

**EFEKTIVITAS FINANCIAL TECHNOLOGY  
(FINTECH) PADA INKLUSI KEUANGAN  
DI BSI KC PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**LESMA YUNITA LUBIS  
NIM. 1940100153**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

**EFEKTIVITAS FINANCIAL TECHNOLOGY  
(FINTECH) PADA INKLUSI KEUANGAN  
DI BSI KC PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**LESMA YUNITA LUBIS  
NIM. 1940100153**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

**EFEKTIVITAS FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)  
PADA INKLUSI KEUANGAN DI BSI KC  
PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**LESMA YUNITA LUBIS  
NIM. 1940100153**

**PEMBIMBING I**

**Dr. Sarmiana Batubara, M.A  
NIP. 198603272019032012**

**PEMBIMBING II**

**Damri Batubara, M.A  
NIP. 19861019 2023211018**

*lengkap ke part 2*

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2025**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

---

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n LESMA YUNITA LUBIS

Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, November 2025  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Syahada Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*


Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. LESMA YUNITA LUBIS yang berjudul **"Efektivitas Financial Technology (Fintech) Pada Inklusi Keuangan Di BSI Padangsidimpuan"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.


Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

**PEMBIMBING I**

  
**Dr. Sarmiana Batubara, M.A**  
**NIP. 198603272019032012**

**PEMBIMBING II**

  
**Damri Batubara, M.A**  
**NIP. 198610192023211018**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lesma Yunita Lubis  
NIM : 19 401 00153  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Efektivitas Financial Technology (Fintech) Pada Inklusi Keuangan Di BSI KC Padangsidimpuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2022.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2022 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, November 2025  
Saya yang Menyatakan,



**Lesma Yunita Lubis**  
**NIM. 19 401 00153**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lesma Yunita Lubis  
NIM : 19 401 00153  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Efektivitas Financial Technology (Fintech) Pada Inklusi Keuangan Di BSI KC Padangsidempuan"**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : November 2025  
Yang menyatakan,



**Lesma Yunita Lubis**  
**NIM. 19 401 00153**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
YEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jln. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733 Tlp (0634) 22080, Fax (0634) 24022  
Website: <https://fcbi.uinsyahada.ac.id>

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : LESMA YUNITA LUBIS  
NIM : 1940100153  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)  
PADA INKLUSI KEUANGAN DI BSI KC  
PADANGSIDIMPUAN.

Ketua

Dr. Sarmiana Batubara, M.A  
NIDN. 2127038601

Sekretaris

M. Fauzan, MEI  
NIDN. 0104048904

Anggota

Dr. Sarmiana Batubara, M.A  
NIDN. 2127038601

M. Fauzan, MEI  
NIDN. 0104048904

Hamni Fadlilah Nasution, MLPd  
NIDN. 2017038301

Rini Hayati Lubis, M.P  
NIDN. 2013048702

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan  
Hari/Tanggal : Selasa, 16 Desember 2025  
Pukul : 08.00 WIB s/d Selesai  
Hasil/ Nilai : 75,75(B)  
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,50  
Predikat : Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022  
Website: <https://febi.uinsyahada.ac.id>

### PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : Efektivitas Financial Technology (FINTECH) Pada  
Inklusi Keuangan di BSI KC Padangsidimpuan

**Ditulis Oleh** : LESMA YUNITA LUBIS  
**NIM** : 1940100153

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 15 Januari 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.  
NIP. 19780818 200901 1 015

## ABSTRAK

**Nama** : Lesma Yunita Lubis  
**NIM** : 1940100153  
**Judul Skripsi** : Efektivitas Financial Technology (Fintech) Pada Inklusi Keuangan di BSI KC Padangsidempuan

Inklusi Keuangan merupakan kajian yang menyeluruh guna menghilangkan berbagai macam hambatan terkait penggunaan dan pemanfaatan layanan jasa lembaga keuangan oleh masyarakat. Dalam menerapkan inklusi keuangan pada BSI Padangsidempuan bahwa sebelumnya BSI telah memiliki layanan dan aplikasi berbasis *Financial Technology*. Dimana perkembangan *Financial Technology* ini mempunyai dampak baik terhadap Bank. Dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah pelayanan Bank kepada nasabah sehingga menjadi lebih mudah dan efisien. namun masih mengalami fenomena pada nasabah yang menggunakan tabungan bank BSI para nasabah mengalami masalah nasabah, situs yang mudah di serang oleh hacker membuat nasabah menjadi memiliki kendala terhadap pihak yang lain sehingga menimbulkan nasabah kurang minat bertransaksi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah efektivitas *financial technology* dan inklusi keuangan pada BSI KC Padangsidempuan dan melihat hambatan-hambatan efektivitas financial dan inklusi keuangan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu lapangan dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi fintech pada inklusi keuangan di BSI KC Padangsidempuan memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses keuangan yang lebih luas dan inklusif bagi masyarakat di daerah tersebut. Adanya aplikasi *financial technology* seperti *mobile banking* dan *internet banking* oleh BSI KC Padangsidempuan menjadi pengganti lembaga formal dan juga menjadi alat bantu pembayaran. Namun ada beberapa hambatan eksternal seperti kurangnya literasi digital yang memadai. Banyak masyarakat di daerah ini masih belum familiar dengan teknologi digital, sehingga kurangnya kemampuan mereka dalam menggunakan layanan fintech. Selain itu, akses infrastruktur dari bank BSI Padangsidempuan juga menjadi hambatan internal seperti keamanan dan privasi data dengan menggunakan teknologi yang canggih dan memastikan bahwa sistem keamanan mereka kuat. Biaya transaksi yang tinggi juga menjadi hambatan bagi masyarakat yang memiliki pendapatan rendah.

**Kata Kunci** : Inklusi, *Fintech*, Efektivitas *Financial Technology*

## ABSTRAK

**Nama** : Lesma Yunita Lubis  
**NIM** : 1940100153  
**Judul Skripsi** : **The Effectiveness of Financial Technology (Fintech) on Financial Inclusion at BSI Branch Office Padangsidimpuan**

*Financial Inclusion is a comprehensive study aimed at eliminating various barriers related to the use and utilization of financial institution services by the community. In implementing financial inclusion at BSI Padangsidimpuan, BSI previously had Financial Technology-based services and applications. Where the development of Financial Technology has a positive impact on the Bank. With this application, it can facilitate Bank services to customers so that they become easier and more efficient. However, there is still a phenomenon in customers who use BSI bank savings, customers experience customer problems, sites that are easily attacked by hackers make customers have obstacles to other parties, causing customers to be less interested in transactions. The purpose of this study is to determine how effective financial technology and financial inclusion are at BSI KC Padangsidimpuan and to see the obstacles to financial effectiveness and financial inclusion. The type of research used is a field with a qualitative approach. Data collection techniques use interviews, observations, and documentation. The results of the study show that the implementation of fintech in financial inclusion at BSI KC Padangsidimpuan has great potential to increase broader and more inclusive financial access for the community in the area. The existence of financial technology applications such as mobile banking and internet banking by BSI KC Padangsidimpuan has replaced formal institutions and also serves as a payment tool. However, several external barriers exist, such as a lack of adequate digital literacy. Many people in this area are still unfamiliar with digital technology, thus lacking the ability to use fintech services. Furthermore, access to BSI Padangsidimpuan's infrastructure also poses an internal barrier, such as data security and privacy, which utilizes advanced technology and ensures a robust security system. High transaction fees also pose a barrier for low-income communities.*

**Keywords: Inclusion, Fintech, Effectiveness of Financial Technology**

## خلاصة

اسم : لإسما يونيتا لوبيس  
رقم هوية الطالب : ١٩٤٠١٠٠١٥٣  
عنوان الرسالة : فعالية التكنولوجيا المالية (التكنولوجيا المالية) في الشمول المالية في مكتب فرع بي إس آي  
بادانجسيديميوان

الشمول المالي دراسة شاملة تهدف إلى إزالة مختلف العوائق المتعلقة باستخدام الجمهور لخدمات المؤسسات المالية. يقدم تطبيق بي إس آي ، أحد منتجات الشمول المالي في بي إس آي ، مجموعة متنوعة من الخدمات. تُعرف هذه الخدمات المالية الرقمية باسم "التكنولوجيا المالية"، وغالباً ما تُختصر إلى التكنولوجيا المالية تهدف هذه الدراسة إلى تحديد فعالية التكنولوجيا المالية والشمول المالي في فرع بي إس آي في بادانجسيديميوان، وتحديد العوائق التي تحول دون الفعالية المالية والشمول المالي. كان نوع البحث المُستخدم هو البحث الميداني بمنهج نوعي. واستُخدمت المقابلات والملاحظة والتوثيق في جمع البيانات. وتُظهر نتائج الدراسة إن تطبيق التكنولوجيا المالية في الشمول المالي في بنك مكتب فرع بي إس آي بادانجسيديميوان ينطوي على إمكانات كبيرة لزيادة الوصول المالي على نطاق أوسع وأكثر شمولاً لمجتمع المنطقة. إن وجود تطبيقات التكنولوجيا المالية، مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، في بنك مكتب فرع بي إس آي بادانجسيديميوان يحل محل المؤسسات الرسمية، كما أنه أداة دفع. تشمل العوائق التي تحول دون فعالية التكنولوجيا المالية في الشمول المالي في بنك مكتب فرع بي إس آي بادانجسيديميوان نقص الثقافة الرقمية، وارتفاع تكاليف المعاملات، والمخاوف بشأن أمن البيانات والخصوصية. لذلك، يحتاج بنك مكتب فرع بي إس آي بادانجسيديميوان إلى تحسين الثقافة الرقمية، وخفض تكاليف المعاملات، وتعزيز أمن البيانات والخصوصية لزيادة فعالية التكنولوجيا المالية في الشمول المالي، وزيادة الوصول المالي على نطاق أوسع وأكثر شمولاً لمجتمع بادانجسيديميوان.

**الكلمات المفتاحية: الإدماج، التكنولوجيا المالية، فعالية التكنولوجيا المالية**

## KATA PENGANTAR



Allhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan seluruh alam yang tiada sekutu bagi-Nya dan segala kemuliaan, keagungan dan kesempurnaan hanyalah milik-Nya. Berkat kehendak Allah Ta'ala jugalah, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang kemudian disusun dalam bentuk skripsi. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah menuntun umatnya dengan penuh kasih sayang dan kesabaran menuju jalan yang diridhoi Allah SWT, yakni menuju Islam kaffahrahmatanlil'amin.

Skripsi ini berjudul: “Analisis Kelayakan Pembiayaan Mikro Dalam Meminimalisir Resiko Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Bidang Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kata sempurna, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag.,

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, disertai oleh Bapak Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Ibu Dr. Rukiah, S.E, M.Si, selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si, selaku Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama dan Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
3. Dr Sarmiana Batubara, M.A, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, dan Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd., selaku staff prodi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Dr. Sarmiana Batubara, M.A Si. selaku Pembimbing I dan Bapak Damri Batubara, M.A. selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
7. Teristimewa kepada Ayah tercinta dan Ibunda tersayang yang telah membimbing dan memberikan dukungan moral, tenaga dan semangat demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai saat ini, serta memberi doa yang tiada lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya.
8. Teman-teman seluruh rekan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah angkatan 2019, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selama ini telah berjuang bersama-sama
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Padangsidempuan  
Peneliti,

2025

**LESMA YUNITA LUBIS**  
**NIM. 1940100153**

## DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQOSYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Masalah.....	8
C. Batasan Istilah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	11
1. Inklusi Keuangan .....	11
a. Pengertian Inklusi Keuangan .....	11
b. Mekanisme Inklusi Keuangan .....	17
2. <i>Tecnology Financial</i> .....	21
a. Pengertian <i>Tecnology Financial</i> .....	21
b. Jenis-Jenis <i>Technology Finnacial</i> .....	22
c. Kelebihan dan Kekurangan <i>Financial technology</i> .....	24
3. <i>Efektivitas</i> .....	26
a. Pengertian <i>Efektivitas</i> .....	26
b. Indikator efektivitas.....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu Dan Lokasi Penelitin .....	39
B. Jenis penelitian.....	39
C. Subjek penelitian .....	39
D. Sumber data .....	39
E. Teknik pengumpulan data.....	41
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data .....	42
G. Teknik pengolahan dan analisis data .....	44

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan .....	45
2. Visi .....	45
3. Misi.....	46
4. Ruang Lingkup BSI KC Padangsidempuan .....	46
5. Lokasi BSI KC Padangsidempuan dan Wilayah Kerja BSI KC Padangsidempuan .....	48
6. Struktur Organisasi BSI KC Padangsidempuan .....	50
B. Hasil Penelitian .....	52
1. Efektivitas <i>Financial Technology</i> pada Inklusi Keuangan di BSI KC Padangsidempuan .....	52
2. Hambatan–Hambatan Efektivitas <i>Financial Technology</i> pada Inklusi Keuangan di BSI KC Padangsidempuan .....	60
C. Pembahasan Penelitian .....	63
D. Keterbatasan Penelitian .....	69

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Diera percepatan teknologi dalam revolusi industri 4.0 sekarang ini, peluang sekaligus tantangan beriringan saling mengikuti. Sebagai ilustrasi, dahulu manusia hanya melakukan aktivitas bisnisnya dengan mesin ketik, super komputer dan sebagainya. Namun saat ini berbagai aktivitas dapat dilakukan melalui satu genggam tangan saja yaitu melalui handphone. Perubahan dalam revolusi industri 4.0 ini menuntut semua elemen, tidak terkecuali lembaga keuangan harus cepat beradaptasi dalam menyikapinya agar tetap bisa bertahan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat harus mengambil sebuah langkah yang tepat. Tujuan utama berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi guna memudahkan aktivitas manusia dalam berbagai bidang, salah satunya pada aktivitas keuangan. Pada sektor keuangan sendiri, inovasi teknologi sebenarnya bukan suatu fenomena baru karena hubungan teknologi dan keuangan memiliki sejarah yang panjang. Seiring berkembangnya teknologi informasi dan juga didukung tingkat penetrasi internet yang pesat, munculah beberapa layanan jasa keuangan digital yang mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi dan untuk memperoleh pembiayaan.<sup>1</sup>

Inklusi Keuangan merupakan kajian yang menyeluruh guna menghilangkan berbagai macam hambatan terkait penggunaan dan pemanfaatan

---

<sup>1</sup>Abdulrahmat. *Efektivitas Implementasi*. (Jakarta: PT Rineka Cipta. 2023), hlm 67.

layanan jasa lembaga keuangan oleh masyarakat. Selain itu, Strategi Nasional Keuangan Inklusif Bank Indonesia (SNKI) mendefinisikan inklusi keuangan sebagai hak bagi setiap individu dalam mengakses dan mendapatkan layanan maksimal dari lembaga keuangan secara informatif dan tepat waktu, dengan biaya terjangkau, serta tetap memperhatikan kenyamanan dan hormat terhadap harkat dan martabatnya. Dalam hal ini bank BSI mengalami fenomena *Perceived ease of use* dianggap kurang mempengaruhi pada penerimaan terhadap sistem teknologi dikarenakan pada saat ini kemampuan masyarakat dalam mengadopsi sistem teknologi baru terbilang cepat sehingga nasabah merasakan kemudahan dalam menggunakan BSI mobile untuk keperluan transaksi mereka. Selain itu manfaat yang dirasakan nasabah terkait layanan yang diperlukan mereka sehingga penggunaan BSI mobile untuk nasabah dapat membantu mereka melakukan berbagai transaksi keuangan.<sup>2</sup>

Produk dari inklusi keuangan pada BSI yaitu adanya BSI mobile memberikan berbagai macam layanan, antara lain Fitur Favorit (Tarik tunai, Transfer, Dompot Digital, Pulsa, dan Listrik), Laporan Keuangan (Mutasi dan Catatan Keuangan), Transfer dan Tarik Tunai (Konversi Valas, Transfer Pedagang, QRIS, dan lain-lain), Top Up, Tagihan (Asuransi, Cicilan, Kartu Kredit, PDAM, Pasca Bayar, Pendidikan, haji, TV kabel, dan lain-lain), Investasi

---

<sup>2</sup>Rosmala, "Aplikasi Jaim (Jiwasraya Agency Informations Management) Sebagai Media Informasi Agen Di Pt. Asuransi Jiwasraya (persero) Pekanbaru *Jurnal ilmu komunikasi*.Vol. 5, 2019, 2.

