintech*:

1. Efisiensi Operasional

Penerapan teknologi *fintech* dalam industri keuangan, khususnya di Bank BRI Cabang Somba Opu, dapat meningkatkan efisiensi operasional bank. *Fintech* memungkinkan automasi dalam berbagai proses, seperti transaksi pembayaran, pengecekan saldo, hingga pengelolaan data nasabah. Menurut Tan et al. (2019), penggunaan teknologi digital dalam

perbankan dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi serta meningkatkan akurasi dalam pengolahan data.

Bank yang mengimplementasikan *fintech* juga dapat mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang rentan terhadap kesalahan manusia, serta mempermudah pengelolaan administrasi dan laporan keuangan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Ang et al. (2019) yang menyatakan bahwa *fintech* dapat memotong biaya operasional yang terkait dengan layanan tradisional, karena pengurangan kebutuhan akan sumber daya manusia dalam melakukan proses administratif.

Selain itu, *fintech* juga memungkinkan *real-time data processing*, yang memudahkan bank dalam melakukan pemantauan transaksi dan mengidentifikasi potensi masalah lebih cepat. Sebagai contoh, sistem mobile banking yang terintegrasi dengan *fintech* dapat memproses transaksi dalam hitungan detik, yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama jika dilakukan secara manual. Keuntungan ini memungkinkan pegawai bank untuk fokus pada tugas yang lebih bernilai, seperti interaksi dengan nasabah, dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Sebagaimana diungkapkan oleh Chuen et al. (2017) dikutip dalam (Donny & Muammar, 2024), efisiensi operasional yang dihasilkan oleh teknologi finansial dapat mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penerapan *fintech* tidak hanya memberikan efisiensi dalam operasional tetapi juga dalam pengelolaan sumber daya dan biaya bank.

Namun, tantangan yang sering muncul adalah proses adaptasi bagi pegawai yang belum terbiasa dengan teknologi baru. Oleh karena itu, pelatihan dan penguatan keterampilan teknologi bagi karyawan bank sangat diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan *fintech* dan mengurangi hambatan dalam proses transisi. Menurut Bhutto et al. (2023) kompetensi seperti kemampuan beradaptasi, inisiatif, dan analisis berpengaruh positif terhadap adopsi *fintech*, seperti pentingnya praktik sumber daya manusia yang efektif untuk mengembangkan kompetensi karyawan guna mendukung inovasi layanan.

2. Loyalitas Nasabah

Penerapan *fintech* dapat berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah di Bank BRI Cabang Somba Opu. Menurut theory of customer loyalty yang dikemukakan oleh Lubis et al., (2024), loyalitas nasabah terbentuk ketika nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh bank. Dengan hadirnya layanan berbasis *fintech*, nasabah dapat melakukan transaksi lebih cepat dan lebih mudah, yang meningkatkan kepuasan mereka. Kemudahan dalam menggunakan layanan digital dapat meningkatkan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah, sehingga menciptakan loyalitas. Dengan demikian, pengaplikasian *fintech* membantu nasabah untuk lebih merasa puas dan terikat dengan bank karena mereka bisa mendapatkan layanan yang lebih praktis, efisien, dan personal.

Selain itu, penggunaan *fintech* dalam perbankan juga memungkinkan peningkatan dalam kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Misalnya, fitur-fitur seperti notifikasi transaksi, akses 24 jam, serta

kemudahan melakukan pembayaran dan transfer uang memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah. Penelitian oleh Gupta dan Zeithaml (2006) dikutip dalam (Rachmawati et al., 2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap institusi keuangan.

Dalam hal ini, *fintech* memungkinkan bank untuk menawarkan layanan yang lebih responsif dan sesuai dengan keinginan nasabah, baik dalam hal kecepatan maupun kenyamanan. Namun, seperti yang dijelaskan oleh Davis (1989) dikutip dalam (Mulyah, P. et. al 2020) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), adopsi teknologi oleh nasabah sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang diperoleh dari teknologi tersebut. Jika nasabah merasa kesulitan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi *fintech*, hal ini bisa menurunkan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, meskipun *fintech* dapat meningkatkan loyalitas nasabah, penting bagi Bank BRI untuk terus memperkenalkan fitur baru yang ramah pengguna dan melakukan edukasi untuk mengatasi hambatan teknologi di kalangan nasabah.

3. Kompetisi Dasar

Penggunaan teknologi keuangan (*financial technology* atau *fintech*) di Bank BRI Cabang Somba Opu telah membawa perubahan besar dalam sistem kerja dan operasional perbankan. *Fintech* memungkinkan layanan perbankan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh nasabah. Dengan adanya layanan digital seperti BRImo dan internet banking, transaksi yang sebelumnya harus dilakukan di kantor cabang kini dapat

dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui aplikasi. Misalnya, seorang nasabah yang ingin mentransfer dana ke rekening lain tidak lagi harus datang ke teller, melainkan cukup menggunakan aplikasi *BRImo* di ponsel mereka. Hal ini berdampak pada efisiensi operasional bank, mengurangi antrean di kantor cabang, serta meningkatkan kepuasan pelanggan karena layanan menjadi lebih cepat dan fleksibel.

