



**ANALISIS DAMPAK *FINANCIAL TECHNOLOGY*
(*FINTECH*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KANTOR CABANG PEMBANTU
GUNUNG TUA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**RIKA SUSANTI
NIM. 17 401 00050**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PADANGSIDIMPUAN

2022



**ANALISIS DAMPAK *FINANCIAL TECHNOLOGY*
(*FINTECH*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KANTOR CABANG PEMBANTU
GUNUNG TUA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

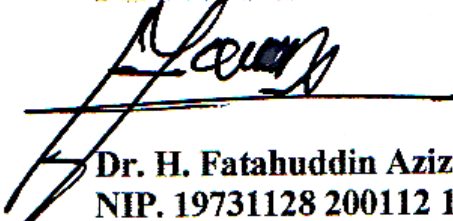
Oleh:

RIKA SUSANTI

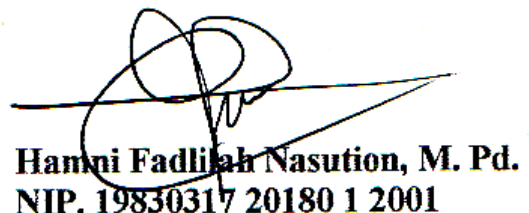
NIM. 17 401 00050

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I


Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1001

PEMBIMBING II


Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd.
NIP. 19830317 20180 1 2001

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2022



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Rika Susanti**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, Juni 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **RIKA SUSANTI** yang berjudul "**Analisis Dampak *Financial Technology (fintech)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**" 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 IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudari tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1001

PEMBIMBING II

Hamni Fadillah Nasution, M. Pd.
NIP. 19830317 20180 1 2001

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **RIKA SUSANTI**

NIM : 17 401 00050

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Analisis Dampak *Financial Technology (fintech)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**

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 IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku

Padangsidempuan, 03 Juni 2022

Saya yang Menyatakan,



RIKA SUSANTI
NIM. 17 401 00050

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : RIKA SUSANTI

NIM : 17 401 00050

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Analisis Dampak *Financial Technology (fintech)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua”** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri 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.

Padangsidempuan, 03 Juni 2022

Saya yang Menyatakan,



RIKA SUSANTI
NIM. 17 401 00050



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : RIKA SUSANTI
NIM : 17 401 00050
FAKULTAS/PRODI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Analisis Dampak *Financial Technology (Fintech)*
Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah
Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung
Tua

Ketua

Sekretaris

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818200901 1 015

Rini Hayati Lubis, M. P.
NIP. 19870413 201903 2 011

Anggota

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818200901 1 015

Rini Hayati Lubis, M. P.
NIP. 19870413 201903 2 011

H. Aswadi Lubis, S.E., M. Si.
NIP. 19630107 19990 1002

Damri Batubara, M.A.
NIDN. 2019108602

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Jumat / 03 Juni 2022
Pukul : 09.00 – 11.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus / 74,25 (B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,44
Predikat : SANGAT MEMUASKAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Analisis Dampak *Financial Technology (Fintech)*
Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah
Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua
NAMA : Rika Susanti
NIM : 17 401 00050

Telah Dapat Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
- dan Syarat-Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 03 Juni 2022
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si./
0818 200901 1 015

ABSTRAK

NAMA : Rika Susanti
NIM : 17 401 00050
JUDUL SKRIPSI : Analisis Dampak *Financial Technology (fintech)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Perkembangan teknologi dan informasi menghadirkan berbagai produk layanan untuk masyarakat. *Fintech* atau *Financial Technology* menjadi salah satu layanan daring yang saat ini banyak membantu masyarakat. Sistem dan layanan yang mudah dan cepat membuat *fintech* semakin diminati, sehingga wilayah terpencil pun bisa menggunakan layanan keuangan yang berbasis teknologi, tanpa harus menempuh jarak jauh. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua menjadi salah satu tempat yang menerapkan *financial technology (fintech)* dalam pekerjaan yang mereka jalani sekarang. Peneliti merasa tertarik untuk meneliti ini hanya saja apakah *fintech* dapat meningkatkan kinerja karyawan pada bank tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Dampak *Financial Technology (Fintech)* Terhadap Kinerja Karyawan?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak *financial technology (fintech)* terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang bagian komputer perbankan dan manajemen sumber daya manusia. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang keuangan syariah, teori tentang *finance*, teori tentang *technology* dan teori tentang kinerja. *Fintech* adalah inovasi teknologi yang dikembangkan dalam bidang finansial yang mampu menggantikan peran lembaga keuangan formal seperti bank dengan sistem pembayaran menyediakan pasar bagi usaha pelaku usaha.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Jumlah informan sebanyak 10 orang karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

Hasil penelitian ini adalah bahwa kehadiran *financial technology (fintech)* memberikan dampak dalam meningkatkan pekerjaan masing-masing karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. *Financial technology (fintech)* memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. *Fintech* membuat interaksi antara karyawan dan nasabah lebih mudah dan dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun tanpa harus memerlukan waktu yang begitu lama.

Kata Kunci: *Financial Technology (Fintech)*, Karyawan, Kinerja.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “**Analisis Dampak *Financial Technology (fintech)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan

Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Armyrn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Nofinawati, M.A, selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti sendiri yang selalu memberikan motivasi, dukungan, ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
5. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag, selaku Pembimbing I dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Yusri Fahmi, SS., S.Ag., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan

kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
8. Teristimewa saya ucapkan terimakasih kepada Ayahanda (Ikhsan Dalimunthe) dan Ibunda (Nurbaiti Tanjung) tercinta yang tanpa mengenal lelah memberikan kasih sayang dukungan moril dan materil serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya, serta kepada Adik laki-laki pertama peneliti Ahmad Rizki Dalimunthe, Adik perempuan Pertama Nurlaili Dalimunthe, Adik Laki-laki Kedua Agus Salim Dalimunthe dan Adik Perempuan terakhir Habibah Dalimunthe yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.
9. Untuk kawan sekamar Lantai 3 kos biru peneliti dan juga kawan seasrama Nur Azizah Nasution yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Perbankan Syariah 2 Angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama yang istimewa untuk sahabat-sahabat saya yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

11. Kepada tempat penelitian yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang telah membantu dan memberikan pengetahuan tentang dampak *financial technology (fintech)* di Bank tersebut. Semua karyawan termasuk yang telah berkenan untuk saya wawancarai.
12. 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 yang tak terhingga 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 ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 03 JUNI 2022

Peneliti,

RIKA SUSANTI
NIM. 17 401 00050

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..?..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

1. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau haraka transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا...ى...ى	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...ى...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
...و...و	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
 b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan

di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, hurfcapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan ke fasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu

tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Fintech (Financial Technology)	11
a. Sejarah <i>Financial Technology (fintech)</i>	11
b. Pengertian <i>Fintech (Financial Technology)</i>	12
c. Peran <i>Financial Technology (fintech)</i>	14
d. Perkembangan <i>Financial Technology (fintech)</i>	15
e. Manfaat <i>Financial Technology (fintech)</i>	17
f. Tipe- Tipe <i>Financial Technology (fintech)</i>	19
g. Tantangan <i>Financial Technology (fintech)</i>	19
h. Dasar Hukum <i>Financial Technology (fintech)</i>	20
i. Kelebihan dan Kekurangan <i>Financial Technology (fintech)</i>	23
j. <i>Financial Technology (fintech)</i> Dalam Pandangan Islam.....	23
2. Kinerja Karyawan	25
a. Pengertian Kinerja Karyawan	25
b. Penilaian Karyawan	28

c. Tujuan Penilaian Kinerja	29
d. Kegunaan Penilaian Kinerja	29
e. Indikator Kinerja Karyawan	30
f. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	31
g. Kinerja Dalam Perspektif Islam	31
B. Penelitian Terdahulu	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
B. Jenis Penelitian	38
C. Subjek Penelitian	39
D. Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data	42
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Singkat PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.....	46
1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	46
2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	52
3. Produk- Produk yang dihasilkan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.....	53
B. Deskripsi Dampak <i>Financial Technology (fintech)</i> Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian Tentang Analisis Dampak <i>Financial Technology (fintech)</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	33
--	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 Struktur Organisasi.....52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi dalam perkembangannya tidak terlepas dari peran serta sektor perbankan. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam perekonomian suatu negara. Bank merupakan lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat yang mengalami surplus dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Jenis bank di Indonesia menjadi dua yaitu konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional. Sedangkan Bank syariah yaitu lembaga usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa lain dalam lalulintas pembayaran serta peredaran uang yang akan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau dalam kegiatannya tidak memberikan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.¹

Perlunya teknologi untuk perkembangan era modern saat ini adalah untuk memenuhi kebutuhan manusia untuk mendapatkan informasi dan berbagai layanan elektronik lainnya. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan teknologi segala hal dirasa lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya. Dengan pemanfaatan nasabah sangat terbantu untuk mendapatkan sebuah layanan. Sama halnya dibidang keuangan atau

¹Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 21.

finansial juga mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Teknologi dan finansial memiliki keterkaitan satu sama lain.²

Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah teknologi finansial atau *financial technology* (*fintech*) dalam lembaga perbankan. Menurut defenisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre* (NDRC), teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi dibidang jasa finansial, dimana istilah tersebut berasal dari kata” *financial*” dan “*technology*” (*fintech*) yang mengacu ada inovasi finansial dengan melalui teknologi modern.³ *Fintech* merupakan industri yang bergerak dengan sangat cepat dan dinamis dimana terdapat banyak model bisnis yang berbeda. Hadirnya *fintech* ini mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan bisa memfasilitas proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini berkembang di Indonesia.⁴

Pada saat ini karena dengan perkembangan *fintech* yang luar biasa hingga mendunia membuat Indonesia menempati peringkat ketiga sebagai negara dengan instalasi aplikasi keuangan terbanyak diantara 15 negara lainnya. Menurut Laporan *State Of Finance App Marketing* Edisi 2021 yang dirilis *AppsFlyer*, Indonesia unggul dari negara besar lain seperti

²Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, dkk, *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 4.

³<https://www.ndrc.ie>, dikutip pada Tanggal 03 Maret 2022.

⁴Ana Toni Roby Candra Yudha, dkk, *Fintech Syariah: Teori dan Terapan* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm. 2.