(Deposito, RDN, e-SBN, dan lain-lain), Donasi dan Iuran (BPJS dan Donasi), Perjalanan (Travel dan KAI), Pajak dan Retribusi, Pinjaman.<sup>3</sup>

Layanan keuangan secara digital ini kita kenal dengan sebutan *Financial Technology* yang kemudian disingkat menjadi *Fintech*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sendiri mengatakan bahwa dengan adanya kehadiran *Financial Technology* (Fintech) mampu meningkatkan dan mendorong inklusi keuangan di Indonesia. OJK mendorong agar dapat diarahkan untuk mengisi kekosongan layanan keuangan formal pada segmen – segmen yang belum dapat mendapat layanan keuangan formal. OJK juga sudah mencatat saat ini terdapat lebih dari 150 perusahaan *fintech* di Indonesia.

Baik yang bergerak dengan model bisnis *Peer to Peer Lending*, *equity crowdfunding*, *insurTech*, *RoboAdviser*, dan lainnya. Pesatnya perkembangan fintech di Indonesia sendiri dipicu dengan kehadiran penetrasi penggunaan internet dan smartphone yang tinggi, sehingga hal ini berakibat pada adanya pergeseran perilaku masyarakat pada aspek layanann digital. Masyarakat Indonesia yang memiliki penetrasi internet menurut survey APJII (2019-2020 Q2) telah mencapai 73,7% atau setara dengan 196,71 juta jiwa penggunan internet dari total populasi 266,91 juta jiwa penduduk Indonesia.

Berdasarkan Kajian Stabilitas Keuangan Bank Indonesia, Fintech dinilai mampu menjangkau masyarakat yang belum dapat dijangkau oleh perbankan. Keberadaan *fintech* memiliki tujuan untuk agar masyarakat kita lebih mudah

---

<sup>3</sup> Muhammad Khozin Ahyar, Analisis Pengaruh Inklusi Perbankan Syariah terhadap Pembiayaan UMKM Sektor Halal di Indonesia, (*Al-Tijary, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2019)

mengakses produk – produk keuangan, mempermudah transaksi dan juga meningkatkan inklusi keuangan.<sup>4</sup>

Survey OJK 2019 ini mencakup 12.773 responden di 34 provinsi dan 67 kota/kabupaten dengan mempertimbangkan gender dan strata wilayah perkotaan/perdesaan. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perusahaan *Fintech* di Indonesia terbagi kepada beberapa sektor, yaitu: 1) *financial planning*, 2) *lending*, 3) *crowdfunding*, 4) *aggregator*, 5) *payment*, dan 6) *fintech* lainnya. Menurut Hadad menerangkan bahwa perusahaan *Fintech* di Indonesia didominasi oleh sektor pembayaran (*payment*) sebesar 42,22%, sektor pinjaman (*lending*) 17,78%, sektor agregator sebesar 12,59%, sektor perencanaan keuangan (*financiaplanning*) sebesar 8,15%, sektor *crowdfunding* sebesar 8,15%, dan sektor *fintech* lainnya sebesar 11,11%. *Fintech* pada industri perbankan syariah akan memudahkan dan mendekatkan pelaku bisnis, khususnya UMKM untuk mengakses produk-produk layanan keuangan syariah yang ditawarkan dan mengajukan pembiayaan secara langsung tanpa harus datang langsung ke kantor-kantor cabang.

Hal ini disebabkan pemanfaatan *Fintech* tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis online dan penggunaan media internet untuk akses data digital. Sejatinnya *Fintech* telah mendapatkan konfirmasi positif dari Al-Qur`an, meskipun tidak secara eksplisit dan spesifik. Konfirmasi tersebut berupa nilai substansial yang dibawa *Fintech*

---

<sup>4</sup>Denisa Arwanita. 2022. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf Melalui Bsi Mobile (Studi Pada Nasabah Bsi Kcp Bandar Lampung Kedaton)”. (Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).

berupa kemudahan (*Al-yusr*) Posisi *Fintech* memiliki tujuan untuk memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas keuangan. Hal ini dikarenakan *Fintech* dapat membuat kegiatan keuangan agar lebih efektif dan efisien.<sup>5</sup>

Dengan begitu, diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan pada bank syariah yang nantinya mampu mencapai ke daerah-daerah. BSI Kc Sidimpuan terus melakukan terobosan nyata dengan mengembangkan teknologinya. Hal ini tentunya karena didukung oleh kemajuan yang cukup pesat dari sisi aset dan kinerja keuangannya. Dengan dukungan aset yang besar, tentu BSI Kc Sidimpuan dirasa mampu memanfaatkan perkembangan *Fintech* untuk memaksimalkan program inklusi keuangan di Indonesia. Akan tetapi, BSI Kc Sidimpuan belum sepenuhnya menjalankan pelayanan berbasis *Fintech* dengan memiliki aplikasi-aplikasi mobile seperti perusahaan *Fintech* berbasis start-up sebagai sarana pendukung pelayanannya.<sup>6</sup>

Hingga saat ini pelayanan melalui aplikasi hanya dilakukan sepenuhnya dalam *Fintech*. Hal lain juga yang menjadi masalah bagi nasabah adalah masyarakat luas belum sepenuhnya mengerti yang berbasis *Digital Fintech*. Gerai-gerai mesin ATM yang dimiliki oleh bank syariah masih terbilang sedikit dan belum mencapai ke daerah-daerah. Tentunya akan mengakibatkan nasabah kurang tertarik untuk menabung di BSI karena masih terbatasnya akses yang

---

<sup>5</sup> Annisa Ulinnuha. 2022. "Efektivitas Penggunaan Layanan Sistem Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)". (*Skripsi*: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta).

<sup>6</sup> Annisa Ulinnuha. 2022. "Efektivitas Penggunaan Layanan Sistem Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)". (*Skripsi*: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta).

dimiliki. Selain itu, faktor internal yang menjadi kendala adalah fokus pengembangan target pasar yang hanya menjangkau wilayah sekitar bank syariah pada penyaluran pembiayaannya. Oleh karena itu, BSI KC Padangsidempuan masih belum maksimal dalam mendukung program inklusi keuangan.

Dalam menerapkan inklusi keuangan pada BSI Padangsidempuan bahwa sebelumnya BSI telah memiliki layanan dan aplikasi berbasis *Financial Technology*. Dimana perkembangan *Financial Technology* ini mempunyai dampak baik terhadap Bank. Ini terlihat dari telah memiliki produk dan layanan yang berbasis *Digital Fintech* yaitu seperti E-Banking, SMS Banking, *Mobile Banking*, *Phone Banking*, SMS Notifikasi, QRIS, Kartu Debet, Kartu ATM, Transfer, Kartu Kredit dan berbagai layanan jasa berbasis online lainnya Setelah resmi penggabungan Bank pada 21 februari 2021. Tolak ukur keberhasilan suatu bank salah satunya bergantung pada kepuasan nasabah. Dan maju mundurnya keberhasilan bank ini ditunjukkan dari kemampuan bank dalam mengembangkan layanan dengan berusaha menyusun strategi yang tepat dan terbaik dengan memanfaatkan peluang yang ada.<sup>7</sup>

Dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah pelayanan Bank kepada nasabah sehingga menjadi lebih mudah dan efisien. Layanan ini dapat nasabah nikmati cukup dengan mengakses melalui gadget masing masing kapanpun namun masih mengalami fenomena pada nasabah yang menggunakan tabungan bank BSI para nasabah mengalami masalah pada BYOND by BSI seperti fenotipe (mutasi resesif) atau tidak adanya transaksi dimutasi rekening Bank BSI (mutasi

---

<sup>7</sup>Wawancara Ibu Sri Wahyuni Selaku BOSM pada Bank Bsi Kc PADANGSIDIMPUAN pada tanggal 08 juli 2024

transaksi tidak tercatat) ,jaringan eror, ATM keblokir, ATM tertanam, dan hal ini hanya dialami oleh sebagian nasabah,situs yang mudah di serang oleh hacker membuat nasabah menjadi memiliki kendala terhadap pihak yang lain sehingga menimbulkan nasabah kurang minat bertransaksi, hal lain seperti mahasiswa yang ingin membayar ukt, nasabah yang ingin membayar asuransi, *mobile banking* yang sangat lambat pada saat proses transaksi, tidak hanya itu pada saat melakukan mutasi pada tabungan dilakukan pada waktu yang.<sup>8</sup>

Dalam jaringan internal bagian server sangat mudah diserang oleh virus yang membuat sulit untuk tarik tunai serta penggunaan atm BSI yang cukup sedikit di kota Padangsidimpuan. Seharusnya inklusi keuangan harus memiliki 3 dimensi yang meliputi:(aksesibilitas dengan fiturnya membuat para nasabah dengan mudah melakukan transaksi menggunakan layanan dari BSI, ketersediaan yang baik untuk para nasabah dan pengguna atm bsi yang mudah ditemukan oleh masyarakat). Dalam menjalankan aktivitasnya, BSI harus memperhatikan kualitas pelayanannya untuk membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksimenggunakan*mobile banking* yang sangat lambat pada saat proses transaksi, tidak hanya itu pada saat melakukan mutasi pada tabungan dilakukan pada waktu yang tidak menentu.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti **“Efektivitas *Financial Technology (Fintech)* Pada Perkembangan Inklusi Keuangan BSI KC Padangsidimpuan ”**.

---

<sup>8</sup>Wawancara Ibu Sri Wahyuni Selaku BOSM pada Bank Bsi Kc PADANGSIDIMPUAN pada tanggal 08 juli 2024

## B. Fokus Masalah

Fokus masalah digunakan sebagai fokus dari permasalahan yang akan diteliti, agar fokus pada hasil yang ingin dicapai. Berikut ini batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu membahas tentang efektivitas financial technology (*fintech*) perbankan syariah terhadap perkembangan inklusi keuangan dengan menilai efektivitas penerapan *Fintech* pada Bank Syariah dalam upaya mengembangkan inklusi keuangan.

## C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya pemahaman yang salah dan mempermudah pemahaman terhadap ruang lingkup yang hendak dibahas serta mengartikan judul dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan yaitu sebagai berikut:

### 1. Efektivitas

Efektivitas ini berarti tolak ukur dalam suatu tujuan yang mencakup kualitas, kuantitas, dan waktu yang diharapkan serta seberapa jauh tujuan tersebut bisa tercapai. Pencapaian suatu target dan hasil lah yang menjadi komponen penting karena, mampu memberikan gambaran terhadap keberhasilan perusahaan. Secara umum efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan yang diukur dengan kuantitas, kualitas, dan waktu yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya<sup>9</sup>

### 2. *Financial Technology*

Kegiatan layanan keuangan digital adalah penggunaan teknologi berbasis Mobile ataupun berbasis web dalam kegiatan layanan sistem

---

<sup>9</sup>Rosmala, "Aplikasi Jaim (Jiwasraya Agency Informations Management) Sebagai Media Informasi Agen Di Pt. Asuransi Jiwasraya (persero) Pekanbaru *Jurnal ilmu komunikasi*.Vol. 5, 2019, 2.

pembayaran dan keuangan yang dilakukan dengan kerja sama dengan pihak ketiga dalam rangka keuangan inklusi<sup>10</sup>

### 3. Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan didefinisikan sebagai segala produk yaitu BSI Mobile, BYOND by BSI, dan BSI E-Money yang bermanfaat dan terjangkau dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maupun usahanya dalam hal ini transaksi, pembayaran, tabungan, kredit dan asuransi yang digunakan secara bertanggung jawab dan berkelanjutan.<sup>11</sup> Inklusi keuangan menurut OJK adalah Inklusi Keuangan adalah ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk BSI Mobile, BYOND by BSI, dan BSI E-Money sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>12</sup>

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas *financial technology* pada inklusi keuangan di BSI KC Padangsidimpuan?
2. Apa hambatan-hambatan efektivitas *financial technology* pada inklusi keuangan di BSI KC Padangsidimpuan?

---

<sup>10</sup> Bank Indonesia, Surat Edaran No. 18/22/DKSP “Penyelenggara Layanan Keuangan Digital”2016

<sup>11</sup> Denisa Arwanita. 2022. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf Melalui Bsi Mobile (Studi Pada Nasabah Bsi Kcp Bandar Lampung Kedaton)”. (*Skripsi* : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).

<sup>12</sup> Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31 /SEOJK.07/2017

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagaiberikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas *financial technology* dan inklusi keuangan pada BSI KC Padangsidempuan ?
2. Untuk mengetahui hambatan–hambatan efektivitas financial dan inklusi keuangan pada BSI KC Padangsidempuan?

### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Sebagai tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) Prodi perbankan syariah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary dan menambah wawasan mengenai efektivits *Finance Tecnology* terhadap inklusi keuangan BSI Kc Padangsidempuan.
2. Bagi Perbankan (BSI KC Padangsidempuan) penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk membantu pihak manajemen bank terhadap efektivitas *Fintech*.
3. Bagi akademisi sebagai bahan uji perbandingan penelitian selanjutnya, sehingga dapat menyempurnakan dan memperkaya ilmu pengetahuan bagi pembaca, menambah wawasan pengetahuan tentang efektivits *Finance Tecnology* terhadap inklusi keuangan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Inklusi Keuangan**

###### **a. Pengertian Inklusi Keuangan**

Konsep inklusi keuangan muncul setelah adanya konsep eksklusi keuangan mendefinisikan eksklusi keuangan sebagai sebuah proses yang mencegah kelompok sosial dan individu dari memperoleh akses terhadap sistem keuangan formal. European menjelaskan bahwa eksklusi keuangan merupakan sebuah proses dimana masyarakat menghadapi kesulitan dalam mengakses dan/atau menggunakan jasa keuangan dan produk di pasar pada umumnya yang sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga mereka tidak dapat menjalani kehidupan sosial dalam masyarakat di tempat mereka berada. Berbagai peneliti mendefinisikan inklusi keuangan sebagai kebalikan dari eksklusi keuangan inklusi keuangan sebagai sebuah kondisi dimana semua orang dapat mengakses jasa keuangan berkualitas, tersedia dengan harga terjangkau, dengan cara yang nyaman dan memuaskan.<sup>13</sup>

Sebagai penyediaan akses jasa keuangan yang luas tanpa hambatan harga maupun non harga dalam penggunaannya mendefinisikan keuangan inklusif (*financial inclusion*) sebagai seluruh upaya yang bertujuan meniadakan segala bentuk hambatan yang bersifat harga maupun non harga,

---

<sup>13</sup> Dela Artika dan Yuni Shara, "Analisis Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Kota Medan", *Indonesian Journal of Business Analytics (IJBA)* 1, no. 1, 237 – 246

terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan.<sup>14</sup> Indikator yang dapat dijadikan ukuran dari keuangan yang inklusif sebuah negara adalah ketersediaan /akses untuk mengukur kemampuan penggunaan jasa keuangan formal dalam hal keterjangkauan fisik dan harga, penggunaan untuk mengukur kemampuan penggunaan aktual produk dan jasa keuangan (antara lain keteraturan, frekuensi dan lama penggunaan), kualitas untuk mengukur apakah atribut produk dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan, dan kesejahteraan untuk mengukur dampak layanan keuangan terhadap tingkat kehidupan pengguna jasa. Konsep akses jasa keuangan dengan penggunaan jasa keuangan adalah konsep yang berbeda. Pelaku ekonomi mungkin memiliki akses terhadap jasa keuangan tetapi tidak ingin menggunakannya.<sup>15</sup>