Selain meningkatkan efisiensi operasional, *fintech* juga memengaruhi pola kerja pegawai bank. Pegawai yang sebelumnya menangani transaksi secara manual kini lebih banyak berperan dalam memberikan edukasi kepada nasabah tentang penggunaan layanan digital. Seorang teller di Bank BRI Cabang Somba Opu, misalnya, mengungkapkan bahwa sebagian besar pekerjaannya kini beralih dari transaksi tunai ke pendampingan nasabah dalam aktivasi aplikasi perbankan digital. Hal ini selaras dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989), dikutip dalam (Muliyah, P. et. al 2020) menyatakan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna bergantung pada persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Dengan edukasi yang tepat, nasabah akan lebih percaya diri dalam memanfaatkan teknologi perbankan, sehingga adopsi *fintech* dapat meningkat.

Dari sisi nasabah, adopsi *fintech* memberikan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Misalnya, seorang nelayan di pesisir Makassar yang sebelumnya harus menempuh perjalanan jauh untuk melakukan transaksi kini dapat menggunakan layanan *BRILink* yang tersedia di agen terdekat. Namun, meskipun *fintech*

menawarkan banyak kemudahan, tidak semua nasabah merasa nyaman dengan sistem digital. Seorang nasabah lanjut usia yang diwawancarai di kantor cabang mengungkapkan kekhawatirannya akan kesalahan transaksi saat menggunakan aplikasi digital. Berdasarkan teori *Diffusion of Innovation* yang dikemukakan oleh Rogers (2003), dikutip dalam (Sziklai & Lengyel, 2023) menyatakan bahwa adopsi teknologi baru biasanya dimulai dari kelompok inovator dan *early adopters*, sebelum akhirnya diikuti oleh mayoritas pengguna. Oleh karena itu, Bank BRI perlu terus memberikan edukasi dan bimbingan agar semua nasabah dapat beradaptasi dengan layanan digital yang tersedia.

Adopsi *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu juga memberikan dampak besar terhadap kompetisi di industri perbankan. Dengan semakin berkembangnya layanan berbasis *fintech*, bank yang cepat beradaptasi dengan teknologi akan memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan dengan bank yang lebih lambat dalam mengimplementasikan sistem digital. Misalnya, banyak nasabah yang kini beralih ke Bank BRI karena layanan *BRImo* lebih *user-friendly* dan memiliki fitur yang lebih lengkap dibandingkan aplikasi dari bank lain. Menurut Gustia & Hartini, (2024) perusahaan yang dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan akan memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Oleh karena itu, kompetisi dalam industri keuangan kini lebih menekankan pada kemampuan bank untuk berinovasi dalam menawarkan solusi berbasis digital yang lebih efisien dan mudah diakses.

Selain itu, *fintech* juga membuka peluang baru bagi bank untuk menjangkau pasar yang lebih luas, termasuk segmen-segmen yang

sebelumnya tidak terlayani, seperti masyarakat di daerah terpencil. Seorang agen *BRILink* di sekitar Somba Opu mengungkapkan bahwa banyak warga desa yang kini tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi karena mereka bisa mengakses layanan perbankan melalui agen *BRILink*. Dengan layanan digital, bank tidak perlu membangun cabang fisik di setiap lokasi, yang tentu memerlukan biaya besar. Dalam hal ini, Bank BRI dapat bersaing lebih baik dengan bank lain yang belum mengadopsi teknologi digital, karena bank dapat menawarkan layanan yang lebih fleksibel dan terjangkau bagi nasabah di berbagai lokasi. Hal ini sejalan dengan teori *Financial Inclusion* yang dijelaskan oleh Shithii & Akter, (2024), yang menekankan bahwa teknologi dapat meningkatkan akses layanan keuangan bagi kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem perbankan konvensional.

Namun, dalam kompetisi berbasis *fintech*, bank juga harus menjaga kualitas layanan digital mereka dan meningkatkan keamanan untuk melindungi data nasabah. Keamanan data merupakan salah satu faktor kunci yang dapat memengaruhi daya saing bank dalam menghadapi kompetitor. Salah satu kasus yang pernah terjadi di Bank BRI Cabang Somba Opu adalah laporan dari beberapa nasabah yang mengalami percobaan penipuan melalui pesan singkat yang mengatasnamakan pihak bank. Seorang nasabah bahkan hampir kehilangan dananya setelah menerima pesan palsu yang memintanya memasukkan data pribadi di sebuah situs web tidak resmi. Oleh karena itu, Bank BRI terus meningkatkan sistem keamanan digital dan memberikan edukasi kepada nasabah tentang modus-modus penipuan yang sering terjadi. Menurut teori *Data Protection*

and Cybersecurity in Fintech Adoption dari Widiyati & Erliana, (2024) sistem keamanan yang kuat harus mencakup aspek teknis (enkripsi, autentikasi) dan aspek edukasi bagi pengguna untuk menghindari ancaman siber. Dengan langkah ini, bank dapat memastikan kepercayaan nasabah tetap terjaga dalam menggunakan layanan *fintech*.