Amerika Serikat(AS) yang menempati peringkat keempat dan Rusia Peringkat Kelima. Namun masih kalah dari india dan Brazil yang menempati posisi pertama dan kedua.⁵

Manfaat dari *fintech* dalam perbankan syariah yaitu kemudahan pelayanan finansial, hal ini karena proses transaksi keuangan menjadi lebih mudah dimana nasabah juga mendapatkan pelayanan finansial meliputi proses pembayaran, pembiayaan, transfer, ataupun jual beli saham dengan cara mudah, aman dan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Nasabah dapat mengakses pelayanan finansial melalui teknologi seperti ponsel pintar maupun laptop. Sehingga tidak perlu datang langsung ke bank secara berulang-ulang untuk mendapatkan pembiayaan demi memenuhi berbagai kebutuhan. Kehadiran *fintech* tentunya sangat membantu masyarakat di suatu negara. Adanya *fintech* menjadikan setiap transaksi keuangan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.⁶

Penggunaan *fintech* juga harus disesuaikan dengan kinerja karyawan. Karena suatu perusahaan akan sangat berkembang jika kemajuan *fintech* dan kinerja karyawannya saling melengkapi. Hubungan *fintech* dengan kinerja karyawan yang bagus akan memberikan dampak positif bagi kinerja karyawan individual.⁷

⁵Menurut Laporan State of Finance App Marketing AppsFlyer, www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/default, Diakses pada Rabu 9 Maret pukul11.17 2022.

⁶Unggul Basoeky, dkk, *Pemanfaatann Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 8.

⁷Hasil Pemahaman Rika Susanti Tentang Penggunaan Fintech, Gunung tua pada27 Desember 2021, pukul 15.56 WIB.

Kinerja (*Performance*) pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan oleh karyawan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Kinerja yang optimal akan terwujud jika organisasi dapat memilih karyawan yang memiliki motivasi dan kecakapan yang sesuai dengan pekerjaannya serta memiliki kondisi yang memungkinkan agar dapat bekerja secara maksimal.⁸

Hasil wawancara menyatakan bahwa *fintech* jelas memiliki dampak pada kinerja karyawan. Hal ini dapat dirasakan dengan membandingkan sebelum dan sesudah adanya *fintech*. Sebelum adanya *financial technology(fintech)* karyawan sangat sibuk dalam melakukan dan melayani nasabah yang ingin menabung, bertransaksi keuangan butuh waktu lama bisa sampai memakan waktu berjam-jam. Tetapi dengan munculnya *Fintech* pada masa saat ini sangat membantu sekali terutama pada karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan meningkatkan kinerja dalam bekerja itu sendiri karena semakin berkembangnya *financial technology (fintech)* di lembaga keuangan syariah maka semakin luas peluang yang akan dirasakan karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.⁹

Hadirnya *fintech* memberi kemudahan bagi karyawan dalam melakukan pelayanan, dimana nasabah tidak perlu mengantri dan datang

⁸Husein Fatta, *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai* (Yogyakarta: Elmatara, 2017), hlm. 8.

⁹Hasil wawancara Dengan Bapak Husni Ardianysah Tanjung, PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor cabang Pembantu Gunung Tua pada Tanggal 11 Desember 2021 Pukul 14.04 WIB..

langsung ke bank untuk melakukan transaksi sehingga pelayanan yang diberikan sangat efektif tanpa harus buru-buru.¹⁰

Disisi lain *fintech* tentu memiliki dampak positif bagi kinerja karyawan. Dampak positifnya adalah *fintech* sangat membantu karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Seperti, kemudahan dalam melakukan pelayanan. Dimana nasabah dapat mengakses *fintech* hanya melalui *smartphone* juga nasabah terpencil pun bisa menggunakan layanan keuangan yang berbasis teknologi, tanpa harus menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan layanan keuangan. Selain dampak positif yang dirasakan karyawan dalam melakukan pekerjaannya, terdapat juga kendala yang mungkin akan mempengaruhi kualitas kinerja karyawan yaitu pada infrastruktur nya seperti jaringan internet yang membutuhkan koneksi internet yang mendukung, baik dari kecepatan akses maupun server yang stabil dan juga ketika karyawan tidak bisa mengikuti perkembangan atau menguasai keahlian teknologi maka secara otomatis akan tersingkirkan dengan sendirinya dan akan digantikan dengan orang yang lebih mampu menguasai teknologi.¹¹

Sebagaimana hasil wawancara ataupun kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa adanya *fintech* sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik, cepat dan efektif. Karena dengan *fintech* membuat interaksi antara karyawan dan nasabah lebih praktis yang

¹⁰Hasil Wawancara Dengan Ibu Herawati , PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, pada Tanggal 11 Desember 2021 Pukul 14:00 WIB.

¹¹Hasil wawancara Dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, pada Tanggal 11 Desember 2021. Pukul 15:00 WIB.

bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun tanpa harus pergi ke bank dan melakukan antrian panjang. Selain dampak positif yang dirasakan oleh karyawan dengan hadirnya *financial technology*, juga terdapat beberapa kendala yang akan dihadapi karyawan apabila kurangnya pemahaman dan keterbatasan dalam menggunakan *fintech*, yaitu dapat menimbulkan ketidakseimbangan dalam melayani pengguna *fintech* dan otomatis akan tersingkirkan dengan sendirinya dan digantikan dengan orang yang lebih mampu menguasai *fintech*.

Berdasarkan Fenomena serta penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Bahwa *fintech* memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan yang mempengaruhi proses kinerja karyawan kedepannya. Untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang “**Analisis Dampak *Financial Technology (Fintech)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**”.

B. Batasan Masalah

Dalam peneliti ini membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti, yang hanya membahas analisis dampak *financial technology (fintech)* terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dibatasi hanya di PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti membuat batasan istilah sebagai berikut:

1. Analisis merupakan analisis dalam upaya untuk memahami dan menjelaskan proses untuk masalah dan berbagai hal yang ada di dalam pemahaman.
2. Dampak adalah pengaruh yang kuat yang mendatangkan akibat (baik negatif ataupun positif), sebab akibat.
3. *Fintech* adalah singkatan dari *financial technology* yang berarti teknologi keuangan. Jadi sebenarnya *fintech* adalah inovasi teknologi yang dikembangkan dalam bidang finansial sehingga transaksi keuangan bisa dilakukan dengan praktis, mudah, dan efektif.
4. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
5. Karyawan adalah pekerja dalam perusahaan dan seringkali berhubungan dengan masalah administrasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Dampak *fintech* (*Financial Technology*) terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka peneliti merumuskan tujuannya adalah:

Untuk mengetahui apakah ada dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya *financial technology* (*fintech*) dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan peneliti ini ialah:

1. Bagi Peneliti, menambah dan memperluas pengetahuan serta pemahaman peneliti dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh diperguruan khususnya yang berhubungan dengan analisis dampak *fintech* terhadap kinerja karyawan.
2. Peneliti lain bisa menambah ilmu pengetahuan dan bahan acuan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dalam bidang yang sama.
3. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk kantor cabang pembantu gunung tua peneliti berharap ini dapat dijadikan sebagai acuan dan pertimbangan kedepannya mengenai dampak finansial teknologi (*fintech*) terhadap kinerja karyawan agar lebih menguasai penggunaan *fintech*.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dari lima bab dan masing-masing bab terbagi atas beberapa sub dengan rincian:

BAB 1 Membahas tentang latar belakang masalah berisi tentang argumentasi peneliti dengan mendiskripsikan beberapa masalah atau fenomena yang akan diangkat sebagai masalah penelitian ini. Batasan masalah berisi agar masalah yang akan diteliti lebih fokus pada suatu titik permasalahan. Batasan istilah berisi memuat istilah yang dipertegas makna apa yang dimaksud peneliti. Tujuan penelitian dan kegunaan penelitian berisi hasil penelitian agar dapat member manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

BAB II Membahas tentang landasan teori yang berisi pembahasan lebih luas terkait tingkat *financial technology (fintech)*. Penelitian terdahulu memuat hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan judul penelitian yang diangkat oleh peneliti yang bertujuan agar penelitian yang diangkat dapat menghasilkan penelitian ilmiah yang baru.

BAB III Membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari waktu lokasi penelitian yang akan dilakukan jenis penelitian berisi tentang hal-hal yang akan dijadikan objek penelitian. Sumber data adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Instrument dan teknik pengumpulan data adalah yang berisi pengumpulan data yang dibutuhkan peneliti. Teknik analisis data dalam

penelitian ini merupakan analisis kualitatif. Teknik keabsahan data berisi pemeriksaan keabsahan data yang digunakan penelitian ini.

BAB IV Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh sipeneliti.

BAB V Berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan dan dilanjutkan dengan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Fintech (Financial Technology)*

a. Sejarah *Financial Technology (Fintech)*

Fintech (Financial Technology) di dunia digital diawali dengan kemajuan teknologi di bidang keuangan. Perkembangan komputer serta jaringan internet di tahun 1996 keatas membuka peluang besar bagi para pengusaha finansial untuk mengembangkan bisnis mereka secara global. Di era 1980-an, bank mulai menggunakan sistem pencatatan data yang mudah diakses melalui komputer. Dari sinilah benih-benih *fintech* mulai di *back office* bank serta fasilitas permodalan lainnya. Di tahun 1998, E-Trade membawa *fintech* menuju arah yang lebih terang dengan memperbolehkan sistem perbankan secara elektronik untuk investor. Berkat pertumbuhan internet di tahun 1990-an, model finansial E-Trade semakin ramai digunakan. Salah satunya adalah situs *brokerage* saham online yang memudahkan investor untuk menanamkan modal mereka.¹²

Tahun 1998 adalah saat dimana bank mulai mengenalkan online banking untuk nasabahnya. *Fintech* pun menjadi semakin mudah digunakan masyarakat luas, juga makin dikenal. Pembayaran yang praktis dan jauh berbeda dengan metode pembayaran konvensional membuat perkembangan *fintech* semakin gencar. Layanan finansial yang lebih efisien dengan

¹²Jamaluddin, dkk, *Tren Teknologi Masa Depan* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2010), hlm. 112.

menggunakan teknologi dan *software* dapat dengan mudah diraih dengan *fintech*.¹³

b. Pengertian *Fintech* (*Financial Technology*)

Fintech berasal dari istilah *financial technology* atau teknologi finansial. *Financial technology* (*fintech*) merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dengan hitungan detik saja.¹⁴

Fintech atau singkatan dari *financial technology*. Dalam beberapa tahun terakhir, istilah *fintech* merupakan istilah yang kini populer di masyarakat. Saat kita mendengar istilah *fintech* pasti yang terlintas dalam pikiran seseorang ialah segala sesuatu yang identik dengan efektif dan efisien dalam setiap transaksi, meliputi pembayaran, peminjaman, pengiriman, investasi, peminjaman uang, dan lain sebagainya dengan mudah dan cepat.¹⁵ Dengan adanya *fintech* yang memberikan berbagai keunggulan diantaranya menghemat waktu, pikiran, tenaga dan biaya. Hal tersebut dikarenakan adanya fasilitas-fasilitas yang memudahkan dan mempercepat setiap transaksi yang dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan memanfaatkan adanya perkembangan teknologi saat ini. Hal ini

¹³ <http://eprints.binadarma.ac.id>. Diakses pada Tanggal 28 Mei 2022 Pukul 23:14 WIB.