Hal ini dapat dikarenakan alasan sosial budaya ataupun biaya imbalan yang terlalu tinggi untuk menggunakan jasa keuangan. Oleh karena itu, membedakan kedua konsep terkait jangkauan sektor keuangan, yaitu

- 1) adanya akses dan kemungkinan dalam menggunakan jasa keuangan, dan
- 2) penggunaan jasa keuangan aktual artinya yang benar-benar menggunakan jasa keuangan. Adanya akses dan kemungkinan dalam menggunakan jasa keuangan di suatu daerah diukur dengan jumlah kantor cabang perbankan

---

<sup>14</sup> 2 Muhammad Dzikri Abadi, Elliv Hidayatul Lailiyah dan Evi Dwi Kartikasari “Analisis SWOT Fintech Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif Di Indonesia ( Studi Kasus 3 Bank Syariah Di Lamongan)”, *jurnal ekonomi dan ekonomi syariah* 4, no. 1, januari 2021, 179 – 185

<sup>15</sup> Yola Yolanda dan Dessyana, “Pengaruh FinTech, Teknologi Informasi dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 13, 2022.

dan ATM yang ada di daerah tersebut. Semakin tinggi intensitas kantor cabang bank dan ATM maka semakin tinggi pula kemungkinan dalam mengakses dan kesempatan dalam menggunakan jasa keuangan. Sedangkan konsep kedua diukur dengan jumlah rekening kredit dan deposit serta rata-rata kredit dan deposit per GDP per kapita.<sup>16</sup>

Tingginya kepemilikan rekening kredit dan deposit menunjukkan tingginya penggunaan jasa keuangan. di dalam dunia yang sempurna akses terhadap jasa keuangan dapat diukur dari jumlah individu, rumah tangga, maupun perusahaan yang menyimpan, menerima kredit, melakukan pembayaran, dan menggunakan produk keuangan lainnya dari berbagai lembaga keuangan baik yang formal maupun yang informal. Indikator yang paling baik untuk mengukur akses jasa keuangan adalah jumlah orang yang menggunakan jasa simpanan dan jumlah orang yang menggunakan jasa pinjaman di lembaga keuangan keuangan mikro dan lembaga keuangan informal. Untuk mengukur akses terhadap penggunaan jasa simpanan, indikator yang paling tepat digunakan adalah jumlah rekening deposit per 1000 orang dewasa.<sup>17</sup>

Penggunaan jasa keuangan yang baik mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan dan pengurangan kemiskinan. Indonesia menargetkan pertumbuhan ekonomi positif sebagai tujuan utama. Pada tahun 2024,

---

<sup>16</sup>Wardhana, Aditya. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (MBanking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia". *Jurnal Manajemen* Vol. 10 No. 2. 2022.

<sup>17</sup>Vina Yolanda, Riduan Mas'ud, dan Shofia Mauizotun Hasanah. "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." *Jurnal Iqtishaduna*, Vol. 13 No.1, 2022.

ekonomi Indonesia tumbuh sebesar 5,03% (year on year), sedikit meningkat dibanding tahun sebelumnya (5%), meskipun masih menunjukkan pola pertumbuhan yang fluktuatif akibat kerentanan ekonomi nasional. Setiap negara menginginkan pertumbuhan ekonomi yang maksimal dan stabil, termasuk Indonesia yang berpotensi menjadi ekonomi terbesar keempat dunia pada 2050 (PwC), didukung oleh sumber daya alam, populasi besar, dan pertumbuhan ekonomi yang relatif stabil. Teori pertumbuhan ekonomi endogen menyatakan bahwa inklusi keuangan berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Inklusi keuangan bertujuan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Sejak 2012, pemerintah Indonesia mengembangkan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) sebagai respons atas dampak krisis global 2008, khususnya bagi masyarakat unbanked. Inklusi keuangan memperkuat peran sektor perbankan dalam meningkatkan tabungan dan penyaluran kredit, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan PDB. Selain itu, akses keuangan juga membantu masyarakat berpenghasilan rendah untuk menabung, berinvestasi, dan keluar dari kemiskinan melalui kegiatan produktif seperti pendidikan dan kewirausahaan.<sup>18</sup>

Salah satu penggerak faktor ekonomi di Indonesia melalui kewirausahaan contoh besarnya seperti pelaku UMKM yang mampu menggunakan inklusi keuangan yang bertujuan mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Data dari Otoritas Jasa

---

<sup>18</sup> Analisis Pengaruh Inklusi Keuangan Syariah, Perbankan Syariah, dan Pasar Modal Syariah terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia Periode 2013-2023

Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa tingkat inklusi keuangan di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya. Pada tahun 2021, indeks inklusi keuangan Indonesia baru mencapai 76,04%. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak UMKM yang belum terjangkau oleh layanan keuangan formal. Di sisi lain, literasi keuangan juga berperan penting dalam meningkatkan kemampuan UMKM dalam mengelola keuangan bisnis mereka.<sup>19</sup> Literasi keuangan yang baik memungkinkan UMKM untuk membuat keputusan keuangan yang lebih baik, mengelola risiko, dan merencanakan keuangan jangka panjang. Namun, tingkat literasi keuangan di Indonesia juga masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan survei OJK pada tahun 2019, indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia baru mencapai 38,03%.<sup>20</sup> Literasi keuangan syariah merujuk pada pengetahuan dan kemampuan individu dalam mengelola keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam konteks Indonesia, dengan mayoritas penduduk beragama Islam, literasi keuangan syariah menjadi hal yang sangat penting, terutama bagi pelaku UMKM yang menjadi pilar perekonomian nasional<sup>21</sup>. Menurut Asy'ari (2017), rendahnya literasi keuangan syariah dapat berdampak pada kurang optimalnya pengelolaan keuangan di kalangan masyarakat, yang pada

---

<sup>19</sup> Susilawati, H., In E.P., Tho'in, M. 2025. Pengaruh Akad Syariah, Tingkat Margin dan Nilai Jaminan terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan di Bank Syariah (Studi Pengusaha Bisnis Property yang Tergabung REI Komisariat Solo Raya). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 11(1)

<sup>20</sup> Solikin, dkk. Peran Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah terhadap Pengembangan UMKM di Indonesia. *jurnal ilmiah ekonomi islam*. 2025

<sup>21</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2020). Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021-2025. Otoritas Jasa Keuangan.

gilirannya mempengaruhi keputusan-keputusan finansial mereka, termasuk dalam hal tabungan.

Rendahnya literasi keuangan menimbulkan tantangan untuk meningkatkan inklusi keuangan masih cukup besar, meskipun terdapat kemajuan dalam beberapa tahun terakhir ini. Masih ada jutaan penduduk dewasa di seluruh dunia yang belum memiliki rekening di lembaga jasa keuangan (LJK). Lebih dari separuh di antaranya menyatakan tidak memiliki uang yang cukup sebagai alasan tidak memiliki rekening. Maknanya adalah bahwa layanan keuangan belum dapat dijangkau atau tidak dirancang agar sesuai bagi penduduk yang berpendapatan rendah.<sup>22</sup>

Kendala lainnya adalah jarak tempat tinggal yang jauh dari penyedia jasa keuangan, tidak memiliki dokumen yang dibutuhkan, kurang percaya terhadap penyedia layanan keuangan, dan alasan religus. Tidak hanya konsumen individu dan rumah tangga, terdapat pula jutaan UMKM di negara-negara berkembang dan tumbuh cepat yang kekurangan pembiayaan untuk berkembang.<sup>23</sup>

Alasan yang mengemuka adalah ketiadaan agunan dan sejarah kredit, selain tidak resminya usaha yang dijalankan. Para pelaku UMKM ini pun tidak memiliki rekening di LJK Beberapa kendala atau tantangan yang

---

<sup>22</sup>Wardhana, Aditya. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (MBanking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia". *Jurnal Manajemen* Vol. 10 No. 2.2020..

<sup>23</sup> Denisa Arwanita. 2022. "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf Melalui Bsi Mobile (Studi Pada Nasabah Bsi Kcp Bandar Lampung Kedaton)". (*Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*).

dihadapi oleh negara-negara yang ingin mempercepat upaya peningkatan inklusi keuangan bagi penduduknya sebagai berikut:

- 1) memastikan akses dan layanan keuangan diperluas bagi populasi yang sulit dijangkau, termasuk kaum wanita dan penduduk miskin di pedesaan;
- 2) meningkatkan literasi dan kapabilitas keuangan di kalangan penduduk, sehingga mereka dapat memahami beragam produk dan layanan keuangan dengan baik;
- 3) memastikan bahwa setiap orang memiliki dokumen identifikasi diri yang valid, tetapi murah dan mudah diperoleh;
- 4) mengembangkan produk-produk keuangan spesifik yang sesuai dengan kebutuhan konsumen tertentu;
- 5) menjalankan kerangka kerja perlindungan konsumen yang komprehensif serta melakukan penyesuaian terhadap regulasi dan pengawasan, termasuk dengan memanfaatkan teknologi; dan
- 6) keterbatasan kepemilikan KTP menimbulkan kesulitan bagi seorang individu untuk membuka rekening bank serta mengakses modal dan kredit.<sup>24</sup>

#### **b. Mekanisme Inklusi Keuangan**

Dalam upaya mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan berkeadilan, inklusi keuangan syariah memegang peran strategis sebagai mekanisme penyediaan akses keuangan yang sesuai dengan prinsip-

---

<sup>24</sup> Dimianus Ding, "Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan", *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 2, (2023), hal, 8.

prinsip syariah bagi seluruh lapisan masyarakat. inklusi keuangan syariah merujuk pada keterjangkauan dan keterlibatan masyarakat dalam sistem keuangan syariah.<sup>25</sup>

Untuk dapat mencapai Strategi Nasional Keuangan Inklusif dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat diperlukan sistem keuangan yang inklusif, stabil, dan dalam. Terdapat lima pilar dan Fondasi SNKI dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Perpres SNKI, 2020:10-12) sebagai berikut:

#### 1) Pilar Edukasi Keuangan

Bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan beserta kesadaran masyarakat tentang lembaga keuangan formal. Berikut aspek yang termasuk kedalam pilar edukasi masyarakat antara lain aspek fitur, manfaat dan resiko, biaya, hak dan kewajiban, serta untuk mendorong keterampilan masyarakat dalam perencanaan keterampilan dalam pengelolaan keuangan.

#### 2) Pilar Hak Properti Masyarakat

Bertujuan untuk dapat meningkatkan suatu akses kredit/ pembiayaan masyarakat kepada lembaga keuangan formal sebagai pemberdayaan masyarakat tersebut.

---

<sup>25</sup> Herlinawijaya, S. (2021). Dana pihak ketiga dan stabilitas bank syariah. *Jurnal Keuangan Islam*, 8(2), 102–118.

### 3) Pilar produk, Intermediasi, dan Saluran Distribusi

Bertujuan untuk dapat meningkatkan akses dan jangkauan masyarakat dalam mendapatkan layanan keuangan guna memenuhi kebutuhan.

### 4) Pilar Layanan Keuangan pada Sektor Pemerintah

Bertujuan untuk memperluas tata kelola dan transparansi layanan publik dalam penyaluran dana non tunai e. Pilar Perlindungan Konsumen Bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam melakukan layanan jasa keuangan yang ditawarkan serta harus mempunyai prinsip transparansi, adil, keandalan, kerahasiaan serta informasi masyarakat secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.<sup>26</sup>

Selain terdapat pilar-pilar tersebut sebagai sarana untuk mencapai Strategi Nasional Keuangan Inklusif dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pilar-pilar tersebut juga harus didukung oleh 3 fondasi sebagai berikut:

- 1) Kebijakan serta regulasi yang kondusif Dalam pelaksanaan program keuangan yang inklusif tentu dibutuhkan suatu kebijakan dan regulasi yang kondusif dari pemerintah.
- 2) Teknologi informasi dan komunikasi Fondasi ini diperlukan untuk meminimalkan informasi asimetris yang menjadi suatu hambatan & dukungan infrastruktur dalam akses layanan jasa keuangan.

---

<sup>26</sup> Shela Auliyah & Citra Nurhayati. Analisis Hambatan-Hambatan Inklusi Keuangan Terhadap Petani Rempah Di Sumenep : *Jurnal Bisnis & Akuntansi* Volume 14, No. 1, Maret 2024

3) Organisasi dan mekanisme implementasi yang efektif Dalam keberagaman keuangan inklusif maka pilar dan strategi dapat dioptimalkan sehingga keuangan inklusif mempunyai fondasi yang kuat dan dapat mencapai inklusi keuangan yang terus meningkat seiring perkembangan ekonomi.<sup>27</sup>

Pasar modal syariah juga turut memperkuat inklusi keuangan syariah dengan menyediakan akses investasi yang sesuai dengan prinsip syariah, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap akselerasi pertumbuhan ekonomi melalui pembiayaan yang adil dan produktif. Pasar modal syariah merupakan bagian dari sistem keuangan Islam yang menyediakan instrumen investasi sesuai prinsip-prinsip syariah, seperti larangan riba, gharar, dan maysir. Instrumen yang digunakan, seperti saham syariah dan sukuk, telah melalui proses seleksi oleh Dewan Syariah Nasional-MUI guna memastikan kesesuaiannya dengan nilai-nilai Islam. Pasar modal syariah berfungsi sebagai alternatif pembiayaan dan investasi yang berorientasi pada keadilan serta keberlanjutan ekonomi.<sup>28</sup>

Sementara itu, perbankan syariah juga merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dengan menghindari unsur riba, gharar, dan maysir dalam aktivitasnya. Melalui instrumen seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, dan ijarah, perbankan syariah tidak hanya berperan sebagai intermediari keuangan, tetapi juga sebagai motor

---

<sup>27</sup> Khairul Anwar, dan Amri. 2017. Pengaruh Inklusi Keuangan terhadap PDB Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM), Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah*, vol 2, no 3 (Agustus 2017).

<sup>28</sup> Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Laporan perkembangan keuangan syariah di Indonesia. <https://www.ojk.go.id>

penggerak inklusi keuangan syariah. Keberadaan perbankan syariah memungkinkan masyarakat, khususnya yang enggan terlibat dalam sistem keuangan konvensional, untuk mengakses layanan keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai keagamaan mereka. Dengan demikian, perbankan syariah tidak hanya mendorong perluasan akses keuangan yang inklusif, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi nasional melalui peningkatan pembiayaan produktif dan distribusi pendapatan yang lebih merata

## **2. *Tecnology Financial***

### **a. *Pengertian Tecnology Financial***

*Financialtechnology* adalah hasil dari kombinasi teknologi dan jasa keuangan yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderen. Jika dulu orang harus bertatap-muka untuk membayar dan membawa sejumlah uang, sekarang nasabah dapat melakukan transaksi jarak jauh dan membayar dalam hitungan detik. Jika diartikan dalam Bahasa Indonesia *Financial Technology* atau sering disebut *Fintech* mempunyai arti teknologi keuangan.<sup>29</sup> Beberapa manfaat yang bisa dirasakan dilingkungan masyarakat umum, antara lain:

- 1) Dengan membantu pertumbuhan bidang startup teknologi yang sedang berkembang, pada masyarakat dapat menemukan lebih banyak peluang kerja.
- 2) Meningkatkan taraf hidup masyarakat.

---

<sup>29</sup> Hesti Karunia Dewi, “Peluang Dan Tantangan Implementasi *Financial Technology* (*Fintech*) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang)”, *skripsi*, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022, 81 – 84

- 3) Dapat menjangkau masyarakat yang tidak terjangkau terhadap pelayanan secara langsung.
- 4) Dapat meningkatkan prekonomian secara makro.
- 5) Penurunan bunga pinjaman.