Selain tantangan keamanan, tantangan lain yang dihadapi adalah tingkat literasi digital masyarakat. Seorang petugas *customer service* di Bank BRI Cabang Somba Opu mengungkapkan bahwa masih banyak nasabah yang datang ke bank hanya untuk meminta bantuan dalam menggunakan aplikasi digital, seperti lupa kata sandi atau kesulitan dalam melakukan transaksi online. Contohnya, seorang ibu rumah tangga yang baru pertama kali menggunakan *BRImo* mengaku takut salah memasukkan nomor rekening saat melakukan transfer. Hal ini sesuai dengan teori *Digital Divide* yang dikemukakan oleh Putra et al., (2024), yang menyatakan bahwa perbedaan akses dan pemahaman teknologi dapat menjadi penghambat dalam adopsi teknologi digital di masyarakat. Oleh karena itu, Bank BRI perlu meningkatkan program edukasi digital bagi nasabah agar mereka lebih percaya diri dalam memanfaatkan teknologi perbankan. Dengan pendekatan yang tepat, Bank BRI dapat memastikan bahwa semua nasabah, termasuk yang belum familiar dengan teknologi, dapat menikmati manfaat dari layanan *fintech* secara optimal.

Kesimpulannya bahwa *fintech* memberikan dampak yang luas pada industri keuangan konvensional di Bank BRI Cabang Somba Opu. Teknologi ini meningkatkan efisiensi operasional, mengubah peran pegawai, memperluas akses layanan perbankan, serta meningkatkan daya saing bank

di era digital. Namun, tantangan seperti keamanan data dan literasi digital tetap harus diatasi agar adopsi *fintech* dapat berjalan lebih optimal. Dengan strategi yang tepat, *fintech* dapat menjadi alat yang efektif bagi Bank BRI untuk meningkatkan layanan dan mencapai inklusi keuangan yang lebih luas.

Menurut penelitian oleh Song et al., (2023), dengan adanya *fintech*, bank dapat menjangkau pelanggan baru dan memperluas pangsa pasar tanpa perlu mengeluarkan investasi besar untuk infrastruktur fisik. Dalam hal ini, Bank BRI dapat bersaing lebih baik dengan bank lain yang belum mengadopsi teknologi digital, karena bank dapat menawarkan layanan yang lebih fleksibel dan terjangkau bagi nasabah di berbagai lokasi.

Namun, dalam kompetisi berbasis *fintech*, bank juga harus menjaga kualitas layanan digital mereka dan meningkatkan keamanan untuk melindungi data nasabah. Keamanan data merupakan salah satu faktor kunci yang dapat memengaruhi daya saing bank dalam menghadapi kompetitor. Menurut penelitian oleh Sahi et al., (2022) keamanan transaksi dan perlindungan data nasabah menjadi perhatian utama dalam persaingan yang berbasis teknologi. Oleh karena itu, untuk tetap bersaing, Bank BRI harus terus meningkatkan sistem keamanannya agar nasabah merasa aman dalam menggunakan layanan *fintech* yang disediakan.

B AB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan penelitian ini yaitu pengaplikasian *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap industri keuangan, terutama dalam hal efisiensi operasional, loyalitas nasabah, dan kompetisi dasar. Penerapan teknologi ini memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi layanan, memperkuat hubungan dengan nasabah melalui kemudahan akses dan inovasi produk, serta memperbaiki posisi kompetitif bank di pasar dengan menawarkan layanan yang lebih cepat dan lebih mudah. Meskipun terdapat tantangan dalam adaptasi teknologi, *fintech* tetap membuka peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing bank.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran dapat diberikan untuk Bank BRI Cabang Somba Opu dan peneliti selanjutnya. Bagi Bank BRI, disarankan untuk terus meningkatkan program pelatihan bagi pegawai dan nasabah agar dapat mengoptimalkan penggunaan *fintech* dengan lebih efektif. Selain itu, penting bagi bank untuk terus memperbarui sistem keamanan dan menyediakan fitur yang lebih ramah bagi nasabah yang belum terbiasa dengan layanan digital, terutama untuk kelompok usia lanjut. Dengan demikian, Bank BRI dapat memperluas jangkauan layanannya dan meningkatkan inklusi keuangan di wilayah Somba Opu.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai dampak penerapan *fintech* pada berbagai sektor industri keuangan lainnya, serta mengeksplorasi lebih dalam tantangan dan peluang yang dihadapi oleh bank-bank di daerah dengan tingkat literasi digital yang beragam. Penelitian lebih lanjut juga dapat mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti peraturan pemerintah dan perkembangan teknologi yang lebih cepat dalam memahami dinamika *fintech* yang terus berkembang.