¹⁴ <http://www.bi.go.id>. Diakses pada senin 23 Mei 2022 Pukul 04.00 WIB.

¹⁵ Martan Widian, dkk, *Kenali Bisnis di Era Digital Financial Technology* (Padang: CV. Insan Cendekia Mandiri, 2020), hlm. 21.

menunjukkan masa depan yang cerah pada sektor layanan perbankan dimana teknologi memungkinkan lebih banyak kemungkinan dalam layanan keuangan dan perbankan.¹⁶

Menurut Word Bank, Dalam Buku Rizky Wicaksono *Financial Technology* adalah sebuah industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang menggunakan teknologi agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangannya lebih efisien.¹⁷

Defenisi *fintech* yang dijabarkan oleh Bank Indonesia adalah:

“Penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.¹⁸

Sedangkan menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *fintech* adalah sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi, produknya adalah suatu sistem yang digunakan untuk menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang lebih mudah dan lebih spesifik.¹⁹ Menurut Value-Stream mendefinisikan bahwa *fintech* adalah teknologi yang melayani nasabah pada lembaga keuangan yang mencakup

¹⁶Astri Rumondang, dkk, *Fintech: Inovasi Sistem Keuangan di Era Diigital* (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2019), hlm. 4.

¹⁷Rizky Wicaksono, *Financial Technology* (Malang: Seribu Bintang, 2020), hlm. 26.

¹⁸Peraturan Bank Indonesia No: 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

¹⁹ www.ojk.go.id/id/financial-technology. Diakses pada Kamis 12 April 2022 Pukul 11.00 WIB.

tidak hanya kantor belakang dan menengah tetapi juga kantor depan tertutup yang telah lama dikendalikan oleh manusia.

Dapat disimpulkan bahwa *fintech* adalah sebuah inovasi teknologi dalam layanan keuangan yang dapat menghasilkan model bisnis, aplikasi dan produk. Inovasi *fintech* juga memperluas menu layanan dan produk keuangan, perusahaan *fintech* terutama mengandalkan kemampuan untuk terus mengembangkan produk keuangan baru bagi pelanggan yang mencari kemudahan dan kecepatan bertransaksi yang lebih besar.²⁰

c. Peran *Financial Technology (Fintech)*

Fintech dengan layanan keuangan (seperti *crowdfunding*, Pembayaran seluler, dan layanan pengiriman uang) memicu revolusi dalam industri kewirausahaan. Dengan bantuan *crowdfunding*, meskipun teknologi finansial memungkinkan pengiriman uang global atau internasional, tetapi tetap dengan mudah mendapatkan dana dari seluruh dunia, bahkan dari orang yang belum pernah dihubungi. Layanan pembayaran seperti paypal otomatis mengubah nilai tukar sehingga masyarakat di Amerika Serikat bisa dengan mudah member barang dari Indonesia. Terakhir, *fintech* juga berperan penting dalam penyaluran bantuan sosial dari pemerintah yang bertujuan untuk mendorong pemulihan pasca pandemic covid-19. Secara global, industri *financial technology* terus berkembang pesat. Hal ini terlihat jelas dari munculnya perusahaan-perusahaan baru dibidang ini dan investasi

²⁰ Irish Chiu, *Routledge Handbook of Financial Technology and Law* (New York: Routledge, 2021), hlm. 17.

global yang passif didalamnya. Apalagi di Indonesia, bisnis ini berkembang begitu pesat sehingga menarik perhatian seluruh pebisnis Indonesia.²¹

d. Perkembangan *Financial Technology (Fintech)* di Indonesia

Perkembangan *fintech* di Indonesia sebagai negara dengan populasi terbesar di Asia Tenggara dan terbesar keempat di dunia, Indonesia merupakan pasar besar bagi *fintech*. Meski memulai dengan hampir lama, inovasi layanan bidang finansial di Indonesia berkembang dengan sangat pesat.

Dulu perjalanan *fintech* di Indonesia sendiri baru mulai tampak di akhir tahun 80-an. Saat itu, pengguna ATM pertama kali oleh Bank Niaga (1987) dan Bank BCA (1988) menjadi penanda era baru. Butuh waktu 10 tahun agar masyarakat terbiasa menggunakan layanan tanpa kasir ini.²² Kemudian Bank-Bank di Indonesia mulai bermigrasi dari menggunakan sistem kliring lokal manual, menjadi sistem kliring otomatis lokal pada 1990. Migrasi kemudian berlanjut ke sistem kliring elektronik sejak 1998 yang tercapai penuh 2001 dan menandai *fintech generation 2.0*. *Startup* layanan di bidang finansial (yang dikenal dengan perusahaan *fintech*) di Indonesia sendiri mulai tumbuh di tahun 2006. Ini sekaligus menjadi penanda masuknya Indonesia pada *fintech generation 3.0*. Akan tetapi, butuh waktu sosialisasi lebih dari 1 dekade agar masyarakat siap menerima inovasi baru ini dengan terbuka. Selanjutnya, kepercayaan masyarakat pada *startup*

²¹ Yuni Shara, dkk, *Setahun COVID 19 Dalam Perspektif Ekonomi, Pendidikan, Kesehatan, Sosial Budaya, Komunikasi dan Hukum* (Boyolali: Lakeisha, 2019), hlm. 94.

²² <https://sikapiuangmu.ojk.go.id>. Diakses Pada 05 Januari 2022, Pukul 20.50 WIB.

fintech ini semakin tinggi dengan berdirinya *Asosiasi Fintech* Indonesia pada September 2015.

Otoritas jasa keuangan kemudian menerbitkan peraturan OJK nomor 77 tahun 2016 yang mengatur tentang jasa *fintech*. Semakin diterima oleh masyarakat. Tahun 2020, OJK merevisi peraturan tersebut dan membuat *fintech* perlu memiliki syarat tertentu agar dapat memiliki izin. Hingga juli 2021, jumlah *fintech* yang resmi berizin dan terdaftar di OJK berjumlah 121 perusahaan.²³

Berdasarkan jenis *financial technology (fintech)* di Indonesia, lembaga jasa keuangan sudah melakukan perkembangan yang terbagi menjadi empat sektor yaitu :

- 1) Digital Banking, perkembangan inovasi digital pada layanan perbankan diharapkan dapat memberikan pelayanan secara mandiri, bertransaksi seperti registrasi pembukuan rekening dan penutupan rekening dan transfer, digital banking memiliki fitur lain seperti uang elektronik.²⁴
- 2) Pembiayaan dan investasi, perkembangan teknologi keuangan pada sektor pembiayaan dan investasi pelayanan kepada konsumen secara digital. Kemudahan dalam investasi dan pelaporan kegiatan investasi.
- 3) Sektor Asuransi, *financial technology* juga melakukan pengembangan terhadap perusahaan asuransi. Pelayanan untuk masyarakat yang

²³ Ade Onny Siagian, dkk, *Sistem Keuangan Era Digital* (Padang: CV. Insan Cendekia Mandiri, 2021), hlm. 53.

²⁴ Wiwik, dkk, *Teknologi Finansial : Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital* (Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 6-7.

membutuhkan perlindungan risiko terhadap kejadian yang tidak diinginkan, pengajuan bukti atau dokumen pendukung secara online.

- 4) Personal *Finance*, didukung oleh kebutuhan masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan maka berkembang financial *technology* di Indonesia yang mendukung kebutuhan tersebut. Personal *finance* dapat membantu dalam pembuatan laporan keuangan sehingga pengelolaan anggaran dapat lebih baik.

e. Manfaat *Financial Technology (Fintech)*

Beberapa manfaat *fintech* yang memberikan kemudahan dan kesenangan dengan keunggulannya diantaranya adalah:²⁵

1) Meningkatkan Inklusi Keuangan Di Tanah Air

Salah satu manfaat penting keberadaan *fintech* yaitu dapat menjadi akselerator bagi inklusi keuangan di Indonesia. Inklusi keuangan sendiri dapat didefinisikan sebagai kondisi dimana masyarakat baik sebagai individu maupun pelaku bisnis menggunakan ataupun mengakses produk-produk keuangan seperti perbankan, investasi, asuransi, pinjaman, teknologi finansial, dan masih banyak lagi.

Inklusi keuangan sendiri dapat ditingkatkan dengan cara mempromosikan literasi keuangan bagi masyarakat secara luas. Di Indonesia sendiri tingkat inklusi keuangan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Meski begitu, persentase saat ini masih jauh dari target yaitu

²⁵ Suvriadi Panggabean, dkk, *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 2.

pada angka 75%. Namun *fintech* menjadi salah satu elemen penting yang meningkatkan inklusi keuangan tanah air.

Perusahaan *financial technology* memberikan kemudahan bagi masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai layanan keuangan secara mudah dari genggam tangan. Hanya bermodalkan smartphonr dan jaringan internet, kini siapa saja dapat menggunakan layanan keuangan dengan efektif serta efisien. Inklusi keuangan ini dapat berdampak positif pada kesejahteraan masyarakat serta performa sektor ekonomi nasional.