#### **b. Jenis-Jenis *Technology Finnacial***

##### 1) *Digital Payment.*

Pembayaran digital (digital payment) adalah metode transaksi keuangan yang dilakukan secara elektronik atau digital, tanpa menggunakan uang tunai fisik atau cek. Transaksi ini melibatkan perpindahan nilai dari satu rekening ke rekening lain menggunakan perangkat digital seperti smartphone, komputer, atau kartu pembayaran, dengan bantuan jaringan internet atau teknologi nirkabel lainnya.<sup>30</sup>

##### 2) *Financial and Investmet.*

Financial and Investment adalah bidang ekonomi yang membahas pengelolaan dana (keuangan) dan aktivitas penanaman modal (investasi) untuk mencapai keuntungan di masa depan, bisa berupa pengelolaan dana pribadi, perusahaan, atau lembaga, serta berbagai jenis instrumen investasi seperti saham, obligasi, dan reksa dana.

##### 3) *Account Aggregator.*

Account aggregator adalah platform keuangan yang mengumpulkan informasi rekening dari berbagai lembaga keuangan dan

---

<sup>30</sup> Adisaputra, Trian Fisman. (2021). Pengaruh Islamic Social Reporting Terhadap Kinerja Keuangan, Zakat Sebagai Intervening Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(3), 706. <https://doi.org/10.30651/jms.v6i3.7997>

menyajikannya kepada pengguna dalam satu tampilan terpadu untuk manajemen keuangan yang lebih mudah dan efisien. Peran utamanya adalah menjembatani pengguna dengan data keuangan mereka tanpa harus login ke banyak aplikasi bank, sekaligus memberikan pandangan menyeluruh untuk analisis dan perencanaan keuangan yang lebih baik.<sup>31</sup>

#### 4) *Information and Feed Site.*

"Information and Feed Site" kemungkinan mengacu pada situs web yang menyediakan feed informasi, di mana feed adalah aliran konten yang disusun secara berurutan untuk memudahkan pengguna mendapatkan pembaruan terbaru secara otomatis. Sederhananya, situs tersebut mengelola dan mempublikasikan konten (seperti artikel berita, postingan blog, atau podcast) melalui format standar seperti RSS Feed atau Atom, sehingga pengguna atau aplikasi lain dapat berlangganan dan menerima informasi terbaru tanpa harus mengunjungi situs secara manual.

#### 5) *Personal Finance.*

Personal finance (keuangan pribadi) adalah ilmu tentang bagaimana mengelola uang Anda secara individu, yang meliputi penganggaran, menabung, berinvestasi, mengelola utang, dan merencanakan tujuan keuangan jangka panjang agar Anda dapat mencapai stabilitas dan keamanan finansial. Ini mencakup semua aspek pengelolaan sumber daya keuangan Anda untuk memenuhi kebutuhan

---

<sup>31</sup> Nur Anisah dkk. Analisis Tingkat Literasi Keuangan Pengguna Fintech Payment OVO. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Dewantara*.2021

saat ini dan masa depan, seperti pembayaran tagihan, pendidikan, pensiun, dan asuransi, demi mencapai tujuan hidup Anda.

### c. Kelebihan dan Kekurangan *Financial technology*

Kelebihan *Financial technology* adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia yang tidak dapat dilayani oleh industri keuangan konvensional karena peraturan perbankan yang ketat dan keterbatasan industri keuangan konvensional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu. Menjadi alternatif pendanaan untuk industri keuangan konvensional ketika masyarakat membutuhkan pembiayaan alternatif yang lebih transparan dan efisien.<sup>32</sup>

Fintech di Indonesia sendiri baru-baru populer dalam beberapa tahun terakhir, dilihat dari banyaknya startup yang terus bermunculan menawarkan layanan keuangan yang lebih praktis namun tetap efisien.<sup>33</sup> Dari beberapa jenis fintech, layanan e-payment dan emoney menjadi salah satu yang sedang eksis dikalangan masyarakat Indonesia saat ini. Semua orang dapat dengan mudah bertransaksi lewat gadget masing-masing, baik melalui medsos maupun lewat layanan e-commerce<sup>34</sup>.

Saat ini tidak bisa dipungkiri bahwa masyarakat akan lebih memilih layanan yang mampu untuk diakses kapan dan dimana saja. Hal itulah yang

---

<sup>32</sup>Alisman. 2021. "Analisis efektivitas dan efisiensi manajemen keuangan di aceh barat". *Jurnal ekonomi dan kebijakan public Indonesia*. ISSN:2442-7411 Vol.1 No. 2.

<sup>33</sup>Novinna, V. (2020). Perlindungan Konsumen dari Penyebarluasan Data Pribadi oleh Pihak Ketiga: Kasus Fintech "Peer to Peer Lending. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol.9, (No.1), pp.92-110. <https://doi.org/10.24843/JMHU.2020.v09.i01.p07>

<sup>34</sup>Ayunda, Rahmi., & Octaria, Melvina. (2022). Kedudukan Anak Dibawah Umur Sebagai Subjek Hukum Dalam Transaksi ECommerce Di Indonesia. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol.9, (No.1),

dimiliki oleh fintech saat ini, dengan segala kemudahan yang ditawarkan. Namun sayangnya keberadaan fintech di tanah air selain berdampak baik juga membawa suatu ancaman risiko. Masing-masing jenis Fintech memiliki manfaat dan potensi risiko sesuai dengan proses bisnisnya. Secara umum, risiko yang mungkin muncul dari perusahaan fintech di Indonesia adalah Risiko penipuan (fraud). Risiko keamanan data (Cybersecurity), dan Risiko ketidak pastian pasar (Market Risk)<sup>35</sup>. Di Indonesia, fintech hadir tanpa adanya persiapan matang oleh para pembuat kebijakan. Sehingga mengakibatkan munculnya berbagai macam risiko terhadap penggunaannya. Diantara risiko yang banyak mendapat perhatian adalah dari segi keamanan data nasabah / customer.<sup>36</sup>

Salah satu kekurangannya juga terdapat pada *Mobile banking* bisa kurang diminati karena kurangnya edukasi dan juga sosialisasi terhadap nasabah, fitur keamanan yang sering terjadi kebocoran data merupakan kekurangan dari segi teknis. Namun, dari penggunaan teknologi dengan berbagai kendala gangguan sistem maupun hacking adalah hal yang wajar terjadi.<sup>37</sup>

Dengan ini secara tidak langsung menambah fokus dari pemerintah untuk segera membuat regulasi yang lebih spesifik mengenai hal tersebut, yakni regulasi yang bisa menjadi suatu payung hukum, bukan hanya bagi

---

<sup>35</sup> Njatrijani, R. (2019). Perkembangan Regulasi dan Pengawasan Financial Technology di Indonesia. *Diponegoro Private Law Review*, Vol.4,(No.1)

<sup>36</sup> Burhanuddin, Chairul Iksan., & Abdi, Muhammda Nur. (2019). Tingkat Pemahaman dan Minat Masyarakat dalam Penggunaan FinTech. *Owner; Riset dan Jurnal Akuntansi*, Vol.3,(No.1)

<sup>37</sup> Damri Batubara, "Analsis Kinerja Baznas di Tapanuli Selatan", *Jurnal*, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Adary Padangsidimpuanr, 2022, 81 – 84

nasabah melainkan juga bagi para investor dan seluruh pihak yang terlibat dalam ruang lingkup ini.

### **3. Efektivitas**

#### **a. Pengertian Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil ataupun sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas dapat dimaknai pada tingkat pengukuran tercapainya target yang sebelumnya telah ditentukan. Menurut Hamzah dalam bukunya menyatakan, efektivitas dimaksudkan agar dapat mencapai tujuan yang tepat (*on time*) dan juga benar. Fahmi Jahidah, dkk dalam bukunya menyatakan efektivitas menjadi elemen kunci saat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam organisasi. Semakin berkembang dan lebih maju suatu organisasi maka efektivitas organisasi akan dipandang baik dalam mencapai tujuan organisasinya.<sup>38</sup>

#### **b. Indikator efektivitas**

Menurut teori efektivitas dari teori James L. Gibson menyatakan bahwa, efektivitas dapat diukur berdasarkan dengan beberapa aspek sebagai berikut:

- 1) Kejelasan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini bertujuan untuk membantu memenuhi tanggung jawab mereka dan mencapai tujuan.
- 2) Kejelasan strategi untuk mencapai tujuan. Untuk memastikan para pelaksana tidak kehilangan arah dalam melaksanakan tujuan organisasi,

---

<sup>38</sup> Deby Vebriani dkk (2024). Efektivitas Inklusi Keuangan Syariah Dalam Meningkatkan Pemberdayaan Umkm (Studi Pada Bmt Al-Ishlah Kota Jambi). *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*. Vol.1, No.3 September 2024

maka strategi harus berada “pada jalur” dalam berbagai upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

- 3) Perencanaan yang matang serta penyusunan program yang tepat. Pada hakikatnya tentang penentuan yang ingin dicapai suatu organisasi di masa depan dan menggabungkan perencanaan yang matang dengan persiapan program. Jika persiapan program tidak dipersiapkan dengan baik, maka pelaksana tidak mempunyai arahan mengenai tindakan atau pekerjaan selanjutnya.
- 4) ketersediaan sarana dan prasarana. Dengan kapasitas tenaga kerja yang produktif menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan. Memanfaatkan infrastruktur dan fasilitas yang telah disediakan organisasi.
- 5) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Karena manusia memiliki kecenderungan alami untuk melakukan kesalahan, maka pembentukan sistem pemantauan dan pengendalian pendidikan ini diperlukan agar program dapat efektif.

Dalam manajemen keuangan dan akutansi perbankan, efektivitas berarti tingkat sejauh mana tujuan atau sasaran tercapai. Sedangkan dalam kamus istilah ekonomi. Efektivitas merupakan suatu besaran atau angka untuk menunjukkan sampai seberapa jauh sasaran (target) tercapai. Kemudian T. Hani Handoko menyatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapau tujuan yang telah ditetapkan dimana adanya hubungan antara output dengan tujuan,

yaitu dinilai dari semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan.

Degan kemampuan efektivitas dalam memilih tujuan tujuan ataupun sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya. Menjadi alasan mengapa efektivitas dapat menunjuk hubungan antara output atau apa yang sudah dicapai atau hasil yang telah dicapai untuk sebuah tujuan atau apa yang sudah ditetapkan didalam rencana atau sebuah hasil yang diharapkan. Didalam sebuah organisasi dikatakan efektif jika output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.<sup>39</sup>

Dalam konteks mencapai tujuan, maka efektivitas berarti *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran-sasaran organisasional, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah manajer mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya.

Efektivitas menunjukan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai target waktu yang telah ditetapkan untuk ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasional.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Ari Pratiwi. 2022. "Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)". (*Skripsi*: Universtias Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta).

<sup>40</sup> Ari Pratiwi. 2022. "Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)". (*Skripsi*: Universtias Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta).

Sedangkan menurut Mulyasa dalam bukunya manajemen berbasis sekolah menjelaskan efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju, selanjutnya dijelaskan bahwa efektivitas adalah berkaitan erat perbandingan antara tingkat pencapaian tujuan dengan rencana yang telah disusun sebelumnya atau perbandingan hasil nyata dengan hasil yang di rencanakan komponen efektivitas-efektivitas terdiri dari dua komponen, yaitu:

1) Produk yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

Kemampuan produksi. Tanpa keduanya efektivitas sulit untuk tercapai sebab efektivitas itu nyata, jika hanya hasil yang dicapai terwujud sedangkan kemampuan suatu produksi tidak maka efektifitas akan sulit untuk diraih. Berdasarkan pendapat diatas jika ditarik garis kesimpulannya efektivitas adalah suatu keadaan dimana terjadi kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai. Dengan demikian efektivitas lebih menekankan bagaimana hasil yang diinginkan bisa tercapai sesuai dengan rencana.<sup>41</sup>Dengan kata lain pengertian efektivitas secara umum menunjukkan seberapa jauh tercapai suatu tujuan yang telah terlebih dahulu ditentukan.

Cara pengukuran terhadap efektivitas dengan teori dari Campbell, yang secara umum dan yang paling menonjol adalah Keberhasilan

---

<sup>41</sup> Hesti Karunia Dewi, “Peluang Dan Tantangan Implementasi Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang)”, *skripsi*, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022, 81 – 84

program Keberhasilan program merupakan pengukuran efektivitas dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Keberhasilan sasaran Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.<sup>42</sup>

Artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepuasan terhadap program merupakan kriteria efektivitas mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan penerima program tersebut. Tingkat input dan output Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien. Pencapaian tujuan menyeluruh, indikator pengukuran efektivitas yang terakhir yaitu pencapaian tujuan menyeluruh dimana bisa dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan banyak kriteria dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Muhammad Khozin Ahyar, Analisis Pengaruh Inklusi Perbankan Syariah terhadap Pembiayaan UMKM Sektor Halal di Indonesia, (*Al-Tijary, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2019)

<sup>43</sup> Nikmatul Masruroh, Ilfanny Dwi Azalia, Miftahul Jannah, Julia Citra Anggraini, "Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah", *Jurnal Abdi Masyarakat*, Vol. 02, No. 01, Februari 2024, 407

### c. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif.

Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:<sup>44</sup>

#### 1) Pendekatan Sasaran

Dalam hal ini berguna untuk mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sebuah sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas diidentifikasi dengan sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Selain tercapainya tujuan, efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan. Tujuan tercapai dengan waktu yang tepat maka program tersebut efektif.<sup>45</sup>

#### 2) Pendekatan Sumber

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang di butuhkan. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan

---

<sup>44</sup>Diah Ayu Septi Fauji dan Moch. Wahyu Widodo, *Financial Technology*, (Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri ), 19 – 22

<sup>45</sup>Abdul Naseer, “Audit Bank Syariah” (Amwaluna: *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, 2023)

yang merata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut dan output yang dihasilkan juga dilemparkannya pada lingkungannya. Pendekatan sumber (resource approach), yakni melakukan pengukuran terhadap keefektifan dari input. Pendekatan yakni terdapatnya kesuksesan organisasi dalam mendapatkan sumber daya tanah baik fisik ataupun non fisik yang selaras dengan keperluan organisasi.<sup>46</sup> Pendekatan ini didasari oleh teori terkait keterbukaan sistem sebuah instansi pada lingkungan mereka, dikarenakan instansi berhubungan merata dengan lingkungan mereka. Dalam menggerakkan usaha kecil masyarakat pemerintah pemerintah juga harus mencari alternatif kebijakan dalam menjaga kestabilan usaha kecil masyarakat yakni pemerintah memberikan rangsangan kepada pelaku usaha kecil dan memberikan edukasi tentang usaha yang di kembangkan

### 3) Pendekatan Proses

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan proses (process approach) ini tidak menitik beratkan lingkungan akan tetapi fokus terhadap kegiatan yang dilangsungkan pada berbagai sumber yang instansimiliki, yang mengilustrasi tingkatan keefisienan dan kesehatan instansi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian

---

<sup>46</sup> Kezia louisa mogot (2023) efektifitas pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (ppkm) bagi usaha kecil masyarakat di kelurahan malalayang satu timur kecamatan malalayang kota manado. *Jurnal administrasi publik* jap no.4 vol. IX

terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.<sup>47</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Jurnal yang ditulis oleh Fitri Komariyah, Annisah Febriana Pada Tahun 2025, "Peran <i>FinTech</i> dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Era Ekonomi Digital	Pada penelitian sama-sama membahas tentang <i>FinTech</i> dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan, Pembahasan dalam penelitian terdahulu terdapat pada Era Ekonomi digital sedangkan pada penelitian in membahas pada BSI KCP Padangsidempuan	Finansial Technology (FinTech) adalah inovasi dalam layanan keuangan yang menggunakan teknologi digital untuk memberikan akses yang lebih mudah, efisien, dan terjangkau. Artikel ini membahas perkembangan FinTech di Indonesia, termasuk peranannya dalam meningkatkan inklusi keuangan, menyediakan layanan perbankan digital, pembayaran elektronik, dan model bisnis peer-to-peer lending. Melalui analisis literatur, artikel ini menunjukkan bahwa FinTech 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. Meskipun FinTech menawarkan banyak keuntungan, seperti efisiensi

<sup>47</sup>Dimianus Ding, "Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan", *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 2, (2019), 8.