DAFTAR PUSTAKA

- (BPS), B. P. S. (2024). *Statistik Lembaga Keuangan (Financial Institution Statistics) 2022/2023*. 148.
- Ana Toni Roby Candra Yudha & Abu Rizal Amiruddin. (2020). *Fintech Syariah: Teori dan terapan*.
https://www.books/Fintech_Syariah_Teori_dan_Terapan
- Ang, S., Tan, B., & Yeo, K. (2019). *Fintech and operational efficiency in banking: A study on digital transformation*. *Journal of Financial Technology*, 12(3), 45-60.
- (BPS), B. P. S. (2024). *Statistik Lembaga Keuangan (Financial Institution Statistics) 2022/2023*. 148.
- Adji, Y. B., Muhammad, W. A., Akrabi, A. N. L., & Noerlina, N. (2023). Perkembangan Inovasi Fintech di Indonesia. *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)*, 5(1), 47–58.
<https://doi.org/10.21512/becossjournal.v5i1.8675>
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Budhi Heriyanto, A. Y., Ranti, M., Rojikun, A., & Hernaningsih, F. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Kualitas Pelayanan Customer Service dan Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Aplikasi BRImo (Studi kasus pada nasabah Bank BRI kantor cabang Jakarta Gatot Subroto). *Jurnal Ekonomika*, 14(2), 258–277.
- Dandung, M. E., Amtiran, P. Y., & Ratu, M. (2020). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Konvensional Dan Perbankan Syariah. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 11(1), 65–82.
<https://doi.org/10.35508/jom.v11i1.2319>
- Donny, H., & Muammar, K. (2024). Dampak Penerapan Financial Technology (Fin Tech) Terhadap Efisiensi Operasional Bank. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 481–486.
- Evita, S. (2024). *Pengaruh Financial Technology Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Skripsi Oleh : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Medan Skripsi Oleh : 8–9*.
- Gustia, R., & Hartini, T. (2024). *Analisis Strategis Inovasi Layanan Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif*. 2(4).
- Jamal, A., Mangkona, S., & Wahyudin, W. (2023). Transformasi Industri Keuangan melalui Perkembangan Teknologi Finansial (Fintech): Analisis Tantangan dan Peluang. *Movere Journal*, 5(02), 297–304.

<https://doi.org/10.53654/mv.v5i02.390>

- Khamro, L. W., Hindrayani, A., & Noviani, L. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan dan Teknologi Keuangan terhadap Kepuasan Keuangan di Mediasi oleh Perilaku Keuangan pada Guru Ekonomi Se-Jawa Tengah. *Journal on Education*, 05(04), 14009–14020.
- Marisa, O. (2020). Persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas, dan risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(2), 139–152. <http://www.ejournal-binainsani.ac.id/index.php/JAK/article/view/1448%0Ahttp://www.ejournal-binainsani.ac.id/index.php/JAK/article/download/1448/1241>
- Martinelli, I. (2021). Menilik Financial Technology dalam Bidang Perbankan. *Jurnal Somasi Sosial Humaniora Komunikasi*, 2(1), 32–43.
- Miswan, A. (2019). Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah. *Skripsi*, 1, 105–112.
- Narastri, M. (2020). Financial Technology (Fintech) Di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Islam. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 2(2), 155–170. <https://doi.org/10.31538/ijse.v2i2.513>
- Oktariani, D., Ansyari, F., Sihombing, O. S. R., Cahyadi, F. H., Mulia, A., Ramadhan, T. F. F., Yeriesca, A., Sukmawati, R. A., Eka, B., Marwany, H., Eltareq, E., Caesarin, J. M., Radhi, M., Sujatmika, M. T., Alexandra, R. F., Mahendra, A., Adhidharma, G., Hafsari, S., Rizky, D. A., ... Wulandari, R. (2023). Booklet Perbankan Indonesia. *Booklet Perbankan Indonesia 2023*, 205. https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/booklet-perbankan-indonesia/Documents/booklet_2014_opt_1395931938.pdf
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Perkembangan Pasar Modal dan Bursa Karbon (PMDK)*. September, 1–20.
- PERBANAS. (2024). Evaluasi Ekonomi dan Sektor Perbankan Indonesia 2023 dan Outlook 2024. https://perbanas.org/uploads/pustaka/1711444367-Buku_Outlook%20Perbanas%202024%20-digital.final.pdf, 38.
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Journal GEEJ*, 7(2).
- Purnamasari, R. (n.d.). *FINTECH dan Akseptabilitasnya terhadap UMKM*. 6(2), 252–259.
- 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>
- Rachmawati, N. A., Gani, L., & Rossieta, H. (2019). Loyalitas Nasabah Dan Kinerja

- Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1), 144–156. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1235>
- Rahman, M. A., & Astria, K. (2023). Dampak Fintech Terhadap Perkembangan Perbankan. *Ekonomi Bisnis*, 29(1), 12–19. <https://doi.org/10.33592/jeb.v29i1.3493>
- Rizka Safitri, & Miftah Andriansyah. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Keuangan (Fintech) Terhadap Penggunaan Aplikasi Fintech Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(4), 538–549. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i4.369>
- Ruhansih, D. S. (2019). EFEKTIVITAS STRATEGI BIMBINGAN TEISTIK UNTUK PENGEMBANGAN RELIGIUSITAS REMAJA (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015). *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Safitri, T. A. (2022). Kontribusi Fintech Payment Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 23(2), 140–145. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v23i2.16207>
- Sahi, A. M., Khalid, H., Abbas, A. F., Zedan, K., Khatib, S. F. A., & Amosh, H. Al. (2022). The Research Trend of Security and Privacy in Digital Payment. *Informatics*, 9(2). <https://doi.org/10.3390/informatics9020032>
- Shafyra, N. M., & Tuti, T. (2021). Dampak *Financial Technology* Terhadap Kinerja Bank Umum Konvensional di Indonesia. *Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*. 7(1): 450-465.
- Shithii, I. J., & Akter, M. S. (2024). Financial Inclusion through Fin-tech Adoption of Women: A Way to Sustainable Development. *International Journal of Management and Humanities*, 10(5), 10–16. <https://doi.org/10.35940/ijmh.e1685.10050124>
- Sobarna, N. (2021). Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional. *Eco-Iqtishodi: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(1), 51–62. <https://doi.org/10.32670/ecoiqtishodi.v3i1.665>
- Song, X., Yu, H., & He, Z. (2023). Heterogeneous Impact of Fintech on the Profitability of Commercial Banks: Competition and Spillover Effects. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(11). <https://doi.org/10.3390/jrfm16110471>
- Sziklai, B. R., & Lengyel, B. (2023). Finding early adopters of innovation in social networks. *Social Network Analysis and Mining*, 13(1), 1–12. <https://doi.org/10.1007/s13278-022-01012-5>
- Ummah, M. S. (2019). No Title. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484>

_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Wandi, J., Bachri, S., & Parubak, B. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 6(1), 88–96. <https://doi.org/10.22487/jimut.v6i1.175>
- Widiyati, D., & Erliana. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan, Perlindungan Data, Dan Cybersecurity Terhadap Penggunaan Financial Technology. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 9(1), 130–141. <https://doi.org/10.29407/jae.v9i1.21945>
- Wijanarto, A. L., & Wardani, D. (2022). Peran Penggunaan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA di Kota Depok). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.35384/jemp.v6i1.228>
- Zulfa Qur'anisa, Mira Herawati, Lisvi Lisvi, Melinda Helmalia Putri, & O. Feriyanto. (2024). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Akses Keuangan Di Era Digital. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 4(3), 99–114. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1573>



Lampiran 1: Transkrip Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Nama Informan	Jenis Informan	Jawaban
A. Wawancara dengan Pegawai Bank BRI Cabang Somba Opu				
1. Efisiensi Operasional				
1	Bagaimana penerapan fintech membantu meningkatkan efisiensi operasional di bank ini?	Informan 1	Customer Service 1	"Fintech sangat membantu kami dalam mempercepat layanan transaksi."
2	Apakah penggunaan fintech mengurangi waktu pemrosesan transaksi? Jika ya, sejauh mana perbedaannya dibandingkan metode konvensional?	Informan 2	Teller	"Sistem ini memungkinkan kami memantau transaksi secara real-time dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia."
3	Bagaimana fintech berkontribusi dalam mengurangi kesalahan administrasi dan meningkatkan akurasi pencatatan data?	Informan 2	Teller	"Pencatatan transaksi menjadi lebih akurat dan risiko kesalahan berkurang."
4	Apakah ada tantangan dalam mengintegrasikan sistem fintech dengan sistem perbankan yang	Informan 3	Supervisor	"Kami mengalami kesulitan memahami seluruh fitur fintech, sehingga

	sudah ada sebelumnya?			butuh pelatihan intensif."
2. Loyalitas Nasabah				
5	Bagaimana fintech memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan?	Informan 1	Customer Service 1	"Nasabah lebih puas karena transaksi bisa dilakukan kapan saja tanpa perlu datang ke bank."
6	Apakah ada peningkatan jumlah pengguna layanan digital setelah penerapan fintech?	Informan 4	Customer Service 2	"Ya, ada peningkatan signifikan dalam penggunaan layanan digital."
7	Apa saja keluhan utama nasabah terkait layanan berbasis fintech, dan bagaimana bank menanganinya?	Informan 3	Supervisor	"Banyak nasabah yang masih kesulitan menggunakan aplikasi, terutama yang lebih tua. Kami membantu mereka langsung."
8	Bagaimana bank memastikan layanan digital tetap memberikan pengalaman yang personal bagi nasabah?	Informan 4	Customer Service 2	"Kami tetap menyediakan layanan bantuan bagi nasabah yang membutuhkan interaksi langsung."
3. Kompetisi Dasar				

9	Bagaimana fintech membantu bank bersaing dengan lembaga keuangan lain, termasuk fintech independen?	Informan 3	Supervisor	"Fintech membuat layanan lebih cepat dan fleksibel, menarik lebih banyak nasabah."
10	Apa strategi bank dalam menghadapi persaingan dengan layanan keuangan berbasis teknologi lainnya?	Informan 4	Customer Service 2	"Kami terus meningkatkan fitur layanan digital agar tetap kompetitif."
11	Apakah ada kemitraan atau kerja sama dengan perusahaan fintech lain untuk meningkatkan daya saing bank?	Informan 3	Supervisor	"Kami berkolaborasi dengan beberapa fintech untuk memperluas layanan."
12	Bagaimana bank melihat peran regulasi pemerintah dalam mendukung atau membatasi persaingan di sektor fintech?	Informan 3	Supervisor	"Regulasi membantu menjaga keamanan dan kepercayaan nasabah, tetapi juga menambah tantangan dalam inovasi."