2) Membantu Pelaku Bisnis Memperoleh Modal Usaha

Manfaat *fintech* lainnya yang tidak kalah penting yaitu memberikan bantuan bagi para pelaku bisnis untuk memperoleh modal. Sektor UMKM (Usaha Mikro, kecil, dan Menengah) yang berkembang dinegara Indonesia pada umumnya mendapatkan modal pinjaman bank. Untuk mendapatkan pinjaman dari bank baik milik pemerintah maupun swasta, peminjam harus melengkapi banyak persyaratan.

3) Memberikan Kemudahan Pada Layanan Finansial

Manfaat *fintech* yang tidak dapat dipungkiri yaitu memberikan kemudahan layanan finansial kepada masyarakat luas. Aktivitas yang berkaitan dengan keuangan seperti pembayaran, transfer uang, pengajuan pinjaman, hingga investasi pada zaman dahulu memiliki banyak keterbatasan. Apalagi bagi orang yang tidak terkait dalam produk perbankan.

f. Tipe-Tipe *Financial Technology (Fintech)*

Terdapat tiga tipe *financial Technology (Fintech)* yaitu:²⁶

- a) Sistem pembayaran melalui pihak ketiga yaitu *Cross-border EC, Online to Offline (O2O)*, sistem pembayaran *mobile*, dan *platform* pembayaran yang menyediakan jasa seperti pembayaran bank dan transfer.
- b) *Peer-to-peer (P2P) Lending* merupakan *platform* yang mempertemukan pemberi pinjaman dan peminjam melalui internet. *Peer-to-peer Lending* menyediakan mekanisme kredit dan manajemen resiko. *Platform* ini membantu pemberi pinjaman dan peminjam memenuhi kebutuhan masing-masing dan menghasilkan penggunaan uang secara efisien.
- c) *Crowdfunding* merupakan tipe *fintech* dimana sebuah konsep atau produk seperti desain, program, konten dan karya kreatif dipublikasikan secara umum dan bagi masyarakat yang tertarik dan ingin mendukung konsep atau produk tersebut dapat memberikan dukungan secara finansial. *Crowdfunding* dapat digunakan untuk mengurangi kebutuhan finansial kewirausahaan dan memprediksi permintaan pasar.²⁷

g. Tantangan *Financial Technology (fintech)*

Menurut Otoritas Jasa Keuangan tantangan pada *fintech* adalah:²⁸

- 1) Peraturan dalam mendukung pengembangan *fintech*. Adopsi peraturan terkait tanda tangan (*digital signature*) dan penggunaan dokumen secara

²⁶ Ryan Suryono, *Financial Technology (Fintech) Dalam Perspektif Aksiologi* (Jakarta: Telematika, 2019), hlm. 30.

²⁷ Sri Adi Ningsih, dkk, *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019), hlm. 19.

²⁸ Miswan Ansori, *Perkembangan Dan Dampak Finansial Technology* (Jawa Tengah: UNPAD, 2019), hlm. 23.

digital sehingga dapat mengoptimalkan potensi yang dimiliki oleh industri *fintech*.

- 2) Koordinasi antar lembaga dan kementerian terkait untuk mengoptimalkan potensi *fintech* dengan lingkungan bisnis (*bussines environment*) yang kompleks maka perlu juga dukungan dari berbagai kementerian dan lembaga terkait.
- 3) Kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang keuangan syariah, khususnya *fintech* syariah masih kurang.
- 4) Pertumbuhan ekonomi syariah lambat dan pangsa pasarnya masih kecil.
- 5) SDM berkualitas dibidang ekonomi syariah masih kurang dan sinergi antara sesama keuangan syariah dengan lembaga-lembaga sosial yang bergerak di bidang ekonomi umat seperti dengan lembaga zakat dan wakaf masih lemah.

h. Dasar Hukum *Fintech* (*Financial Technology*) di Indonesia

Financial Technology (*fintech*) termasuk dalam layanan industri jasa keuangan digital. Berbicara mengenai dasar hukum *fintech* di sebuah negara maka akan membahas tentang acuan hukum mengenai tata kelola jalannya sebuah sistem *fintech*, hak dan kewajiban bagi masing-masing subjek hukum, termasuk perlindungan bagi konsumen *fintech*.

Layanan *fintech* di Indonesia harusnya telah memiliki payung hukum yang mengatur secara umum jalannya *fintech* Sebagai berikut:

1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016

Peraturan OJK (PJOK) ini tentang layanan berbasis teknologi informasi untuk kegiatan pinjam-meminjam uang. Peraturan ini menjelaskan secara umum bagaimana tata pelaksanaan *fintech* (*peer to peer*) serta pembagian-pembagian pelaksana hak dan tanggung jawab masing-masing.

Pasal 1 ayat 3 menerangkan layanan berbasis teknologi informasi kegiatan informasi pinjam meminjam uang merupakan layanan untuk mempertemukan antara penerima pinjaman dan pemberi pinjaman dengan melakukan perjanjian pinjam meminjam secara langsung mata uang rupiah, dengan menggunakan jaringan internet sistem elektronik.²⁹

2) Undang –Undang No. 11 Tahun 2008

UU No. 11 tahun 2008 mengenai informasi dan transaksi elektronik, memaparkan bahwa kegiatan yang dilakukan menggunakan jaringan komputer atau media elektronik lainnya oleh subjek hukum disebut sebagai transaksi elektronik.

3) Peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 1/PJOK.07/2013

POJK Nomor 1 tahun 2013 berkaitan dengan perlindungan konsumen untuk sektor jasa keuangan secara umum. Pada pasal 1 ayat 3 menjelaskan bahwa perilaku usaha jasa keuangan dalam perlindungan terhadap konsumen.

²⁹ Ana Toni Roby Candra Yudha, dkk, *Fintech Syariah: Teori dan Terapan*, hlm. 5.

4) Undang- undang No. 8 Tahun 1999

UU Nomor 8 Tahun 1999 ini tentang perlindungan konsumen. Pada pasal 1 ayat 1 dan 2 menjelaskan bahwa perlindungan konsumen dengan ditegakkannya kepastian hukum. Konsumen mencakup diri sendiri, orang lain, keluarga, dan makhluk hidup lainnya yang tidak untuk diperdagangkan dan memakai produk yang tersedia dalam masyarakat baik barang atau jasa.³⁰

5) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012

Peraturan ini diterbitkan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan transaksi elektronik sesuai dengan UU No. 11 tahun 2008 (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia NO 82 Tahun 2012). Didalamnya mencakup aturan-aturan mengenai jalannya transaksi elektronik beserta hak dan kewajiban masing-masing pelaku subjek hukum.

6) Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017

Peraturan bank Indonesia mengenai penyelenggaraan teknologi finansial ini ditetapkan sebagai acuan mengenai kewajiban bagi penyelenggara teknologi finansial untuk mendaftarkan di Bank Indonesia, khususnya yang melakukan layanan sistem pembayaran.

Pada pasal 3 ayat (1) disebutkan kategori-kategori penyelenggaraan teknologi finansial, yaitu bagi penyelenggara sistem pembayaran, pinjaman, pembiayaan, dan penyediaan modal, pendukung

³⁰ Yeni Saptia, dkk, *Perluasan Akses Keuangan UMKM Berbasis Tekfin di Indonesia dan Pengalaman Negara Tetangga* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020), hlm. 17-19.

pasar, manajemen investasi dan manajemen risiko, dan jasa keuangan lainnya.

i. Kelebihan Dan Kekurangan *Financial Technology (fintech)*

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, Kelebihan dari *fintech* adalah:

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

Sementara itu, kekurangan dari *fintech* adalah:

- a) *Fintech* merupakan pihak yang tidak memiliki lisensi untuk memindahkan dana dan kurang mapan dalam menjalankan usahanya dengan modal yang besar, jika dibandingkan dengan bank.
- b) Sebagaimana perusahaan *fintech* belum memiliki kantor fisik dan kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya.³¹

j. *Financial Technology (Fintech)* Dalam Pandangan Islam

Islam telah mengatur segalanya, semuanya harus diupayakan untuk tercapainya kebahagiaan dunia dan akhirat.³² Islam memahami bahwa sistem

³¹ Yoyo Sudaryo, dkk, *Digital Marketing dan Fintech di Indonesia* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2020), hlm. 79-81.

³² Hakim, dkk, *Fikih Muamalah Dalam Financial Technology* (Irian Jaya: Tim Reduksi Majalah Tebuireng, 2021), hlm. 7.

dan teknologi berkembang begitu cepat dan dinamis, kita dapat melakukan improvisasi dan inovasi, namun Islam mempunyai prinsip-prinsip syariah yang mesti di taati. Islam adalah agama yang mengajarkan bahwa ilmu pengetahuan (Teknologi) dan agama merupakan sesuatu yang saling berhubungan dan melengkapi. Islam mendorong umatnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Berbeda dengan pandangan dunia Barat yang melandasi pengembangan ipteknya untuk kepentingan material, Islam mementingkan pengembangan dan penguasaan iptek untuk sebagai pengabdian muslim kepada Allah (Spritual) dan mengembangkan amanat Khalifatullah (wakil Allah) di muka bumi untuk berkhidmat kepada kemanusiaan dan menyebarkan rahmat bagi seluruh alam (rahmatan lil alamin).³³

Belajar dan mengembangkan teknologi merupakan bentuk keimanan seseorang dan menjadi daya penggerak untuk menggali ilmu. Sebagaimana Allah berfirman dalam surah Ar-Rahman Ayat 33 :

يَمْعَشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ إِنَّ أَسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ
وَالْأَرْضِ فَأَنْفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَنِ ۖ

Artinya : Hai golongan jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka lintasilah, kamu tidak

³³ [https://iptek \(ilmu pengetahuan dan teknologi\) .co.id](https://iptek(ilmu%20pengetahuan%20dan%20teknologi).co.id). Diakses Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 10:01 WIB.

dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan.(Ar-Rahman:33).³⁴

Dalam Tafsir Jalalain dalam bukunya yang berjudul “ Tauhid& Fisika : Kenyataan Fisika Dan Kesadaran Tauhid” menjelaskan bahwa Hai semua jin dan manusia, jika kalian sanggup menembus melintasi (penjuru) atau kawasan-kawasan (langit dan bumi, maka lintasilah) perintah di sini mengandung makna yang menunjukkan ketidakmampuan mereka untuk melakukan hal tersebut (kalian tidak dapat menembusnya melainkan dengan kekuatan) dan kalian tidak akan mempunyai kekuatan untuk itu.³⁵

Adapun kesimpulan ayat diatas adalah ayat ini memotivasi kita sebagai umat muslim untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi agar bisa menjelajah. Tidak ada hal yang tidak mungkin bagi Allah SWT dan segala hal dapat terjadi atas izin-nya.

2. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *Actual performance* (prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan

³⁴ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Maktabah Al-Fatih, t.t.), hlm. 188.

³⁵ Suhadi Faizatul Mabruroh, *Tauhid & Fisika :Kenyataan Fisika Dalam Kesadaran Tauhid Dalam Tafsir Jalalain* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2020), hlm. 56-57.

moral dan etika.³⁶ Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.³⁷

Kinerja merupakan suatu fungsi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerja seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.³⁸

Kinerja (*Performance*) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerja. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.³⁹

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakannya tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi dalam periode waktu tertentu.⁴⁰

³⁶ Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi Dan Kinerja* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), hlm. 91.

³⁷ Risnawati & Mattala, *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan* (Celebec: Media Perkasa, 2018), hlm. 1-2.

³⁸ Yudhitia & Mahadiansar, *Perilaku Organisasi Positif dalam Kinerja* (Riau: Umrah Press, 2019), hlm. 15.

³⁹ Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat, *Manajemen Kinerja* (Surabaya: Airlangga University Press, 2020), hlm. 2.

⁴⁰ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2020), hlm. 151.

Kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan perorangan atau dengan memperhatikan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi.⁴¹

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. Pengertian kinerja atau prestasi kerja lebih diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Lawler and Porter menyatakan bahwa kinerja adalah “*successful role achievement*” yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya. Dari batasan tersebut menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Jadi, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.⁴² Sedangkan secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja, sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara dalam buku Mohammad Debby Rizani, bahwa istilah berasal dari kata *job performance* atau *actual formance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang

⁴¹ Pandi Afandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Zanaf Publishing, 2018), hlm. 84.

⁴² Wahyuni Sitinjak, dkk, *Kinerja Karyawan (Era Transformasi Digital)* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 2.

) yaitu hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁴³

Kinerja diartikan sebagai hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugasnya. Salah satu faktor yang mendorong peningkatan kinerja adalah lingkungan kerja yang menyenangkan. Penelitian ini menjelaskan salah satu faktor peningkatan kinerja adalah rekan kerja. Semakin baik kerja sama satu karyawan dengan karyawan yang lain, akan semakin meningkat kinerja mereka.⁴⁴

Menurut Vany dalam buku Rahayu kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi, atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur.⁴⁵

Dari pendapat para ahli diatas, jadi kesimpulan kinerja adalah pencapaian seseorang dalam suatu melaksanakan tugas- tugas pekerjaan yang telah ditetapkan padanya berdasarkan standar perusahaan.

b. Penilaian Karyawan

Secara umum dapat diartikan sebagai upaya guna mengadakan pengukuran atas kinerja dari setiap karyawan perusahaan. Hal ini diartikan dengan tingkat produktivitas dan efektivitas kerja dari karyawan tersebut

⁴³ Mohammad Debby Rizani, *Pengelolaan Sanitasi Permukaan Wilayah Perkotaan dengan Pendekatan Reknokratik dan Partisipatif (Teknoparti)* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 49.

⁴⁴ Fajar Nur'Aini DF, *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), hlm. 11-12.

⁴⁵ Rahayu, *Kecerdasan Emosional Dalam Bekerja* (Yogyakarta: Nas Media Pustaka, 2021), hlm. 20-21.

dalam menghasilkan karya tertentu, sesuai dengan deskripsi tugas yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang bersangkutan.⁴⁶

c. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja atau prestasi kerja karyawan pada dasarnya meliputi:

- 1) Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan
- 2) Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa, dan insentif uang.
- 3) Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan
- 4) Untuk pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lain.⁴⁷

d. Kegunaan Penilaian Kinerja

Kegunaan penilaian kinerja ditinjau dari berbagai perpektif pengembangan perusahaan, khususnya manajemen SDM, yaitu:

- 1) Posisi tawar, untuk memungkinkan manajemen melakukan negosiasi yang objektif yang rasional dengan serikat buruh atau langsung dengan karyawan.
- 2) Perbaikan kinerja, umpan baik pelaksanaan kerja yang bermanfaat bagi karyawan.
- 3) Penyesuaian kompensasi, penilaian kinerja membantu pengambil keputusan dalam penyesuaian ganti-rugi, menentukan siapa yang perlu dinaikan upahnya atau kompensasi lain.

⁴⁶M. Budiharjo, *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan* (Tangerang Selatan: Raih Asa Sukses, 2014), hlm. 13-14.

⁴⁷ Samuel, dkk, *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 56.

- 4) Keputusan penetapan, membatu dalam promosi, keputusan penetapan, perpindahan, dan penurunan pangkat.⁴⁸

e. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu:

- 1) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

- 2) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

- 3) Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

- 4) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit.

⁴⁸ Edy Sustrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019), hlm. 151.

5) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor dalam penggunaan sumber daya.⁴⁹

f. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

1) Faktor kemampuan

Kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan skill, oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan yang menghadapi situasi kerja.⁵⁰

g. Kinerja Dalam Perspektif Islam

Allah SWT menyatakan bahwa segala apa yang dikerjakan oleh hambanya tentu ia akan mendapatkan balasannya. Manusia di dalam bekerja dilarang curang karena Allah SWT maha melihat segala sesuatu. Di antara

⁴⁹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Rajawali Pers, 2013), hlm. 67-68.

⁵⁰ Jufrizen, *Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan dengan Etika Kerja Sebagai Variabel Moderating* (Jakarta: Umsu Press, 2021), hlm. 11.

nilai-nilai yang dituntun disini yaitu memenuhi hak pekerja atau buruh. Tidak boleh dalam keadilan islam seorang buruh mencurahkan jerih payah dan keringatnya sementara ia tidak mendapatkan upah atau gajinya, dikurangi dan ditunda-tunda.⁵¹

Hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Kahfi ayat 30.

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا

Artinya: Sesungguhnya mereka yang beriman dan beramal saleh, tentulah

Kami tidak akan menyalahkan pahala orang-orang yang mengerjakan amalan(nya) dengan yang baik.⁵²

Dalam tafsir Al-Misbah oleh M. Quraish Shihab menjelaskan bahwa sesungguhnya mereka yang beriman kepada allah dan rasul-nya dan membuktikan keimanan mereka dengan beramal saleh sesuai dengan tuntutan-tuntutannya, tentulah kami sesuai dengan keagungan kami tidak akan menyalahkan pahala orang-orang yang baik amalnya.⁵³

Adapun kesimpulan ayat diatas adalah sesungguhnya orang-orang yang beriman kepada Allah dan rasulnya dan mengerjakan amal shalih bagi mereka balasan baik yang besar. Sesungguhnya kami tidak menyalahkan

⁵¹ John Salideho, *Peran Tidak Lanjut Dalam Manajemen* (Jakarta: PT. Sinar Grafindo, 1989), hlm. 216.

⁵² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Hidayah, Al-Qur'an dan Tafsir Per kata Tajwid Kode Angka* (Tangerang Selatan: Kalim, 2011), hlm. 298.

⁵³ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 286.

pahala-pahala mereka, dan tidak pula mengurangnya atas kebijakan yang mereka perbuat sebaik-baiknya.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian yang berhubungan dengan judul yang sedang diteliti dan menjadi bahan masukan dan kajian bagi penelitian yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ahmad Yudhira (Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Tjut Nyak Dien Program Studi Akuntansi, 2021) ⁵⁴	Analisis perkembangan <i>financial technology (fintech)</i> syariah pada masa pandemi covid-19 di Indonesia.	Perkembangan <i>fintech</i> syariah dimasa pandemi covid-19 memberikan berkah tersendiri, <i>fintech</i> syariah dapat dijadikan salah satu solusi penguatan ekonomi. Peluang yang diraih dalam mengembangkan <i>fintech</i> syariah kedepannya antara lain yaitu masih banyaknya penduduk dewasa Indonesia yang belum tersentuh layanan finansial, perubahan gaya hidup masyarakat kearah digitalisasi, serta dukungan dari pemerintah melalui regulasi dan payung hukum yang jelas. Disisi lain terdapat beberapa kendala yang menghambat perkembangan <i>fintech</i> syariah yaitu banyaknya <i>fintech-fintech</i> illegal yang tumbuh subur di Indonesia, infrastruktur kesadaran masyarakat, tentang keuangan syariah masih rendah, serta kualitas SDM yang masih belum maksimal.

⁵⁴ Ahmad Yudhira, *Analisis Perkembangan Financial Technology (Fintech) Syariah dalam masa pandemic covid-19*, (Jurnal Ilmiah Akutansi Keuangan dan Bisnis Ekonomi Islam), 2021.

2.	Ria Marga Reta (Skripsi Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2020) ⁵⁵	Analisis Dampak <i>Financial Technology (fintech)</i> terhadap kinerja karyawan pada bank syariah mandiri kecamatan curup kabupaten rejang lebong.	Bahwa <i>financial technology</i> memang memiliki dampak terhadap kinerja karyawan, hadirnya teknologi ditengah-tengah-tengah pekerjaan sangat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan yang dilakukan yang dapat berjalan secara cepat, efektif dan akurat, teknologi finansial juga membuat interaksi antara nasabah dan karyawan dapat lebih praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus pergi ke bank.
3.	Neni Anggraini (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019). ⁵⁶	Peran finansial teknologi (<i>fintech</i>) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bank muamalat cabang Bengkulu.	Dapat disimpulkan bahwa peran <i>financial Technology (fintech)</i> sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun kendala yang dihadapi dalam imolementasi finansial teknologi yaitu kendala terhadap infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM).
4.	Miswan Ansori (Skripsi Universitas Islam Nahdatul Ulama Jepara, 2019) ⁵⁷	Perkembangan dan dampak <i>financial technology(fintech)</i> terhadap industri keuangan syariah di jawa tengah.	Bahwa dalam waktu tiga bulan terlihat kenaikan jumlah <i>fintech</i> yang sangat signifikan. Hal ini bisa dilihat dari jumlah nasabah lender dan nasabah borrower yang sama-sama mengalami kenaikan. Nasabah ini didominasi di daerah pulau jawa karena hampir 90% melakukan transaksi dari industri keuangan berbasis

⁵⁵ Ria Marga Reta, *Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Kinerja Karyawan pada bank syariah mandiri kecamatan curup kabupaten rejang belong*, (Skripsi IAIN Bengkulu), 2020.