No	Nama	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
			<p>dan kemudahan transaksi, tantangan seperti keterbatasan akses teknologi dan risiko keamanan masih perlu diatasi. Regulasi yang adaptif dan kolaborasi dengan lembaga keuangan tradisional diperlukan untuk memaksimalkan potensi FinTech dalam mendukung inklusi keuangan dan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan di Indonesia.</p>
2	<p>Jurnal yang ditulis oleh Ratnawati Marginingsih pada Tahun 2021, <i>Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19</i>” dari Universitas Bina Sarana Informatika</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang fintech dan meningkatkan layanan keuangan inklusif, Penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Kesimpulannya adalah bahwa keberadaan financial technology (Fintech) memberikan dampak yang menguntungkan selama pandemi COVID-19. Sedangkan penelitian saya ini menggunakan metode kualitatif tanpa Teknologi Informasi dan E-Commerce sebagai tambahan variabel independen</p>	<p>Pandemi Covid-19 berdampak pada perlambatan ekonomi nasional, <i>Financial Technology (Fintech)</i> memiliki potensi mengambil peran dalam upaya pemulihan ekonomi. Dampak pandemi covid-19 yang semakin meluas sektor <i>Financial Technology (Fintech)</i> memiliki peran penting untuk meningkatkan inklusi finansial dan kesejahteraan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan untuk penulisan ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan keberadaan <i>Financial Technology (Fintech)</i> memiliki dampak positif dimasa pandemi covid-19. Kontribusi Fintech telah banyak membantu masyarakat yang masih</p>

No	Nama	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
			<p>belum terlayani lembaga keuangan formal dalam melakukan transaksi keuangan sesuai dengan kebutuhannya. Pemulihan ekonomi nasional dan peningkatan penerimaan negara dimasa pandemi dapat dilakukan dengan dukungan penguatan regulasi terhadap pertumbuhan Fintech yang inklusif dan berkesinambungan yang memiliki potensi sebagai faktor pemicu lompatan yang sangat besar bagi industri pembayaran layanan keuangan digital.</p>
3	<p>Indriani, 2022, <i>Peran Financial Technology</i> Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Pada Bank Mega Syariah Makassar</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang <i>fintech</i> dan meningkatkan Inklusi keuangan , Perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitiannya. Pada penelitian terdahulu ini tempat penelitiannya pada bank Mega Syariah Makassar sedangkan pada penelitian ini terdapat pada BSI KCP Padangsidempuan</p>	<p>Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa fintech berperan dalam meningkatkan inklusi keuangan pada Bank Mega Syariah Makassar terlebih di masa pandemi seperti saat ini, hal tersebut merujuk kepada apa yang disampaikan dalam wawancara yang dilakukan. Pada dasarnya kolaborasi fintech dengan lembaga perbankan dapat meningkatkan inklusi keuangan dan stabilitas ekonomi. Dengan adanya fintech di Bank Mega Syariah Makassar, maka nasabah maupun masyarakat luas dapat mengakses dengan mudah layanan keuangan di Bank Mega Syariah secara tepat waktu, lancar dan aman tanpa harus</p>

No	Nama	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
4	Ibnu Khairul Rachadik. 2021, Eksistensi Bagi Kemudahan Proses Transaksi Keuangan Generasi Milenial Kota Binjai	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang fintech dan meningkatkan layanan keuangan inklusif, Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian dengan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif tanpa solusi yang membahas Bagi Kemudahan Proses Transaksi Keuangan Generasi Milenial Kota Binjai.	datang langsung ke bank. eksistensi FinTech pada generasi milenial kota binjai berada pada posisi Kuadran I, yang berarti eksistensi FinTech pada generasi milenial Kota Binjai memiliki kekuatan yang dapat menjadikan peluang yang sangat besar sehingga eksistensi FinTech pada generasi milenial Kota Binjai memiliki peluang yang sanagat besar
5	Juliana khairani, “Peran <i>Fintech</i> Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Ukm Di Kabupaten Pamekasan” dari Universitas Madura.	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang fintech dan meningkatkan layanan keuangan inklusif, kehadiran banyak perusahaan fintech turut berperan dalam perkembangan UMKMm sedangkan pada penelitian saya ini mengetahui Efektivitas <i>Financial Technology</i> (Fintech) Terhadap Perkembangan Inklusi Keuanga bsi kc sidimpuan	Perkembangan teknologi digital, termasuk di dalam industri keuangan syariah, sudah tidak bisa dibendung lagi. Melalui teknologi finansial (fintech), segala bentuk transaksi menjadi lebih cepat, lebih mudah, sekaligus lebih efisien, tanpa perlu melakukan tatap muka. Kemunculan fintech tidak dapat dilepaskan dari inovasi yang berkembang untuk membiayai konsep finansial ini diperlukan start up (wirausaha baru) untuk membangun bisnisnya

Perbedaan dan persamaan peneliti yang diteliti peneliti dengan penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Komariyah, Annisah peneliti yaitu berbeda penyelesaian masalahnya. Pembahasan dalam penelitian terdahulu terdapat pada Era Ekonomi digital sedangkan pada penelitian ini membahas pada BSI KCP Padangsidimpuan. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas mengenai financial technology.
2. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ratnawati Marginingsih, dkk dengan peneliti yaitu terletak pada lokasi penelitiannya. Pada penelitian terdahulu menganalisis financial technology dalam inklusi keuangan nasional di masa pandemi covid-19 di Universitas Bina Sarana Informatika. Sedangkan peneliti mengenai efektivitas financial technology pada BSI KC Padangsidimpuan. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas mengenai financial technology pada inklusi keuangan.
3. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Indriani dengan peneliti yaitu berbeda penyelesaian masalahnya. Pada Perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitiannya. Pada penelitian terdahulu ini tempat penelitiannya pada bank Mega Syariah Makassar sedangkan pada penelitian ini terdapat pada BSI KCP Padangsidimpuan. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas mengenai financial technology pada inklusi keuangan.
4. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ibnu Khairul Rachadik, dkk dengan peneliti yaitu berbeda penyelesaian masalahnya. Pada penelitian terdahulu menganalisis eksistensi fintech bagi kemudahan proses transaksi keuangan generasi milenial kota binjai. Sedangkan peneliti meneliti efektivitas financial

technology pada inklusi keuangan di BSI KC Padangsidempuan. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas tentang fintech dan meningkatkan layanan keuangan.

5. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh juliana Khairani dengan peneliti yaitu berbeda lokasi penelitiannya. Pada penelitian tedahulu dilakukan di Kabupaten Pamekasan dari Universitas Madura. Sedangkan peneliti melakukannya di BSI KC Padangsidempuan. Pesamaannya sama-sama membahas financial technology pada inklusi keuangan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu Dan Lokasi Peneliti

Penelitian ini dilakukan di BSI KC Padangsidempuan, penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti mulai bulan Juni 2024 sampai dengan September 2025.

#### B. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka.<sup>48</sup> Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>49</sup>

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.<sup>50</sup>

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif, dimana data yang digunakan dalam penelitian menjelaskan suatu objek atau fenomena berdasarkan hal-hal yang umumnya ditemukan dilapangan.

#### C. Subjek penelitian

Subjek penelitian yaitu subjek yang dituju oleh peneliti untuk penelitian. Pada penelitian ini, subjeknya yaitu, Karyawan Banj dan Masyarakat sebagai

---

<sup>48</sup> Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. I, hlm. 51.

<sup>49</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3

<sup>50</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 17.

Nasabah dalam Fintech, dikarenakan ruang lingkup masyarakat masih minim menggunakan Fintech dalam transaksi Bank, dengan menggunakan wawancara secara langsung dengan Nasabah untuk mendapatkan data sesuai fakta dilapangan

Subjek penelitian adalah benda atau orang yang dapat memberikan data dan informasi kepada peneliti. Subjek dalam penelitian ini adalah beberapa informan yang dipercaya dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dengan akurat yaitu pihak dari BSI KC Padangsidempuan yang berjumlah 4 orang pegawai bank dan 10 Nasabah Bank.

#### **D. Sumber data**

Sumber data yang digunakan dalam penyimpulan informasi dan data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang bersumber dari hasil wawancara kepada pihak eksternal nasabah BSI KC Padangsidempuan Efektivitas *Financial Technology* Pada Inklusi Keuangan periode 2025.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data pendukung, seperti dokumentasi, identitas nasabah, dan ojk pihak lainnya, seperti *Branch Manager* BSI KC Padangsidempuan, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, *Customer services* BSI KC Padangsidempuan dan mahasiswa.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan ibu selliani teller Kc Padangsidempuan pada tanggal 06 Juli 2024

## E. Teknik pengumpulan data

### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Teknik pengumpulan data dengan observasi mempunyai ciri-ciri tidak selalu berhubungan dengan orang tetapi juga dapat berkaitan dengan objek-objek alam yang lain. Tujuan observasi adalah mendeskripsikan *setting* yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut. Metode ini digunakan sebagai langkah awal dengan melihat secara langsung objek penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan. Mengamati dan meninjau secara langsung ke lapangan dengan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.<sup>52</sup>

### 2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab atau interaksi antara pihak pencari data atau peneliti selaku pewawancara dengan responden atau narasumber yang berposisi sebagai pihak yang diwawancarai. Teknik ini dilakukan dengan memperoleh data atau informasi langsung dengan pihak-pihak yang berkompeten yaitu, *branch manager* BSI KC Padangsidempuan, *customer service* BSI KC Padangsidempuan, *Cash Outlet Supervisor* BSI KC Padangsidempuan, Nasabah BSI, mahasiswa mengenai permasalahan yang

---

<sup>52</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&G* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 142.

dikaji melalui sistem wawancara.<sup>53</sup>

Metode wawancara ini digunakan untuk mengetahui hubungan dengan sumber data, melalui tanya jawab guna mendapatkan informasi yang diperlukan. *Interview* ini dilakukan mendalam tetapi bersifat *luwes*, susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara. Wawancara dilakukan secara langsung dengan kebutuhan serta kondisi saat wawancara, dan dilakukan melalui media online Efektivitas *Financial Technology* Terhadap Inklusi Keuangan periode 2024-2025 di BSI KC Padangsidempuan.<sup>54</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mempelajari data-data yang ada dalam perusahaan dan berhubungan dengan penelitian ini. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang disimpan atau didokumentasikan seperti dokumen, *soft file*, data *otentik* dan arsip lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.<sup>55</sup> Seperti mengetahui faktor-faktor penyebab rendahnya pembiayaan produktif dan bagaimana efektivitas *financial technology* terhadap inklusi keuangan di KC BSI Padangsidempuan yang dapat digunakan sebagai pelengkap dari data yang diperoleh dalam kegiatan wawancara dan observasi.

## F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Analisis data merupakan penguraian data dalam bentuk kalimat yang tersusun secara sistematis, jelas dan terperinci yang kemudian dintrepasikan untuk

---

<sup>53</sup>Wawancara dengan ibu selliani teller Kc padangsidempuan pada tanggal 06 Juli 2024

<sup>54</sup>Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

<sup>55</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&G* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 142.

memproleh sutau kesimpulan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yakni memberikan pengertian terhadap data yang dimaksud menurut kenyataan yang diperoleh di lapangan dan disusun dan diuraikan dalam bentuk kalimat per kalimat. Dimulai dari tahapan pengumpulan data dilanjutkan dengan reduksi data, display data dan tahapan trakhirnya yaitu penarikan kesimpulan.<sup>56</sup>

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapakan reduksi berlngsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung.

### **2. Penyajian Data**

Penyajian data yaitu peneliti berusaha menyajikan data-data relevan yang didapat dari informan untuk dijadikan sebagai landasan penelitian selain itu dari sekumpulan infomasi yang diperoleh ditarik kesimpulan dan dilakukan pengembalian Tindakan. Bentuk penyajian antara lain berupa teks naratif, materi, grafik, jaringan, dan bagian. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dalam membaca dan menarik kesimpulan.

### **3. Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan dan verifikasi Langkah selanjutnya adalah kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat

---

<sup>56</sup>Suwardi Endraswara, *Penelitian Kebudayaan, Ideologi, Epistemologi, dan Aplikasi*, Pusaka Widyatama, 2019, hlm. 111.

pendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian penarikan kesimpulan dilakukan dengan metode induktif yaitu mengraikan hal-hal yang bersifat khusus lalu menarik kesimpulan yang bersifat umum sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.<sup>57</sup>

### **G. Teknik pengolahan dan analisis data**

Teknik pengecekan keabsahan data uji keabsahan atau ke validasian data dapat menggunakan Teknik trigulasi titik Teknik regulasi merupakan Teknik pengumpulan data dari sumber yang telah ada. Bila penelitian melakukan pengumpulan data dengan Teknik trigulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kreadibilitas data Teknik triangulasi berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneiliti menggunakan observasi partisipasi wawancara sescara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang serempak.

---

<sup>57</sup>sugiyono. 2019. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriah menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ke tiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan ummat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Perbankan syariah di Indonesia yang modern, Universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

##### **2. Visi**

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

### 3. Misi

- a. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia. Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset di tahun 2025.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia dan valuasi kuat.
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>58</sup>

### 4. Ruang Lingkup BSI KC Padangsidempuan

Tepat tanggal satu Februari yang lalu publik telah menyaksikan sejarah baru perkembangan ekonomi syariah dibidang perbankan dengan bersatunya (baca merger) tiga bank syariah besar yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah. Pilihan merger tiga bank syariah merupakan hasil kajian Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan syariah yang telah dibentuk oleh pemerintah dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi nasional dan mendorong percepatan pengembangan sektor keuangan syariah, pemerintah secara khusus mendirikan KNKS pada tanggal 8 November 2016 agar dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi pelaksanaan rencana pembangunan nasional bidang keuangan dan ekonomi Syariah. Selanjutnya sejak diundangkan tanggal 10 Februari 2020, pemerintah melakukan perubahan Komite Nasional

---

<sup>58</sup> <http://www.bankbsi.co.id>, diakses pada Kamis 12 Juni 2025, pk. 19..35 WIB.

Keuangan Syariah menjadi Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah yang bertujuan meningkatkan pembangunan ekosistem ekonomi dan keuangan syariah guna mendukung pembangunan ekonomi nasional.

Pilihan untuk melakukan *merger* tiga bank syariah yang kemudian bertransformasi menjadi Bank Syariah Indonesia, tentu bukanlah pilihan yang mudah. Tujuan untuk menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi syariah diantaranya harus didukung dengan eksistensi entitas bisnis syariah diantaranya Bank Syariah yang mampu bersaing di pasar global.

Keputusan untuk melakukan menimbulkan respon yang berbeda-beda diantara para pakar dan pelaku ekonomi syariah, ada yang pro dan juga ada yang kontra. Dalam salah satu diskusi yang digagas Himpunan Ilmuwan dan Sarjana Syariah beberapa waktu yang lalu, salah seorang pembicara menyatakan bahwa salah satu *problem* yang mungkin akan timbul sebenarnya dari tujuan yang ingin dicapai dalam rangka meningkatkan *market standing* bank syariah bukanlah *merger*, akan tetapi penambahan modal salah satu bank syariah agar mampu melakukan ekspansi pasar, selain itu adalah komitmen pemerintah untuk menggunakan jasa perbankan syariah dalam pelaksanaan anggaran belanja baik pusat maupun daerah, kalau saja ditetapkan presentase tertentu dari pelaksanaan anggaran dan pendapatan belanja baik pusat maupun daerah maka sudah dapat dipastikan *market standing* bank syariah akan naik secara signifikan.