B. Wawancara dengan Nasabah Bank BRI Cabang Somba Opu

1. Inovasi Produk				
1	Layanan digital apa yang paling sering Anda gunakan dalam transaksi perbankan?	Informan 5	Nasabah	"Saya sering menggunakan BRI Mobile."
2	Bagaimana Anda menilai kemudahan dan kecepatan layanan fintech	Informan 6	Nasabah	"Layanan sangat cepat dan memudahkan

	yang tersedia di bank ini?			transaksi harian."
3	Apakah ada fitur layanan digital yang menurut Anda perlu ditingkatkan atau ditambahkan?	Informan 7	Nasabah	"Aplikasi terkadang mengalami gangguan, perlu peningkatan stabilitas."
4	Seberapa penting inovasi layanan digital dalam keputusan Anda memilih bank sebagai mitra keuangan?	Informan 9	Nasabah	"Sangat penting karena saya mengandalkan layanan digital untuk transaksi sehari-hari."
2. Kemudahan Akses				
5	Apakah Anda merasa layanan fintech mempermudah akses perbankan dibandingkan layanan konvensional?	Informan 8	Nasabah	"Sangat memudahkan, saya bisa bertransaksi di mana saja."
6	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan digital, baik dari segi kemudahan maupun kendala yang dihadapi?	Informan 5	Nasabah	"Mudah digunakan, tapi terkadang server sibuk saat jam sibuk."
7	Apakah Anda merasa layanan perbankan digital dapat diakses dengan baik di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil?	Informan 6	Nasabah	"Masih ada kendala[di daerah dengan sinyal lemah."

8	Jika Anda masih sering melakukan transaksi langsung di kantor cabang, apa alasan utama Anda?	Informan 7	Nasabah	"Saya lebih nyaman dengan transaksi tatap muka karena merasa lebih aman."
3. Digitalisasi Layanan				
9	Bagaimana pendapat Anda tentang perkembangan layanan perbankan yang semakin berbasis digital?	Informan 8	Nasabah	"Sangat positif, saya bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja."
10	Apakah Anda merasa lebih nyaman menggunakan layanan digital dibandingkan layanan tatap muka di bank? Mengapa?	Informan 9	Nasabah	"Ya, karena lebih praktis dan menghemat waktu."
11	Apakah Anda merasa keamanan transaksi digital sudah terjamin? Apa yang bisa diperbaiki untuk meningkatkan kepercayaan nasabah?	Informan 7	Nasabah	"Keamanan cukup baik, tapi perlu edukasi lebih bagi nasabah yang belum terbiasa."

Lampiran 2: Data dan Koding Transkrip Wawancara

1. Efisiensi Operasional					
No	Pertanyaan	Nama Informan	Jenis Informan	Jawaban	Koding (Tema/Kategori)
1	Bagaimana penerapan <i>fintech</i> membantu meningkatkan efisiensi operasional di bank ini?	Informan 1	Customer Service 1	" <i>Fintech</i> sangat membantu kami dalam mempercepat layanan transaksi."	Peningkatan efisiensi layanan transaksi
2	Apakah penggunaan <i>fintech</i> mengurangi waktu pemrosesan transaksi? Jika ya, sejauh mana perbedaannya dibandingkan metode konvensional?	Informan 2	Teller	"Sistem ini memungkinkan kami memantau transaksi secara <i>real-time</i> dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia."	Kecepatan transaksi dan akurasi data
3	Bagaimana <i>fintech</i> berkontribusi dalam mengurangi kesalahan administrasi dan meningkatkan akurasi pencatatan data?	Informan 2	Teller	"Pencatatan transaksi menjadi lebih akurat dan risiko kesalahan berkurang."	Pengurangan kesalahan administrasi

4	Apakah ada tantangan dalam mengintegrasikan sistem <i>fintech</i> dengan sistem perbankan yang sudah ada sebelumnya?	Informan 3	Supervisor	"Kami mengalami kesulitan memahami seluruh fitur <i>fintech</i> , sehingga butuh pelatihan intensif."	Tantangan integrasi fintech
2. Loyalitas Nasabah					
No	Pertanyaan	Nama Informan	Jenis Informan	Jawaban	Koding (Tema/Kategori)
5	Bagaimana <i>fintech</i> memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan?	Informan 1	Customer Service 1	"Nasabah lebih puas karena transaksi bisa dilakukan kapan saja tanpa perlu datang ke bank."	Peningkatan kepuasan nasabah
6	Apakah ada peningkatan jumlah pengguna layanan digital setelah penerapan <i>fintech</i> ?	Informan 4	Customer Service 2	"Ya, ada peningkatan signifikan dalam penggunaan layanan digital."	Peningkatan pengguna layanan digital
7	Apa saja keluhan utama nasabah terkait layanan berbasis <i>fintech</i> , dan	Informan 3	Supervisor	"Banyak nasabah yang masih kesulitan menggunakan aplikasi, terutama yang lebih tua. Kami	Kesulitan penggunaan fintech oleh nasabah