⁵⁶ Neni Anggraini, *Peran Fintech dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bank muamalat cabang Bengkulu*, (Skripsi IAIN Bengkulu), 2019.

⁵⁷ Miswan Ansori, *Perkembangan dan dampak fintech terhadap industri keuangan syariah di jawa tengah*, (Skripsi Universitas Islam Nahdatul Ulama Jepara), 2019.

			teknologi (<i>fintech</i>). Hal ini dikarenakan masyarakat lebih tertarik pada layanan keuangan yang memiliki transaksi yang bisa dilakukan diberbagai channel. Dan manfaat tersebut hanya dapat didapat ketika masyarakat menggunakan layanan <i>fintech</i> (<i>financial technology</i>).
5.	Ridwan Muchlis (Jurnal At-Tawassuh, Vol.III No.2, 2018) ⁵⁸	Analisis SWOT <i>financial technology</i> (<i>fintech</i>) pembiayaan perbankan syariah di Indonesia (studi kasus 4 bank syariah di kota medan)	Berdasarkan analisis SWOT pada <i>fintech</i> pembiayaan pada perbankan syariah diketahui bahwa perkembangan produk development akan semakin baik, dimana <i>fintech</i> akan selalu dapat mengikuti perkembangan yang ada dan mudah untuk disesuaikan, sesuai dengan perkembangan kebutuhan nasabah.
6.	Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto (Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan, universitas pelita harapan Tangerang, 2017). ⁵⁹	Analisis SWOT implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia.	Setelah melakukan analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) terhadap implementasi teknologi finansial, maka dapat disimpulkan bahwa teknologi finansial tersebut memiliki tingkat efektivitas yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan Indonesia, sehingga pihak manajemen perbankan dapat mengimplementasikannya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat indonesia, khususnya bagi masyarakat yang tinggal didaerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil).

⁵⁸ Ridwan Muchlis, *Analisis SWOT financial technology (fintech) pembiayaan perbankan syariah di indonesia*, studi kasus 4 bank syariah di kota medan, (Jurnal At-Tawassuh, Vol. III No.2), 2018.

⁵⁹ Imanuel Adhitya, *Analisis SWOT Implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia*, (Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pelita Harapan Tangerang), 2017.

Pada dasarnya penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian yang telah dilakukan yaitu antara lain sebagai berikut:

Perbedaan peneliti Ahmad Yudhira dengan penelitian ini adalah pada lokasi penelitian, penelitian berlokasi di Indonesia sementara peneliti meneliti pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, adapun persamaannya sama-sama meneliti tentang *Financial Technology (Fintech)*.

Perbedaan peneliti Ria Marga Reta dengan penelitian ini adalah pada lokasi penelitian, penelitian berlokasi di Bank Syariah Indonesia Mandiri Kecamatan curup kabupaten rejang belong sementara peneliti meneliti Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, adapun persamaannya sama-sama meneliti Analisis dampak *Fintech* terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan peneliti Neni Anggraini dengan penelitian ini adalah pada lokasi penelitian berlokasi Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Sementara peneliti meneliti pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Adapun persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang *Financial Technology (Fintech)*.

Perbedaan peneliti Miswan Ansori dengan penelitian ini adalah pada lokasi penelitian berlokasi di Jawa Tengah. Sementara peneliti meneliti pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Adapun

persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang Financial Technology (*Fintech*).

Perbedaan peneliti Ridwan Muchlis dengan penelitian ini adalah pada lokasi penelitian. Penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Indonesia Studi Kasus 4 bank syariah Indonesia kota medan. Sementara peneliti meneliti pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Adapun persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang *Financial Technology (Fintech)*.

Perbedaan peneliti Imanuel Adhitya Wulanata Christmastianto dengan penelitian ini adalah pada lokasi penelitian. Penelitian berlokasi di Bank Syariah Indonesia Kota Tangerang. Sementara peneliti meneliti pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Adapun persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang *Financial Technology (Fintech)*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang beramatkan di Jalan Sisingamaraja No. 234 LK I Pasar Gunung Tua, Kelurahan Pasar Gunung Tua, Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara, Provinsi Sumatera Utara, Kode pos 22753. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Desember 2021 sampai dengan bulan Mei 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Sedangkan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.⁶⁰ Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran mengenai fakta-fakta yang akurat antar fenomena yang diselidiki. Berkaitan dengan hal ini, dimana peneliti mendeskripsikan fakta berupa dampak *fintech* terhadap kinerja karyawan dengan cara sistematis sehingga tergambar dengan baik dan mudah dipahami.

⁶⁰Beni Ahmad dan Yana Sutisna, *Metode Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2018), hlm. 122.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang bisa memberikan informasi tentang data yang diperlukan dalam penelitian. Untuk memperoleh data dan informasi maka dibutuhkan adanya subjek penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purpove Sampling merupakan teknik penentuan sumber informasi yang dilandasi dengan tujuan atau pertimbangan tertentu terlebih dahulu.⁶¹

Pengambilan sumber informasi didasarkan pada maksud yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini yaitu karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti mengambil hanya sebagian subjek yang dapat memberikan informasi tentang data yang diperlukan yang berjumlah sebanyak 10 orang karyawan di bank tersebut. Adapun diantaranya sebagai berikut:

1. Husni Ardiansyah (*Branch Operations & Service Manager*)
2. Eva Handayani (*Operations Staff*)
3. Siti Azizah (*Customer Service*)
4. Herawati (*Teller*)
5. Muhammad Ridwan (*Pawning Officer*)
6. Maskayani Purba (*Pawning Appraisal*)
7. Rizal Alfiandi (*Customer Banking Relationship Manager*)

⁶¹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitat dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 369.

8. Henri Ahmady (*Micro Financing Sales*)
9. Sayuti Hasibuan (*Collection*)
10. Muhammad Hidayat (*Micro Relative Manager*)

D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dariman data dapat diperoleh, untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti.⁶²Data primer dapat berupa pendapat subjek penelitian atau orang, baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua sebanyak 10 orang yang dijadikan informan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulannya atau data yang diperoleh oleh pihak lain, yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak lain, yang digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran

⁶² Supriyono, *Akutansi Keperilakuan* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), hlm. 48.

pelengkap ataupun proses lebih lanjut.⁶³ Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah struktus organisasi dan situs resmi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan. Adapun instrument data pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, adapun metode tersebut adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti langsung kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dalam ruangan, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan.⁶⁴ Dalam penelitian ini, yang peneliti observasi adalah karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dengan melakukan pengamatan secara cermat dan sistematis sesuai hal yang diperlukan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi. Dimana peneliti

⁶³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 72.

⁶⁴Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Citapustaka Medan, 2014), hlm. 180.

bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang seseorang atau sekelompok orang, peristiwa atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dengan terkait dengan fokus penelitian. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya dari seseorang. Dokumen dapat berbentuk tulisan, bisa berupa catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan dan yang lainnya.

F. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data penelitian ini nantinya dilakukan dalam bentuk deskriptif yang sering disebut kualitatif yaitu peneliti berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya. Analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yaitu Analisis Dampak *Fintech* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua adalah metode kualitatif dimana:

1. Reduksi Data

Reduksi Data berarti data yang diperoleh dari lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci.⁶⁵Data yang direduksi member gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, serta mempermudah peneliti untuk mencari kembali data bila diperlukan.

⁶⁵ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif* (Jatinagor: Simbiosis Rekatama Media, 2010), hlm. 218.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian ini, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁶⁶ Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Adapun hal-hal yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan Waktu Penelitian

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian.

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 249.

Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut. Dengan kata lain ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman bahasan.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk diperlukan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi merupakan pencarian dengan cepat pengujian data yang sudah ada dalam memperkuat tafsiran dan meningkatkan kebijakan serta program yang berbasis pada bukti yang telah tersedia.

4. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi (*Peer Debriefing*)

Teknik ini dilakukan dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat. Tujuan dari teknik ini adalah untuk membuat agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran.

5. Kecukupan Referensial

Kecukupan referensial digunakan sebagai alat untuk menampung dan menyelesaikan dengan kritik tertulis untuk keperluan evaluasi. Bahan-bahan

yang tercatat atau terekam dapat digunakan sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.⁶⁷

⁶⁷Rahmat, *Statistika Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 151.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Singkat PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

1. Sejarah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal Indonesia. termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.⁶⁸

PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah salah satu lembaga keuangan yang sistem operasinya berdasarkan prinsip syariah yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist. Dimana tugas utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai dana lebih dan menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan. PT. Bank Syariah Mandiri juga memiliki tugas lain yaitu memberi layanan jasa. Dimana layanan jasa tersebut untuk membantu mempermudah, dan menunjang bank dalam menghimpun dan menyalurkan dana.

PT. Bank Syariah Mandiri berdiri sejak tahun 1999. Sebelum kehadiran bank ini, Indonesia mengalami krisis ekonomi dan moneter yang begitu hebat

⁶⁸ <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>. Diakses Pada 21 Maret 2022 Pukul 20:10 WIB.

sejak bulan juli 1997 yang berlanjut dengan dampak krisis diseluruh sendi kehidupan bangsa terutama yang terjadi didunia usaha. Dampak yang ditimbulkannya bagi bank-bank konvensional dimasa itu mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan restrukturisasi dan merekapitalisasi sejumlah bank di Indonesia. Dominasi industri perbankan begitu meluasnya dampak krisis ekonomi dan moneter terjadi.

Bank Syariah adalah salah satu lembaga perbankan besar di Indonesia. Bank Syariah Mandiri dibentuk oleh Bank Mandiri, untuk berperan dalam mengembangkan layanan perbankan Syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri sebagai respon atas diberlakukannya UU No. Tahun 1998 yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

PT. Bank Syariah Mandiri didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain. Terutama berkaitan dengan penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk sesuai syariah, *modern* dan *universal*.