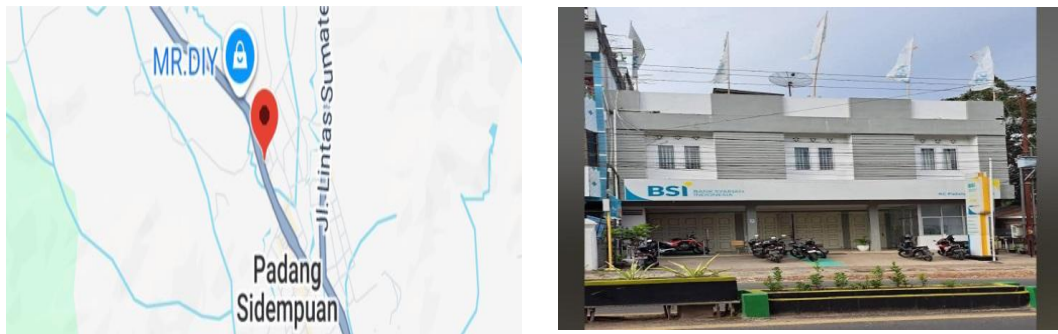
Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan merupakan kantor cabang Bank Syariah Indonesia *marger*-an dari Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah.

Pada bagian *banking hall* terdapat *Customer Service (CS)*, kemudian disusul oleh satu karyawan *Branch Operation & Service Manager (BOSM)*, karyawan *Teller*. Kemudian pada lantai dua dalam BSI KC Padangsidempuan terdapat karyawan *Consumer Bussiness Staff*, lalu di susul satu karyawan *Back Office*, Kemudian *Branch Manager*.

## 5. Lokasi BSI KC Padangsidempuan dan Wilayah Kerja BSI KC Padangsidempuan

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan berada di pusat kota yang beralamat di Jalan Sudirman No. 49, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan yang berada di Jl. Sudirman No. 49. Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara.

**Gambar IV. I**



Wilayah kerja Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan berada di lingkungan Kota Padangsidempuan. Baik pada Kecamatan Padangsidempuan Selatan, Padangsidempuan Utara, Padangsidempuan Tenggara, dan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan juga mencakup wilayah Kabupaten Tapanuli Selatan dan Kabupaten Mandailing Natal. Ini dapat dilihat dari data nasabah yang berasal dari Kabupaten Tapanuli Selatan dan Kabupaten

Mandailing Natal.

## **6. Struktur Organisasi BSI KC Padangsidempuan**

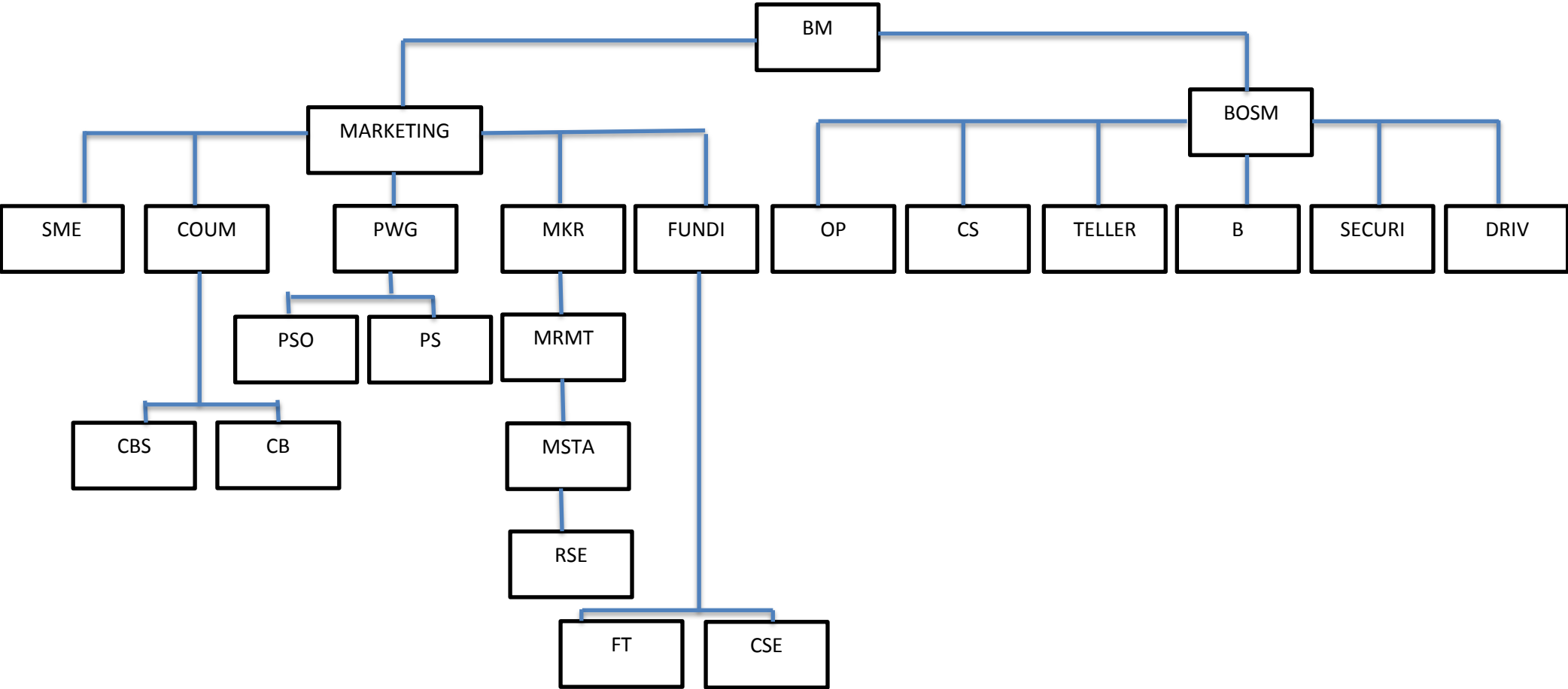
Struktur organisasi merupakan suatu susunan yang berisi pembagian peran dan tugas setiap orang berdasarkan jabatan yang diembannya di perusahaan tersebut. Berikut ini merupakan struktur organisasi BSI KC Padangsidempuan:<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> <http://www.bankbsi.co.id>, diakses pada Kamis 12 Juni 2025, pk1. 21.20 WIB.

Gambar IV.11

Struktur Organisasi BSI KC Padangsidimpuan



Adapun tugas dari masing- masing struktur Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah sebagai berikut :

a. BM (*Branch Manager*)

Adapun tugasnya yaitu mengarahakan dan mengkoordinasi rencana kerja anggaran di Kantor Cabang (KC), serta memantau dan mengevaluasi pelaksanaan serta mengkoordinasi pelapor untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja anggaran yang diterapkan.

b. BOSM (*Branch Operation Service Manager*)

BOSM melakukan persetujuan atau otoritas transaksi sesuai dengan kewenangan yang diberikan prosedur yang berlaku serta mengatur jalannya prosedur operasional.

c. BO (*Back office*)

BO mempunyai tugas mengurus laporan-laporan penjualan dan pemasaran, keuangan, maupun administrasi.

d. *Teller*

Teller berjumlah satu orang yang bertugas untuk melayani dan melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai yang prosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang diterapkan.

e. *Customer Service (CS)*

CS berjumlah satu orang yang bertugas melayani nasabah dalam proses pembukuan tabungan serta memberikan informasi produk layanan membantu untuk menyelesaikan keluhan permasalahan dari nasabah.

f. *Consumer*

Consumer bertugas menyusun rencana melakukan kegiatan pemasaran serta prakarsa pembiayaan sesuai kewenangan bidang tugasnya agar target ekspansi tercapai.

g. *MRMTL (Micro Relation Team Leader)*

Bertugas merencanakan konsep untuk melampaui target yang diterapkan, melakukan survei supervisi terhadap pencapaian dan kinerja, melakukan pelaporan atas hasil yang dicapai setiap hari.

h. *MS (Micro Staf)*

MRS Dan MS bertugas melakukan pemasaran terhadap produk pembiayaan mikro usaha maupun KUR.

i. *Office Boy (OB)*

OB berjumlah satu orang yang bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah serta membantu karyawan.

j. *Security*

Bertugas menjaga keamanan kantor, menyambut nasabah di pintu utama dengan menyapa, membantu setiap nasabah yang keluar masuk kantor, dan selalu siap menghadapi situasi yang terjadi.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Efektivitas *Financial Technology* pada Inklusi Keuangan di BSI KC Padangsidempuan**

Penggunaan *financial technology* sangatlah berperan penting. Banyak para nasabah yang tidak tertarik menggunakan aplikasi *financial technology*

karena memang lebih mudah untuk langsung datang ke kantor. Banyak penawaran yang dilakukan oleh bank sehingga menarik nasabah bank untuk menggunakan aplikasi *financial technology*.

**a. Efektivitas *Financial Technology* Bagi Pihak Internal (BSI KC Padangsidimpuan)**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Mila pegawai BSI KC Padangsidimpuan bagian marketing mengemukakan bahwa

“Saat ini semua diharuskan untuk tidak melawan teknologi. Adanya kemajuan jaman semua perbankan dalam bersaing di era global memerlukan pemakaian digital, yang mengubah kebiasaan seseorang yang sebelumnya datang ke kantor sekarang bisa cukup hanya diam dirumah dengan online saja. Aktivasi-aktivasi apapun itu sekarang sudah bisa cukup dengan menggunakan aplikasi *financial technology* saja. Perubahan kebiasaan tersebut terus berlanjut hingga sekarang. Habit atau kebiasaan masyarakat mulai berubah, yang mengubah semua hal yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Adanya aplikasi yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah maka mau tidak mau menuntut mengubah layanan bank sebagai penyedia jasa layanan untuk lebih baik. Jika tidak memiliki aplikasi yang baik maka kebutuhan nasabah tidak terlayani dan jika nasabah tidak terlayani maka perputaran keuangan bank atau perputaran kas nasabah otomatis tidak lancar.”<sup>60</sup>

Penggunaan digital dengan aplikasi *financial technology* yang semakin canggih dilakukan oleh bank syariah maka keuangan inklusif akan bertambah, perputaran uang juga bertambah, ekonomi masyarakat juga bertambah. Jadi perputarannya atau efek bola saljunya akan terasa sekali. Jika semua bank berlomba-lomba dengan kecanggihan teknologi *mobile banking* nya maka masyarakat akan diuntungkan dengan hal tersebut.

---

<sup>60</sup> Ibu Mila pegawai BSI KC Padangsidimpuan bagian marketing, wawancara pada Senin, 16 Juni 2025.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Sri Wahyuni pegawai

BSI KC Padangsidimpuan bagian brans operasional mengatakan

“Seiring dengan perkembangan jaman juga membuat lembaga-lembaga keuangan harus selalu mengikuti tren begitu juga dengan perbankan. Jadi dengan penggunaan aplikasi *financial technology* pelayanan bank bisa dilakukan dimana saja cukup mengakses aplikasi dengan internet saja. Keuangan inklusif masyarakat juga tetap berjalan walaupun hanya menggunakan aplikasi saja.”<sup>61</sup>

Selanjutnya wawancara peneliti dengan Ibu Bapak Hendra pegawai

BSI KC Padangsidimpuan bagian brans operasional mengatakan

“Dengan berkembangnya jaman, membuat lembaga-lembaga keuangan harus selalu mengikuti jaman itu sendiri begitu juga dengan perbankan. Jadi dengan penggunaan aplikasi *financial technology* pelayanan bank bisa dilakukan dimana saja cukup mengakses aplikasi dengan internet saja. Keuangan inklusif masyarakat juga tetap berjalan walaupun hanya menggunakan aplikasi saja.”<sup>62</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Nurhalimah pegawai BSI KC

Padangsidimpuan bagian Customer Service menyebutkan

“Seiring perkembangan jaman semua pasti serba digital dan nasabah mengejar digital tersebut. Jika di suatu bank tidak menyediakan teknologi semacam *mobile banking* atau *internet banking* yang memadai maka nasabah tidak terlayani secara maksimal. Saat ini penggalakkan *mobile banking* sudah mulai digarap. Maka dengan adanya aplikasi *financial technology* seperti *mobile banking* atau *internet banking* maka inklusi keuangan akan semakin berkembang seiring dengan perkembangan Technology (fintech) menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah.”<sup>63</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Adanya

kemajuan jaman semua perbankan dalam bersaing di era global memerlukan

---

<sup>61</sup> Ibu Sri Wahyuni pegawai BSI KC Padangsidimpuan bagian brans operasional, wawancara pada Senin, 16 Juni 2025

<sup>62</sup> Bapak Hendra pegawai BSI KC Padangsidimpuan bagian brans operasional, wawancara pada Senin, 16 Juni 2025

<sup>63</sup> Nurhalimah pegawai BSI KCP Padangsidimpuan bagian Customer Service wawancara pada Senin, 16 Juni 2025

pemakaian digital, yang mengubah kebiasaan seseorang yang sebelumnya datang ke kantor sekarang bisa cukup hanya diam dirumah dengan online saja. Aktivasi-aktivasi apapun itu sekarang sudah bisa cukup dengan menggunakan aplikasi *financial technology* saja. Perubahan kebiasaan tersebut terus berlanjut hingga sekarang. Habit atau kebiasaan masyarakat mulai berubah, yang mengubah semua hal yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Jika tidak memiliki aplikasi yang baik maka kebutuhan nasabah tidak terlayani dan jika nasabah tidak terlayani maka perputaran keuangan bank atau perputaran kas nasabah otomatis tidak lancar

**b. Efektivitas *Financial Technology* Bagi Pihak Eksternal (Nasabah BSI KC Padangsidempuan)**

**1) Efektif**

Dari 10 informan yang diwawancarai oleh peneliti sebanyak 7 orang atau 70% mengatakan bahwa penggunaan fintech dalam inklusi keuangan sudah efektif.

a) Efektif Secara Kualitas

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Adli Syaputra nasabah BSI KCP Padangsidempuan mengatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa keamanan teknologi BSI sangat baik. Saya telah menggunakan aplikasi mobile banking BSI selama beberapa tahun dan tidak pernah mengalami masalah keamanan. BSI juga memiliki fitur keamanan yang baik, seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data.”<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Bapak Adli Syaputra, nasabah BSI KCP Padangsidempuan, wawancara pada Selasa, 17 Juni 2025

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Fatimah nasabah BSI KCP Padangsidimpuan mengatakan bahwa:

“Saya pernah mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile banking BSI ketika saya lupa password. Namun, saya dapat dengan mudah mengatasi masalah tersebut dengan menggunakan fitur lupa password.”<sup>65</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Nurhamidah nasabah BSI KCP Padangsidimpuan mengatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa aplikasi mobile banking BSI sangat mudah digunakan. Saya dapat melakukan transaksi keuangan dengan cepat dan mudah, tanpa perlu bantuan orang lain.”<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan di atas dapat disimpulkan bahwa penggunaan fintech dalam inklusi keuangan sudah efektif, dilihat dari segi kualitas mobile banking BSI memiliki fitur keamanan yang baik, melakukan transfer dana dengan mudah dari, dari segi waktu dengan menggunakan aplikasi mobile banking BSI dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan cepat, tanpa perlu pergi ke bank.

b) Efektif secara kuantitas

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Musa Hidayat nasabah BSI KCP Padangsidimpuan mengatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa teknologi sangat membantu dalam mengelola keuangan saya. Dengan menggunakan aplikasi