	bagaimana bank menanganinya?			membantu mereka langsung."	
8	Bagaimana bank memastikan layanan digital tetap memberikan pengalaman yang personal bagi nasabah?	Informan 4	Customer Service 2	"Kami tetap menyediakan layanan bantuan bagi nasabah yang membutuhkan interaksi langsung."	Personalisasi layanan digital
3. Kompetisi Dasar					
No	Pertanyaan	Nama Informan	Jenis Informan	Jawaban	Koding (Tema/Kategori)
9	Bagaimana fintech membantu bank bersaing dengan lembaga keuangan lain, termasuk <i>fintech</i> independen?	Informan 3	Supervisor	" <i>Fintech</i> membuat layanan lebih cepat dan fleksibel, menarik lebih banyak nasabah."	Keunggulan kompetitif <i>fintech</i>
10	Apa strategi bank dalam menghadapi persaingan dengan layanan keuangan berbasis teknologi lainnya?	Informan 4	Customer Service 2	"Kami terus meningkatkan fitur layanan digital agar tetap kompetitif."	Strategi peningkatan layanan digital

	Apakah ada kemitraan atau kerja sama dengan perusahaan fintech lain untuk meningkatkan daya saing bank?	Informan 3	Supervisor	"Kami berkolaborasi dengan beberapa <i>fintech</i> untuk memperluas layanan."	Kolaborasi dengan <i>fintech</i> lain
12	Bagaimana bank melihat peran regulasi pemerintah dalam mendukung atau membatasi persaingan di sektor fintech?	Informan 3	Supervisor	"Regulasi membantu menjaga keamanan dan kepercayaan nasabah, tetapi juga menambah tantangan dalam inovasi."	Pengaruh regulasi terhadap <i>fintech</i>
1. Inovasi Produk					
No	Pertanyaan	Nama Informan	Jenis Informan	Jawaban	Koding (Tema/Kategori)
1	Layanan digital apa yang paling sering Anda gunakan dalam transaksi perbankan?	Informan 5	Nasabah	"Saya sering menggunakan BRI Mobile."	Preferensi layanan digital
2	Bagaimana Anda menilai kemudahan dan kecepatan layanan <i>fintech</i> yang tersedia di bank ini?	Informan 6	Nasabah	"Layanan sangat cepat dan memudahkan transaksi harian."	Kemudahan dan kecepatan layanan <i>fintech</i>

3	Apakah ada fitur layanan digital yang menurut Anda perlu ditingkatkan atau ditambahkan ?	Informan 7	Nasabah	"Aplikasi terkadang mengalami gangguan, perlu peningkatan stabilitas."	Kendala stabilitas layanan <i>fintech</i>
4	Seberapa penting inovasi layanan digital dalam keputusan Anda memilih bank sebagai mitra keuangan?	Informan 9	Nasabah	"Sangat penting karena saya mengandalkan layanan digital untuk transaksi sehari-hari."	Peran inovasi digital dalam loyalitas nasabah
2. Kemudahan Akses					
No	Pertanyaan	Nama Informan	Jenis Informan	Jawaban	Koding (Tema/Kategori)
5	Apakah Anda merasa layanan <i>fintech</i> mempermudah akses perbankan dibandingkan layanan konvensional ?	Informan 8	Nasabah	"Sangat memudahkan, saya bisa bertransaksi di mana saja."	Kemudahan akses perbankan digital
6	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan digital, baik dari segi kemudahan	Informan 5	Nasabah	"Mudah digunakan, tapi terkadang server sibuk saat jam sibuk."	Hambatan penggunaan layanan digital

	maupun kendala yang dihadapi?				
7	Apakah Anda merasa layanan perbankan digital dapat diakses dengan baik di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil?	Informan 6	Nasabah	"Masih ada kendala di daerah dengan sinyal lemah."	Kendala jaringan dalam layanan digital
8	Jika Anda masih sering melakukan transaksi langsung di kantor cabang, apa alasan utama Anda?	Informan 7	Nasabah	"Saya lebih nyaman dengan transaksi tatap muka karena merasa lebih aman."	Preferensi layanan tatap muka
3. Digitalisasi Layanan					
No	Pertanyaan	Nama Informan	Jenis Informan	Jawaban	Koding (Tema/Kategori)
9	Bagaimana pendapat Anda tentang perkembangan layanan perbankan yang semakin berbasis digital?	Informan 8	Nasabah	"Sangat positif, saya bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja."	Penerimaan digitalisasi perbankan

10	Apakah Anda merasa lebih nyaman menggunakan layanan digital dibandingkan layanan tatap muka di bank? Mengapa?	Informan 9	Nasabah	"Ya, karena lebih praktis dan menghemat waktu."	Preferensi layanan digital dibandingkan tatap muka
11	Apakah Anda merasa keamanan transaksi digital sudah terjamin? Apa yang bisa diperbaiki untuk meningkatkan kepercayaan nasabah?	Informan 7	Nasabah	"Keamanan cukup baik, tapi perlu edukasi lebih bagi nasabah yang belum terbiasa."	Keamanan transaksi digital

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

A. Wawancara dengan Pegawai Bank BRI Cabang Somba Opu

1. Efisiensi Operasional

1. Bagaimana penerapan *fintech* membantu meningkatkan efisiensi operasional di bank ini?
2. Apakah penggunaan *fintech* mengurangi waktu pemrosesan transaksi? Jika ya, sejauh mana perbedaannya dibandingkan metode konvensional?
3. Bagaimana *fintech* berkontribusi dalam mengurangi kesalahan administrasi dan meningkatkan akurasi pencatatan data?
4. Apakah ada tantangan dalam mengintegrasikan sistem *fintech* dengan sistem perbankan yang sudah ada sebelumnya?