PT. Bank Syariah Mandiri semakin berkembang dengan membangun beberapa kantor cabang pembantu di beberapa daerah. Salah satu kantor cabang pembantu yang didirikan di daerah Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara Provinsi Sumatera Utara. Didirikan pada tahun 2010 yang dipimpin oleh bapak M. Hafizh Akbar sebagai pimpinan pertama PT. Bank

Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dan berakhir masa jabatannya pada bulan Agustus 2013. Kemudian PT. Bank Syariah Mandiri Kantor cabang pembantu Gunung tua dipimpin oleh Bapak Nauli Hasan Basri Lubis.

Seiring dengan waktu kemudian PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua berubah menjadi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang didirikan pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H yang dipimpin Oleh Bapak Catur Wiyono.⁶⁹ Berubahnya PT. Bank Syariah Mandiri menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu identitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga 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 umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern,

⁶⁹<https://indonesia.id/inforgrafis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>. Diakses Pada Tanggal 10 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil' Aalamiin*).

a. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) menganut prinsip-prinsip syariah dan prinsip operasional bank syariah sebagai berikut:

1) Prinsip PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Adapun prinsip PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- a) Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang berkaitan dengan usaha.⁷⁰
- b) Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia

Adapun prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- a) Prinsip Keadilan
- b) Prinsip Keterbukaan

⁷⁰ Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

c) Prinsip Kemitraan

d) Universitas

3) Profil Lembaga

Adapun profil PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang

Pembantu Gunung Tua :

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia

Alamat : Jln. SM. Raja No. 234

Telepon : (0635) 510919

Faksimile : (0635) 210929

Website : www.syariahindonesia.co.id.

b. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua senantiasa menyesuaikan diri perkembangan bisnis, Manajemen PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua Melakukan restruksasi, tujuan untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien.⁷¹

Adapun jumlah tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yaitu :

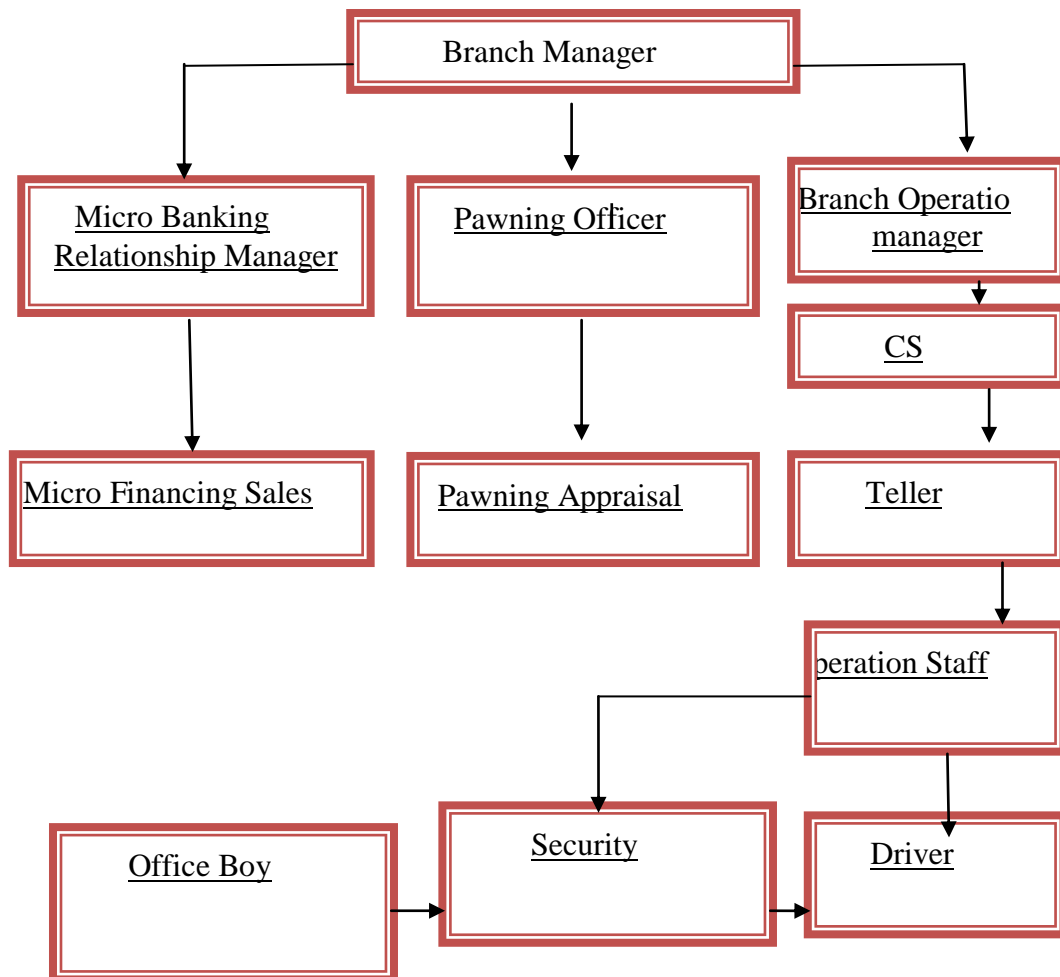
- | | |
|---|-------------------|
| 1) <i>Branch Manager</i> | : Catur Wiyono |
| 2) <i>Branch Operations & Service Manager</i> | : Husni Ardiansah |
| 3) <i>Operation Staff</i> | : Eva Handayani |
| 4) <i>Customer Service</i> | : Siti Azizah |

⁷¹ Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

- 5) *Teller* : Herawati
- 6) *Pawning Officer* : M. Ridwan
- 7) *Pawning Appraisal* : Maskayani Purba
- 8) *Micro Relative Manager* : M. Hidayat
- 9) *Jr. CBRM* : Riza Alfiandi
- 10) *Collection* : Sayuti Hasibuan
- 11) *Micro Financing Sales* : Marta Yudi
- : Andi Pratama
- : Hendri Ahmad
- 12) *Driver* : Ibrahim Putra
- 13) *Office Boy* : Putra Mulia
- 14) *Security* : Rizki Rianzah
- : Hermansyah

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor

Cabang Pembantu Gunung Tua dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

2. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

a. Visi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung

Tua adalah “ Bank Syariah terdepan dan *Modern*”

b. Misi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

- 1) Meningkatkan layanan berbasis teknologi dan kualitas produk yang melampaui harapan nasabah.
- 2) Mewujudkan keuntungan dan pertumbuhan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 3) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai islam.
- 4) Mengutamakan penyaluran pembiayaan dan penghimpun dana murah.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat.⁷²

3. Produk- Produk yang dihasilkan Di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Produk-Produk yang dihasilkan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Yaitu:

a. Pendanaan

Produk tabungan Bank Syariah Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu *Mudharabah Muthlaqah* dan *Wadi'ah yad dhammah*.

1) Tabungan Bank Syariah Indonesia

Tabungan BSI adalah simpanan dalam valuta rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jas kas dibuka (menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*)

⁷² Hasil wawancara Dengan Bapak Husni Ardianysah Tanjung, PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor cabang Pembantu Gunung Tua pada Tanggal 11 Desember 2021 Pukul 14.04 WIB.

2) Tabungan Mabror

Tabungan mabror adalah simpanan dalam valuta rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah (menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*).

3) Tabungan Mabror Junior

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah khusus untuk usia dibawah 17 tahun (*akad mudharabah muthlaqah*).

4) Tabungan Investa Cendikia

Tabungan investa cendikia adalah simpanan berjangka dalam valuta rupiah dengan jumlah setoran bulanan tetap yang disertai pemberian manfaat asuransi (menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*).

5) Tabungan Berencana

Tabungan berencana adalah simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan (menggunakan prinsip *mudharabah muthalaqah*).

6) Tabunganku

Tabunganku untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna

menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat (*prinsip wadi'ah yad dhammah*).

7) Giro BSI

Giro Syariah Indonesia adalah sarana penyimpanan dana yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad dhammah*. Prinsip dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediannya setiap saat guna membantu kelancaraan transaksi usaha (menggunakan *prinsip wadi'ah yad dhammah*).

8) BSI Giro Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad dhammah*.

9) BSI Giro Euro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad dhammah*.

10) Deposito BSI

Deposito Syariah Indonesia adalah produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *muthlaqah*.

11) Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik adalah tabungan dalam valuta rupiah yang dikhususkan bagi pelajar.

12) BSI Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai ketentuan BSI (prinsip *wadi'ah yad dhammah*).

b. Pembiayaan

Kegiatan pembiayaan yang dijalankan di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua terdiri dari :⁷³

1) *Mudharabah*

Pembiayaan mudharabah adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja sama yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

2) *Musyarakah*

Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank maupun bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Salah satu produk dari musyarakah BSI MMOB Dana Putar pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja sementara dan bukan untuk *Permanent Working Capital*. Bersifat *Self Liquidating* seiring dengan menurunnya aktivitas bisnis pada periode terkait.

3) *Murabahah*

Pembiayaan *Murabahah* adalah pembiayaan yang menggunakan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang

⁷³ Wawancara dengan Bapak Muhammad Ridwan, Sebagai Micro Banking Manager PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 10 maret 2022 pukul 10.30 WIB.

dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati. Salah satu produk murabah yaitu BSI Oto yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki pemilikan kendaraan roda empat baik baru maupun bekas dengan sistem *murabahah*.

4) *BSI Griya*

Memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki rumah idaman sesuai dengan prinsip syariah.

5) *BSI Warung Mikro*

Terdiri dari :

- a) Pembiayaan usaha mikro tunas
- b) Pembiayaan usaha mikro madya
- c) Pembiayaan usaha mikro utama

6) *Gadai Emas Syariah*

Gadai emas syariah Indonesia adalah pinjaman kepada perorangan dengan jaminan emas atau barang.

c. *Produk Investasi*

Kegiatan jasa yang dilakukan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua terdiri dari :

1) *Reksadana Syariah*

Wadah untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio efek oleh manajer investasi

bentuk hukum reksadana yang dipasarkan melalui BSI adalah kontrak investasi kolektif.