---

<sup>65</sup> Ibu Fatimah, nasabah BSI KCP Padangsidimpuan, wawancara pada Selasa, 17 Juni 2025

<sup>66</sup> Ibu Nurhamidah, nasabah BSI KCP Padangsidimpuan, wawancara pada Selasa, 17 Juni 2025

mobile banking BSI, saya dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan cepat, tanpa perlu pergi ke bank”.<sup>67</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Azis Batubara nasabah BSI KCP Padangsidempuan mengatakan bahwa:

“semakin canggihnya teknologi yang digunakan oleh bank maka inklusi keuangan akan bertambah, perputaran uang juga akan bertambah, ekonomi masyarakat juga bertambah jadi perputarannya itu atau efek bola saljunya itu akan terasa sekali”.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah mengatakan bahwa penggunaan fintech BSI dalam inklusi keuangan sudah efektif secara kualitas dimana didorong oleh efisiensi, aksesibilitas, kecepatan, dan biaya yang lebih rendah, kemudahan penggunaan, personalisasi layanan.

c) Efektif secara waktu

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurhamidah nasabah BSI KCP Padangsidempuan mengatakan bahwa:

“*Fintech* dapat mempermudah kita baik secara banknya maupun nasabahnya untuk pelayanan perbankan tanpa harus datang ke kantor.”<sup>69</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Eka Surahman nasabah BSI KCP Padangsidempuan mengatakan bahwa:

“*Fintech* bisa diakses nasabah dengan mudah jadi nasabah tidak perlu datang ke bank jadi mobilitas nasabah lebih efektif dan pihak bank juga mendapatkan dampaknya”.<sup>70</sup>

---

<sup>67</sup> Bapak Musa Hidayat, nasabah BSI KCP Padangsidempuan, wawancara pada Selasa, 17 Juni 2025

<sup>68</sup> Bapak Azis Batubara, nasabah BSI KCP Padangsidempuan, wawancara pada Senin, 1 Desember 2025

<sup>69</sup> Ibu Nurhamidah, nasabah BSI KCP Padangsidempuan, wawancara pada Senin, 1 Desember 2025

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Erlina Sari nasabah BSI KCP Padangsidimpuan mengatakan bahwa:

“Dengan fintech penarikan ke kantor pun bisa dari rumah dulu dan dikantor tinggal menunjukkan kode saja tidak perlu antri.”<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penggunaan fintech BSI dalam inklusi keuangan sudah efektif secara waktu dimana nasabah jauh lebih efisien melakukan memudahkan transaksi dan tidak harus ke Bank lagi.

## 2) Tidak Efektif

Dari 10 informan yang diwawancarai oleh peneliti sebanyak 3 orang atau 30% mengatakan bahwa penggunaan fintech dalam inklusi keuangan tidak efektif, adapun hasil wawancara tersebut sebagai berikut ini.

### a) Tidak efektif secara kualitas

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Amelia nasabah BSI KCP Padangsidimpuan mengatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa fintech tidak efektif karena sering terjadi gangguan pada sistem, sehingga membuat saya tidak bisa melakukan transaksi dengan lancar.”<sup>72</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah 30% mengatakan tidak efektif dilihat dari kualitas mobile banking BSI

---

<sup>70</sup> Ibu Eka Surahman, nasabah BSI KCP Padangsidimpuan, wawancara pada Senin, 1 Desember 2025

<sup>71</sup> Ibu Erlina Sari, nasabah BSI KCP Padangsidimpuan, wawancara pada Senin, 1 Desember 2025

<sup>72</sup> Ibu Amelia, nasabah BSI KCP Padangsidimpuan, wawancara pada Selasa, 17 Juni 2025

sering terjadi gangguan pada sistem, layanan customer yang tidak responsif, juga kesulitan menggunakan aplikasi.

b) Tidak efektif secara kuantitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizaldi J.

Nasution nasabah BSI KCP Padangsidempuan mengatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa fintech tidak efektif karena biaya administrasi yang tinggi dan tidak adanya transparansi biaya.”<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah 30% tidak efektif dilihat dari kuantitas memiliki biaya administrasi yang tinggi dan tidak adanya transparansi.

c) Tidak efektif secara waktu

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurhalimah nasabah BSI

KCP Padangsidempuan mengatakan bahwa:

“Kalo nggak ada internet pasti nggak bisa buka aplikasinya ya misal lagi keluar rumah yang susah sinyal pasti nggak bisa buka aplikasinya.”<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah 30% mengatakan tidak efektif dilihat dari waktu kurang efisien dan jaringan tidak menyebar luas.

---

<sup>73</sup> Bapak Rizaldi J. Nasution, nasabah BSI KCP Padangsidempuan, wawancara pada Selasa, 17 Juni 2025

<sup>74</sup> Ibu Nurhalimah, nasabah BSI KCP Padangsidempuan, wawancara pada Senin, 1 Desember 2025

## **2. Hambatan–Hambatan Efektivitas Financial Teknologi pada Inklusi Keuangan di BSI KC Padangsidempuan**

Dari kombinasi teknologi dan jasa keuangan yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderen. Jika dulu orang harus bertatap-muka untuk membayar dan membawa sejumlah uang, sekarang nasabah dapat melakukan transaksi jarak jauh dan membayar dalam hitungan detik. Jika diartikan dalam Bahasa Indonesia Financial Technology atau sering disebut Fintech mempunyai arti teknologi keuangan.<sup>75</sup>

Inklusi Keuangan dianggap sebagai sarana penting untuk mewujudkan tujuan pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Inklusi keuangan memungkinkan individu untuk berpartisipasi dalam proses pertumbuhan dengan meningkatkan akses mereka ke peluang ekonomi dan memperluas pilihan mereka, yang pada akhirnya membuat agen ekonomi lebih produktif dan efisien. Ini bisa mengarah pada pengentasan kemiskinan dengan dua cara. Pertama, peningkatan ketersediaan sumber daya keuangan meningkatkan akses ke pendidikan, peningkatan wirausaha & pengembangan manusia yang membantu pengentasan kemiskinan. Akses berbasis luas kedua untuk produk dan layanan keuangan mengarah pada alokasi sumber daya yang efisien, sehingga memberikan leverage keuangan yang lebih baik bagi mereka yang kurang mampu untuk pengentasan kemiskinan.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Susilawati, H., Iin E.P., Tho'in, M. 2025. Pengaruh Akad Syariah, Tingkat Margin dan Nilai Jaminan terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan di Bank Syariah (Studi Pengusaha Bisnis Property yang Tergabung REI Komisariat Solo Raya). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 11(1)

<sup>76</sup> Solikin, dkk. Peran Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah terhadap Pengembangan UMKM di Indonesia. *jurnal ilmiah ekonomi islam*. 2025

Kendala adalah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Pada layanan BSI kendala tersebut dapat menghambat proses transaksi dan dapat mempengaruhi terhadap kualitas layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mila pegawai BSI KC Padangsidimpuan sebagai teller, beliau mengatakan bahwa

“Hambatan utama dalam implementasi fintech di padangsidimpuan adalah kurangnya literasi digital dan akses infrastruktur yang memadai. Banyak masyarakat padangsidimpuan masih belum familiar dengan teknologi digital, sehingga perlu edukasi dan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan mereka dalam menggunakan layanan fintech. Regulasi dan kebijakan juga sangat penting dalam implementasi fintech. Kami perlu memastikan bahwa regulasi dan kebijakan yang ada mendukung perkembangan fintech dan tidak menghambat inovasi. Selain itu, kami juga perlu memastikan bahwa keamanan dan privasi data nasabah terlindungi dengan baik.”<sup>77</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni pegawai BSI KC Padangsidimpuan sebagai teller mengatakan bahwa

“Infrastruktur menjadi hambatan dalam implementasi fintech di Padangsidimpuan. Jaringan internet yang tidak stabil dan terbatasnya akses ke teknologi yang memadai dapat menghambat penggunaan layanan fintech. Namun, kami terus berupaya untuk meningkatkan infrastruktur dan meningkatkan akses ke teknologi yang memadai.”<sup>78</sup>

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Hendra pegawai BSI KC Padangsidimpuan sebagai teller mengatakan bahwa

“Kurangnya literasi digital dan akses infrastruktur yang memadai. Masyarakat padangsidimpuan masih belum bisa dengan teknologi digital, sehingga perlu pemahaman untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan fintech. Regulasi dan kebijakan juga sangat penting dalam implementasi fintech. Kami

---

<sup>77</sup> Ibu Mila pegawai BSI KC Padangsidimpuan sebagai teller, wawancara pada Senin,16 Juni 2025

<sup>78</sup> Ibu Sri Wahyuni pegawai BSI KC Padangsidimpuan sebagai teller, wawancara pada Senin,16 Juni 2025

perlu memastikan bahwa regulasi dan kebijakan yang ada mendukung perkembangan fintech dan tidak menghambat inovasi. Selain itu, kami juga perlu memastikan bahwa keamanan dan privasi data nasabah terlindungi dengan baik.”<sup>79</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum bisa memahami akan teknologi digital, oleh karena itu masyarakat perlu bimbingan dan memberikan pelatihan/pemahaman agar masyarakat padangsidimpuan dapat memahaminya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurhamidah nasabah BSI KC Padangsidimpuan mengatakan bahwa

“Layanan fintech di BSI KC Padangsidimpuan cukup mudah digunakan. Namun, masih perlu bantuan dari petugas bank untuk memahami beberapa fitur dan saya sedikit khawatir tentang keamanan data saya. Saya berharap BSI KC Padangsidimpuan dapat meningkatkan keamanan data nasabah dengan lebih baik.”<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adli nasabah BSI KC Padangsidimpuan mengatakan bahwa

“Biaya transaksi yang dikenakan oleh BSI KC Padangsidimpuan cukup kompetitif. Namun, saya berharap biaya transaksi dapat lebih rendah lagi. saya berharap BSI KC Padangsidimpuan dapat meningkatkan layanan pelanggan dan meningkatkan akses ke teknologi yang memadai untuk masyarakat di daerah ini.”<sup>81</sup>

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Musa Hidayat nasabah BSI KC Padangsidimpuan mengatakan bahwa

“Layanan digital di bank ini cukup mudah digunakan. Akan tetapi masih ada fitur-fitur yang belum saya pahami, oleh sebab itu karyawan bank memberikan kepada saya. Saya berharap BSI KC

---

<sup>79</sup> Bapak Hendra pegawai BSI KC Padangsidimpuan sebagai teller, wawancara pada Senin, 16 Juni 2025

<sup>80</sup> Ibu Nurhamidah nasabah BSI KC Padangsidimpuan, wawancara pada Selasa, 17 Juni 2025

<sup>81</sup> Bapak Adli nasabah BSI KC Padangsidimpuan, wawancara pada Selasa, 17 Juni 2025

Padangsidempuan dapat meningkatkan keamanan data nasabah dengan lebih baik.”<sup>82</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi digital belum semua masyarakat memahaminya, oleh karena itu, masyarakat perlu dikontrol oleh pegawai bank.

### C. Pembahasan Penelitian

#### 1. Efektivitas *Financial Technology* pada Inklusi Keuangan di BSI KC Padangsidempuan

Di jaman serba digital seperti sekarang ini penggunaan *financial technology* sangatlah menjadi tren di lembaga- lembaga keuangan begitu juga perbankan. Jika sebuah lembaga khususnya perbankan tidak menggunakan digital atau *financial technology* dalam pelayanan mereka pastinya perbankan itu akan tertinggal dan nasabah pun akan meninggalkan bank itu. Penggunaan *financial technology* juga sangat membantu meningkatkan keuangan inklusif perbankan.

*Financial technology* pasti sudah digunakan di hampir semua lembaga- lembaga begitu juga lembaga keuangan perbankan. Lembaga keuangan perbankan di antaranya yaitu Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Seiring dengan berkembang pesatnya *fintech*, BSI KC Padangsidempuan juga mulai mengembangkan aplikasi-aplikasi *fintech*nya. Namun dengan masih minimnya pengguna aplikasi *financial technology* yang dipakai oleh masyarakat apalagi oleh masyarakat yang sudah berumur yang kesulitan dalam

---

<sup>82</sup> Bapak Musa Hidayat nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara pada Selasa, 17 Juni 2025

penggunaan teknologi membuat BSI lebih bisa mensosialisasikan penggunaan aplikasi *financial technology* mereka dengan mempromosikan kegunaan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Inklusi keuangan telah menjadi topik hangat dibicarakan dalam beberapa tahun terakhir, terutama dengan adanya perkembangan *fintech* yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan keuangan dengan lebih mudah dan cepat. Namun tidak semua nasabah puas dengan layanan *fintech* yang ada. Beberapa nasabah mengatakan bahwa *fintech* tidak efektif dalam memenuhi kebutuhan mereka karena beberapa alasan seperti gangguan pada sistem, biaya administrasi yang tinggi, layanan *cs* yang tidak responsif dan keamanan data yang tidak terjamin. Dampak dari *fintech* yang tidak efektif dapat signifikan, termasuk kehilangan kepercayaan, kehilangan kesempatan dan peningkatan biaya.

Berbagai kemudahan dan kelebihan yang ditawarkan oleh BSI KC Padangsidimpuan dalam penggunaan aplikasi *financial technology* sangat menarik minat nasabah. Dengan penggunaan aplikasi-aplikasi yang ada keuangan inklusif bagi nasabah dan BSI KC Padangsidimpuan. Tawaran-tawaran kemudahan yang diberikan oleh BSI KC Padangsidimpuan untuk nasabah maupun masyarakat umum melalui aplikasi-aplikasi *fintech* seperti BSI Mobile, BSI Net membuat para nasabah bahkan masyarakat umum tertarik menggunakan aplikasi *fintech* tersebut untuk melakukan transaksi keuangan dengan itu keuangan inklusif masyarakat juga bank meningkat.

Dengan penggunaan aplikasi tersebut maka untuk perintah pembatasan oleh pemerintah juga bisa terlaksana.

Dengan penggunaan aplikasi-aplikasi *financial technology* dengan banyaknya kemudahan yang ada seperti transfer, pembayaran mobile, QRIS dan masih banyak lagi yang bisa berperan untuk menggantikan peran lembaga formal seperti bank yang bisa menjadi alat bantu bagi bank ke nasabah yang menyediakan pasar menjadi lebih efisien. Penggunaan *financial technology* di atur pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi financial dan juga di atur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 77/PJOK.01/2016 mengenai layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 13/PJOK.02/2018 mengenai inovasi keuangan digital di sektor jasa keuangan. Dengan penggunaan aplikasi *financial technology* bisa membuat perputaran keuangan inklusif meningkat.

Begitu juga dengan BSI KC Padangsidempuan yang juga membuat inovasi dengan penggunaan aplikasi *financial technology* yang ditawarkan ke para nasabahnya dengan berbagai tawaran kemudahan yang bisa membuat keuangan inklusif nasabah meningkat begitu juga dengan BSI KC Padangsidempuan nya sendiri.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Bank Indonesia mengenai peran *financial technology* yaitu dapat menggantikan peran lembaga formal seperti bank yang dapat menjadi alat bantu pembayaran, menyediakan pasar untuk para pelaku usaha, dapat membantu melaksanakan investasi lebih efektif

mitigasi risiko dari sistem pembayaran secara konvensional bahkan membantu pihak yang memerlukan untuk bisa menabung, penyertaan modal dan juga peminjaman dana.