2. Loyalitas Nasabah

5. Bagaimana *fintech* memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan?
6. Apakah ada peningkatan jumlah pengguna layanan digital setelah penerapan *fintech*?
7. Apa saja keluhan utama nasabah terkait layanan berbasis *fintech*, dan bagaimana bank menanganinya?
8. Bagaimana bank memastikan layanan digital tetap memberikan pengalaman yang personal bagi nasabah?

3. Kompetisi dasar

9. Bagaimana *fintech* membantu bank bersaing dengan lembaga keuangan lain, termasuk *fintech* independen?
10. Apa strategi bank dalam menghadapi persaingan dengan layanan keuangan berbasis teknologi lainnya?
11. Apakah ada kemitraan atau kerja sama dengan perusahaan *fintech* lain untuk meningkatkan daya saing bank?
12. Bagaimana bank melihat peran regulasi pemerintah dalam mendukung atau membatasi persaingan di sektor *fintech*?

B. Wawancara dengan Nasabah Bank BRI Cabang Somba Opu

1. Inovasi Produk

1. Layanan digital apa yang paling sering Anda gunakan dalam transaksi perbankan?
2. Bagaimana Anda menilai kemudahan dan kecepatan layanan *fintech* yang tersedia di bank ini?
3. Apakah ada fitur layanan digital yang menurut Anda perlu ditingkatkan atau ditambahkan?
4. Seberapa penting inovasi layanan digital dalam keputusan Anda memilih bank sebagai mitra keuangan?

2. Kemudahan Akses

5. Apakah Anda merasa layanan *fintech* mempermudah akses perbankan dibandingkan layanan konvensional?
6. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan digital, baik dari segi kemudahan maupun kendala yang dihadapi?
7. Apakah Anda merasa layanan perbankan digital dapat diakses dengan baik di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil?
8. Jika Anda masih sering melakukan transaksi langsung di kantor cabang, apa alasan utama Anda?

3. Digitalisasi Layanan

9. Bagaimana pendapat Anda tentang perkembangan layanan perbankan yang semakin berbasis digital?
10. Apakah Anda merasa lebih nyaman menggunakan layanan digital dibandingkan layanan tatap muka di bank? Mengapa?
11. Apakah Anda merasa keamanan transaksi digital sudah terjamin? Apa yang bisa diperbaiki untuk meningkatkan kepercayaan nasabah?

Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian













PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG MAKASSAR SOMBA OPU
Jl. Bau Masepe No. 21 Telp. 316289 - 310350 - 310046 - 312177 - 321512
Fax. 322246 Telex 71379 Makassar

No : B. 196/BO-XIII/HC/02/2025
Perihal : Persetujuan Penelitian

Makassar, 06 Februari 2025

Kepada Yth
Kepala Universitas Muhammadiyah

Di -
MAKASSAR

Surat Sdr No: 150/05/A.2-II/XII/46/2024 Tanggal 16 Januari 2025

Berdasarkan surat tersebut diatas perihal Penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa :

Nama : Ardina Safina Mairella
No. Mahasiswa : 105721128021
Program Studi : Manajemen
Judul : Dampak penggunaan teknologi keuangan (Fintech) terhadap industri keuangan konvensional di Bank Bri Cabang Somba Opu

Dapat kami setuju untuk melakukan Penelitian pada PT. BRI Cabang Makassar Somba Opu. Dengan syarat:

- > Pengambilan Informasi hanya diperkenankan dalam bentuk kuesioner
- > Tidak diperkenankan mengambil data terkait kerahasiaan bank

Demikian penyampaian kami atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk
KANTOR CABANG

[Signature]
Ans Abdul Hakim
Pemimpin Cabang

Tindasan:
1. Arsip

D:\SDM\data d\YUSIPKL\Persetujuan PKL NEW doc

11



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Endi Sukri
Nim : 105261113520
Program Studi : Ahwal Syakhsyiyah

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	6 %	10 %
2	Bab 2	21 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperlunya.

Makassar, 15 Mei 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nid. 1063591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972, 881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail: perpustakaan@unismuh.ac.id

BIOGRAFI PENULIS



Ardina Safna Mairella panggilan Dina lahir di Jeneponto pada tanggal 03 Mei 2003 dari pasangan suami istri Bapak Syafaruddin dan Ibu Suherna. Peneliti adalah anak kedua dari 4 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Cendrawasih, Kantor Keuangan Kodam XIV Hasanuddin Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri No 45 Sunggumanai Paitana lulus tahun 2015, SMP Negeri 1 Turatea lulus tahun 2018, SMA Negeri 6 Jeneponto lulus tahun 2021, dan mulai tahun 2021 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulis skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.