BSI KC Padangsidempuan juga menggunakan aplikasi-aplikasi *financial technology* seperti BSI Mobile, BSI NET yang bisa diakses oleh para nasabah mereka. Dengan sosialisasi ke para nasabah tentang berbagai aplikasi tersebut nasabah mulai tertarik menggunakan aplikasi tersebut. Adanya aplikasi *financial technology* yang mudah diakses, terjangkau, aman serta efisien sangat lah membantu keuangan inklusif. Penggunaan aplikasi *financial technology* para nasabah yang mulai meningkat maka keuangan inklusif juga meningkat. Hal tersebut sesuai dengan teori Fitriani mengenai tujuan keuangan inklusi dimana bank bisa menyediakan produk dan jasa keuangan yang berguna bagi masyarakat yang diwujudkan dengan adanya aplikasi *financial technology* seperti *mobile banking* atau *net banking* yang mudah diakses oleh nasabah. Bank bisa mengembangkan pengetahuan masyarakat mengenai fasilitas keuangan diwujudkan dengan bank yang memberikan edukasi ke nasabah mengenai penggunaan aplikasi tersebut.<sup>83</sup> Bank dapat menumbuhkan akses masyarakat ke fasilitas keuangan diwujudkan dengan kemudahan akses ke aplikasi *financial technology*. Bank dapat mengoptimalkan penggunaan fungsi teknologi informasi dan komunikasi untuk melebarkan cakupan fasilitas

---

<sup>83</sup> Fitriani, H, Kontribusi Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Pertanian (Studi Analisis Melalui Pendekatan keuangan Syariah dengan Sirus Peer to Peer Lending pada Pertanian di Indonesia). *El Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 01(01), 2018, hlm. 1–26.

keuangan yang diwujudkan dengan adanya aplikasi *financial technology* yaitu *mobile banking* BSI dan *internet banking* BSI.

Hal itu sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Swasti Putri dan Siti Hayati Efi Friantin (2021) yang menyatakan bahwa Fintech Syariah mempunyai dampak yang signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan UMKM. Berbagai layanan yang diberikan Fintech Syariah untuk memajukan UMKM menunjukkan bahwa sistem keuangan modern dapat memberikan dampak positif terhadap pemberdayaan UMKM.<sup>84</sup>

## **2. Hambatan–Hambatan Efektivitas Financial Teknologi pada Inklusi Keuangan di BSI KC Padangsidimpuan**

Implementasi fintech pada inklusi keuangan di BSI KC Padangsidimpuan memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses keuangan yang lebih luas dan inklusif bagi masyarakat di daerah tersebut. Namun, hasil dari observasi menunjukkan beberapa kendala umum yang sering terjadi seperti:

### **a. Kendala error di mesin atm**

Kendala atau error di mesin ATM BSI bisa disebabkan oleh kartu ATM yang rusak atau kedaluwarsa, masalah jaringan internet yang tidak stabil, gangguan pada sistem Bank BSI itu sendiri.

---

<sup>84</sup> Ika Swasti Putri dan Siti Hayati Efi Friantin, “Pengaruh *Financial Technology* dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik“Dampak Fintech Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM di Indonesia” dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa.

b. Jumlah mesin ATM yang masih terbatas

Minimnya jumlah mesin atm membuat orang merasa akan kesulitan untuk bertransaksi karena jauh untuk mengakses mesin ATM terdekat.

c. Terkendala masalah biaya

Kendala biaya dalam penggunaan BSI dapat berupa biaya administrasi (terutama pada jenis tabungan tertentu seperti BSI Giro), biaya transfer antarbank, biaya penggantian kartu ATM, biaya penarikan di ATM bank lain, atau biaya saldo mengendap yang wajib disiapkan untuk beberapa jenis produk tabungan sehingga membuat beberapa masyarakat tidak tertarik menggunakan jasa keuangan.

d. Kendala di fitur aplikasi BSI

Kendala fitur di BSI meliputi aplikasi yang tidak stabil dan bug, masalah jaringan dan sistem yang menyebabkan transfer tidak sampai atau timeout, kurangnya fitur tertentu seperti setor tunai, serta isu keamanan seperti notifikasi transaksi yang meresahkan nasabah. Selain itu, ada juga tantangan umum terkait persepsi dan kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah dan fitur digitalnya

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa masih ada beberapa hambatan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas fintech pada inklusi keuangan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya literasi digital dan akses infrastruktur yang memadai. Banyak masyarakat di daerah ini masih belum familiar dengan teknologi digital, sehingga perlu edukasi dan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan mereka dalam menggunakan

layanan fintech. Selain itu, akses infrastruktur yang memadai juga sangat penting untuk mendukung penggunaan layanan fintech.

Hambatan lain adalah kekhawatiran tentang keamanan dan privasi data. Masyarakat perlu merasa yakin bahwa data mereka aman dan tidak akan disalahgunakan. Oleh karena itu, BSI KC Padangsidempuan perlu meningkatkan keamanan dan privasi data dengan menggunakan teknologi yang canggih dan memastikan bahwa sistem keamanan mereka kuat. Biaya transaksi yang tinggi juga menjadi hambatan bagi masyarakat yang memiliki pendapatan rendah. BSI KC Padangsidempuan perlu mempertimbangkan biaya transaksi yang dikenakan kepada nasabah dan mencari cara untuk menurunkannya tanpa mengorbankan kualitas layanan. Terakhir, kurangnya edukasi keuangan juga menjadi hambatan bagi masyarakat untuk menggunakan layanan fintech dengan efektif dan aman. BSI KC Padangsidempuan perlu meningkatkan edukasi keuangan kepada masyarakat melalui berbagai cara, seperti seminar, workshop, dan materi edukasi online.

Dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, BSI KC Padangsidempuan dapat meningkatkan efektivitas fintech pada inklusi keuangan dan meningkatkan akses keuangan yang lebih luas dan inklusif bagi masyarakat di daerah tersebut.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Namun, peneliti menyadari bahwa penelitian

ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak lagi keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan yang dihadapi penulis yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di BSI KC Padangsidempuan, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisir ke daerah lain.
2. Penelitian ini dilakukan dalam waktu yang terbatas, sehingga mungkin tidak dapat mencakup semua dinamika yang terkait dengan implementasi fintech pada inklusi keuangan.
3. Keterbatasan analisis data dapat mempengaruhi hasil penelitian, seperti tidak dapatnya melakukan analisis data yang lebih mendalam. Meskipun demikian, peneliti tetap berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan penelitian tidak mengurangi esensi dari penelitian ini.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai judul “Efektivitas *Financial Technology (Fintech)* pada Perkembangan Inklusi Keuangan BSI Kc Padangsidempuan” dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Implementasi fintech pada inklusi keuangan di BSI KC Padangsidempuan memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses keuangan yang lebih luas dan inklusif bagi masyarakat di daerah tersebut. Adanya aplikasi *financial technology* seperti *mobile banking* dan *internet banking* oleh BSI KC Padangsidempuan menjadi pengganti lembaga formal dan juga menjadi alat bantu pembayaran. Keuangan inklusif nya juga meningkat seiring penggunaan aplikasi *financial technology* yang tinggi, tetapi perlu terus ditingkatkan dan diperbaiki untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.
2. Hambatan efektivitas fintech pada inklusi keuangan di BSI KC Padangsidempuan yaitu kurangnya literasi digital, biaya transaksi yang tinggi, keamanan dan privasi data yang menjadi kekhawatiran. Dengan demikian BSI KC Padangsidempuan perlu meningkatkan literasi digital, menurunkan biaya transaksi, dan meningkatkan keamanan dan privasi data untuk meningkatkan efektivitas fintech pada inklusi keuangan dan meningkatkan akses keuangan yang lebih luas dan inklusif bagi masyarakat Padangsidempuan.

## **B. Saran**

1. Untuk BSI KC Padangsidempuan
  - a. BSI KC Padangsidempuan dapat meningkatkan literasi digital masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan dalam menggunakan fintech.
  - b. BSI KC Padangsidempuan dapat mengembangkan layanan fintech yang lebih inklusif dan mudah diakses oleh masyarakat.
  - c. BSI KC Padangsidempuan dapat meningkatkan keamanan transaksi dengan menggunakan sistem keamanan yang canggih.
  - d. BSI KC Padangsidempuan dapat bekerja sama dengan stakeholder lain untuk meningkatkan efektivitas fintech pada inklusi keuangan.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian tentang efektivitas fintech pada inklusi keuangan dan bagaimana fintech dapat digunakan untuk meningkatkan akses keuangan bagi masyarakat yang tidak memiliki akses ke layanan keuangan tradisional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Naseer, "Audit Bank Syariah" (Amwaluna: *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, 2023)
- Adisaputra, Trian Fisman. (2021). Pengaruh Islamic Social Reporting Terhadap Kinerja Keuangan, Zakat Sebagai Intervening Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(3), 706.
- Ady Muladi. 2021. "Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam MeresponKebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah Pt Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Bulukumba Sam Ratulangi)". (*Skripsi* : Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar).
- Alisman. 2021. "Analisis efektivitas dan efisiensi manajemen keuangan di aceh barat". *Jurnal ekonomi dan kebijakan public Indonesia*. ISSN:2442-7411 Vol.1 No. 2.
- Agung, Anak Agung Putu dan Anik Yuesti.2019. *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif*. Bali: CV. Noah Aletheia.
- Andri Sari Ulan. 2021. "Efektivitas Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo". (*Skripsi*: Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Analisis Pengaruh Inklusi Keuangan Syariah, Perbankan Syariah, dan Pasar Modal Syariah terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia Periode 2013-2023
- Annisa Ulinuha. 2022. "Efektivitas Penggunaan Layanan Sistem Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)". (*Skripsi*: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta).
- Ari Pratiwi. 2022. "Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)". (*Skripsi*: Universtias Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta).
- Ayunda, Rahmi., & Octaria, Melvina. (2022). Kedudukan Anak Dibawah Umur Sebagai Subjek Hukum Dalam Transaksi ECommerce Di Indonesia. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol.9, (No.1)

- Burhanuddin, Chairul Iksan., & Abdi, Muhammda Nur. (2019). Tingkat Pemahaman dan Minat Masyarakat dalam Penggunaan FinTech. *Owner; Riset dan Jurnal Akuntansi*, Vol.3,(No.1)
- Denisa Arwanita. 2022. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf Melalui Bsi Mobile (Studi Pada Nasabah Bsi Kcp Bandar Lampung Kedaton)”. (*Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*).
- Deby Vebriani dkk(2024). Efektivitas Inklusi Keuangan Syariah Dalam Meningkatkan Pemberdayaan Umkm (Studi Pada Bmt Al-Ishlah Kota Jambi). *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*. Vol.1, No.3 September 2024
- Damri Batubara, “Analsis Kinerja Baznas di Tapanuli Selatan”, *Jurnal, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Adary Padangsidimpuan*, 2022, 81 – 84
- Herlinawijaya, S. (2021). Dana pihak ketiga dan stabilitas bank syariah. *Jurnal Keuangan Islam*, 8(2), 102–118.
- Kezia louisa mogot (2023) efektifitas pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat ( ppkm ) bagi usaha kecil masyarakat di kelurahan malalayang satu timur kecamatan malalayang kota manado. *Jurnal administrasi publik jap* no.4 vol. IX
- Khairul Anwar, dan Amri. 2017. Pengaruh Inklusi Keuangan terhadap PDB Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM), Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah*, vol 2, no 3 (Agustus 2017).
- Muhammad Khozin Ahyar, Analisis Pengaruh Inklusi Perbankan Syariah terhadap Pembiayaan UMKM Sektor Halal di Indonesia, (*Al-Tijary, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2019)
- Meilisa Salim, “Analisis Implementasi Program Financial Inclusion Di Wilayah Jakarta Barat Dan Jakarta Selatan (Studi pada Pedagang Golongan Mikro, Instansi Perbankan, Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia)”, (*Skripsi, Universitas Bina Nusantara*, 2022).
- Muhamad Rizal, Erna Maulina, Nenden Kostini, “Fintech As One Of The Financing Solutions For SMEs”, (*Jurnal Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UNPAD*, 2021)

- Muhammad Khozin Ahyar, Analisis Pengaruh Inklusi Perbankan Syariah terhadap Pembiayaan UMKM Sektor Halal di Indonesia, (*Al-Tijary, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2022)
- Nur Anisah dkk. Analisis Tingkat Literasi Keuangan Pengguna Fintech Payment OVO. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Dewantara*.2021
- Novie Iman, “Financial Technology dan Lembaga Keuangan”. (Materi Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, Yogyakarta, 2020). Sindi Puspitasari, A. Jajang W. Mahri, Suci Aprilliani Utami, “Indeks Inklusi Keuangan Syariah di Indonesia Tahun 2015-2018” (*Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* Vol. 4, 2020)
- Novinna, V. (2020). Perlindungan Konsumen dari Penyebarluasan Data Pribadi oleh Pihak Ketiga: Kasus Fintech “Peer to Peer Lending. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol.9, (No.1), pp.92-110. <https://doi.org/10.24843/JMHU.2020.v09.i01.p07>
- Njatrijani, R. (2019). Perkembangan Regulasi dan Pengawasan Financial Technology di Indonesia. *Diponegoro Private Law Review*, Vol.4,(No.1)
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2020). Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021-2025. Otoritas Jasa Keuangan
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Laporan perkembangan keuangan syariah di Indonesia. <https://www.ojk.go.id>
- Susilawati, H., Iin E.P., Tho'in, M. 2025. Pengaruh Akad Syariah, Tingkat Margin dan Nilai Jaminan terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan di Bank Syariah (Studi Pengusaha Bisnis Property yang Tergabung REI Komisariat Solo Raya). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 11(1)
- Solikin, dkk. (2025) Peran Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah terhadap Pengembangan UMKM di Indonesia, *jurnal ilmiah ekonomi islam*.
- Shela Auliyah & Citra Nurhayati. Analisis Hambatan-Hambatan Inklusi Keuangan Terhadap Petani Rempah Di Sumenep : *Jurnal Bisnis & Akuntansi* Volume 14, No. 1, Maret 2024
- Unggul Basoeky, Suvriadi Panggabean, *Pemanfaatann Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- Vina Yolanda, Riduan Mas'ud, dan Shofia Mauizotun Hasanah. "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan

Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." *Jurnal Iqtishaduna*, Vol. 13 No.1, 2022.

Yola Yolanda dan Dessyana, "Pengaruh FinTech, Teknologi Informasi dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 13, 2022.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : Lesma Yunita Lubis  
Tempat/ Tanggal Lahir : Tamiang, 12 Juni 2001  
NIM : 1940100153  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Alamat : Tamiang, Kec. Kotanopan  
Kabupaten Mandailing Natal  
Nomor Handphone/WA : 085270726361  
Nama Ayah : Muhammad Yusuf  
Nama Ibu : Elvi Rahma  
Anak ke : 2 dari 4 bersaudara  
Motto hidup : hidup tidak boleh sederhana hidup harus hebat

Pendidikan  
SDN 103 Tamiang : Tamat Tahun 2013  
SMP 2 Kotanopan : Tamat Tahun 2016  
SMA 1 Kotanopan : Tamat Tahun 2019

## **Lampiran 1**

### **Pertanyaan Wawancara Pegawai BSI Kcp Padangsidimpuan**

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai fintech?
2. Apa saja aplikasi fintech yang digunakan di BSI kcp Padangsidimpuan?
3. Seberapa efektifkah penggunaan aplikasi fintech bagi pihak bank?
4. Apa saja hambatan efektivitas fintech dalam inklusi keuangan di BSI kcp Padangsidimpuan?
5. Bagaimana peran aplikasi fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif di BSI kcp Padangsidimpuan?
6. Apa kelebihan penggunaan aplikasi fintech di BSI kcp Padangsidimpuan?
7. Kendala apa saja yang terjadi dalam penggunaan aplikasi fintech di BSI kcp Padangsidimpuan?
8. Bagaimana cara BSI kcp Padangsidimpuan dalam mengatasi kendala penggunaan aplikasi fintech tersebut?
9. Apakah dengan adanya aplikasi fintech dapat mendorong strategi nasional keuangan inklusif?

## Lampiran 2

### Dokumentasi