2) BSI Card

Sebagai kartu ATM, kartu debit, dan kartu diskon. Jenis transaksi berupa tarik tunai, transfer antar rekening BSI dan antar bank, pembayaran dan pembelian dan belanja.

3) BSI Mobile Banking

Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking* (Handphone).

4) BSI Call 14040

Layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021 2953 4040, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan layanan informasi produk, jasa, cek saldo, mutasi rekening, menyampaikan keluhan dan informasi lainnya.

5) BSI Notifikasi

Layanan untuk memberikan informasi segera setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media sms atau email.⁷⁴

6) Layanan ATM

Layanan perbankan berupa mesin anjungan tunai Indonesia yang dimiliki oleh BSI dimana dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai, BSI ATM juga dapat digunakan untuk nasabah dari bank anggota bersama, prima dan Bancard.

⁷⁴ Wawancara Dengan Bapak Sayuti Hasibuan, Sebagai Mitra Micro, PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 10 Maret Pukul 10.00 WIB.

B. Deskripsi Dampak *Financial Technology (Fintech)* Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Financial technology (Fintech) merupakan inovasi layanan jasa keuangan yang menggunakan dan memanfaatkan peran teknologi yang bertujuan agar pelayanan dan transaksi keuangan menjadi lebih efektif dan efisien. Hadirnya *financial technology (fintech)* ini mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini berkembang di Indonesia.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan sebanyak 10 orang. Hasil wawancara menunjukkan secara keseluruhan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung tua sudah mengetahui *financial technology (fintech)* yang digunakan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Adapun *financial technology (fintech)* yang digunakan adalah *BSI Net Banking, Mandiri Syariah Mobile*, dan Tarik Tunai Tanpa ATM.⁷⁵

Hal yang sama juga dikemukakan oleh salah satu CS (*Customer Service*) yang menyatakan bahwa *financial technology (Fintech)* yang digunakan di PT

⁷⁵ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua itu seperti *BSI Mobile, E-Banking, dan BSI Net Banking*.⁷⁶

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti kepada beberapa karyawan baik berupadi bagian *Branch Operation & Service Manager*, dan *Customer Service* (CS) karyawan 100% sudah mengetahui finansial teknologi (*fintech*) yang digunakan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Seperti layanan Digital banking, *BSI Mobile*, *BSI Net* dan Tarik tunai tanpa atm. Yang bisa digunakan untuk transfer, pembelian pulsa dan buka rekening online tanpa harus bertatap muka.

Peneliti juga menanyakan tentang penggunaan *financial technology* (*fintech*) terhadap pekerjaan masing –masing karyawan. Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua itu ada terdapat 9 Bagian yaitu ada *Branch Operation & Service Manager, Customer Service, Teller, Operation Staff, Collection, Micro Financing Sales, CBRM (Customer Banking Relationship Manager), MRM*, dan *Pawning Officer*. Seperti pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua di bagian *Branch Operations & Service Manager* menyatakan *financial technology* (*fintech*) memberikan kemudahan serta meningkatkan kualitas pekerjaan mereka. Dikarenakan kecanggihan yang dihadirkan finansial teknologi (*fintech*) ini mereka dapat meningkat produktifitas SOP (Standar

⁷⁶ Hasil wawancara Dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, pada Tanggal 11 Desember 2021. Pukul 15:00 WIB.

Operasional Prosedur) Perusahaan dalam menyelesaikan setiap tugas yang sudah diberikan pihak bank kepada masing-masing karyawan.⁷⁷

Pihak karyawan bagian *Customer Service* juga menyatakan hadirnya *financial technology (fintech)* mereka sangat terbantu sekali dalam melakukan pekerjaan dibidang mereka, dikarenakan fitur-fitur yang dihasilkan *financial technology (fintech)* ini nasabah tidak perlu langsung datang ke bank jika ingin mengecek saldo atau melakukan transaksi lainnya.⁷⁸

Sedangkan Pihak karyawan bagian *Teller* menyatakan hadirnya *financial technology (fintech)* memberikan kemudahan tersendiri. Penggunaan *fintech* sangat membantu sekalidalam melayani nasabah untuk transaksi tidak perlu repot-repot antri sampai memakan waktu berjam-jam.⁷⁹

Kemudian karyawan bagian *Operation Staff* juga menyatakan Penggunaan *fintech* terhadap pekerjaan yang sedang di jalani sangat membantu sekali. Apalagi tugasnya adalah memberikan pelayanan dan mengumpulkan informasi nasabah dan calon nasabah. Jadi tidak perlu bertatap muka langsung kepada nasabah dikarenakan dengan hadirnya *financial technology (fintech)* cukup melakukannya dengan gadget yang kita miliki.⁸⁰

Pihak karyawan bagian *Collection* juga menyatakan penggunaan *financial technology (fintech)* terhadap pekerjaan yang sedang dijalani bagus sekali.

⁷⁷ Hasil wawancara Dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung, PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor cabang Pembantu Gunung Tua pada Tanggal 11 Desember 2021 Pukul 14.04 WIB.

⁷⁸ Hasil wawancara Dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, pada Tanggal 11 Desember 2021. Pukul 15:00 WIB.

⁷⁹ Hasil Wawancara Dengan Ibu Herawati , PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, pada Tanggal 11 Desemeber 2021 Pukul 14:00 WIB.

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, sebagai Operations Staff PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada tanggal 13 maret 2022 Pukul 13.10.WIB.

Hadirnya *Financial technology (fintech)* memberikan hasil yang memuaskan dalam melakukan pekerjaan yang sudah diberikan pihak perusahaan kepadanya.⁸¹

Pihak karyawan bagian *Micro Financing Sales* juga menyatakan bahwa juga cukup terbantu dengan penggunaan *financial technology (fintech)* terhadap pekerjaan yang sedang dijalani. Dikarenakan *financial technology (fintech)* memberikan kemudahan ia dalam mencapai target pasar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan kepada pekerjaan dibidangnya.⁸²

Selanjutnya pihak karyawan CBRM (*Customer Banking Relationship Manager*) juga menyatakan penggunaan *financial technology (fintech)* tentunya membantu sekali. Banyak manfaat *financial technology (fintech)* yang memudahkan dalam melakukan pekerjaan dibidangnya sendiri.⁸³

Hal serupa juga dikemukakan pihak karyawan di bagian MRM (*Micro Relationship Manager*) menyatakan penggunaan *financial technology (fintech)* sangat membantu sekali dalam meningkatkan pekerjaan dibidangnya terutama dalam melayani nasabah.⁸⁴ Begitupun sebaliknya pihak karyawan di bagian *Pawning Officer* juga menyatakan penggunaan *financial technology (fintech)* terhadap pekerjaan yang sedang di jalani sekarang tentu membantu sekali,

⁸¹ Wawancara Dengan Bapak Sayuti Hasibuan, Sebagai Mitra Micro, PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 10 Maret Pukul 10.00 WIB.

⁸² Wawancara Dengan Bapak Henri Ahmady, Sebagai Micro Financing Sales PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret Pukul 14.00 WIB.

⁸³ Wawancara dengan Bapak Rizal Alfiandi, sebagai CBRM PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada tanggal 13 maret 2022 pukul 15.00 WIB.

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Muhammad Hidayat, sebagai Micro Resentative Manager PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada tanggal 14 Maret 2022 pukul 11.00 WIB.

kecanggihan teknologi yang dihadirkan *financial technology (fintech)* tidak perlu repot-repot melakukan transaksi dari awal sampai proses penagihan.⁸⁵

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada karyawan yang meliputi karyawan di bagian, *Branch Operations & Service Manager, Customer Service, Teller, Operation Staff, Collection, Micro Financing Sales, CBRM, MRM, dan Pawning Officer* penggunaan *financial technology (fintech)* ini sangat membantu mereka sekali dalam melakukan pekerjaan mereka dibidang pekerjaan itu sendiri. Kecanggihan yang dihadirkan *financial technology (fintech)* memberikan hasil pelayanan yang efektif dan efisien.

Selanjutnya peneliti juga menanyakan tentang *financial technology (fintech)* memberikan kemudahan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Dari beberapa karyawan, seperti karyawan pihak *Branch Operations & Service Manager, Customer Service, dan Teller* menyatakan bahwa hadirnya *financial technology (fintech)* jelas sangat memberikan kemudahan mereka dalam melaksanakan dan meningkat tugas yang sudah diberikan pihak bank kepada mereka. Hadirnya *financial technology (fintech)* ini mereka karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu tetapi pekerjaan yang dihasilkan bagus dan tanpa terburu-buru.⁸⁶

Sedangkan pihak karyawan bagian *Collection, dan Operations* juga menyatakan bahwa hadirnya *financial technology (fintech)* memberikan

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Muhammad Ridwan, Sebagai Micro Banking Manager PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 10 maret 2022 pukul 10.30 WIB.

⁸⁶ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

kemudahan kepada mereka dalam melaksanakan tugas dibidang pekerjaan mereka sendiri. Seperti menginformasikan, mengingatkan serta menagih kewajiban nasabah mereka tidak perlu langsung datang ke lapangan jika tidak perlu untuk turun lapangan sehingga mereka bisa mengingatkannya melalui media telepon.⁸⁷

Hal serupa juga diungkapkan pihak karyawan di bagian MRM, CBRM dan *Pawning Officer* mereka menyatakan *financial technology (fintech)* sangat memberikan kemudahan mereka juga untuk menyelesaikan tugas mereka seperti halnya dimana kalau dulu mereka mengerjakan tugas untu satu orang dibantu oleh dua orang akan tetapi sekarang pekerjaan yang mereka lakukan dapat diselesaikan sendiri saja. Untuk pembiayaan memasarkan, serta menganalisa pembiayaan mereka bisa mengerjakannya dengan mudah dari awal sampai akhir tanpa membuat proses pekerjaan mereka terhambat ditengah jalan.⁸⁸

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti kepada karyawan hadirnya *financial technology (fintech)* sangat memberikan kemudahan kepada mereka dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan mereka sesuai dengan target waktu yang sudah ditentukan dengan hasil yang sangat memuaskan sesuai dengan tujuan pekerjaan dibidang mereka masing-masing. Dan juga dengan kecanggihan yang dihadirkan *fintech* mereka tidak perlu sibuk melakukan transaksi dari awal sampai akhir hingga proses pencairan.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada karyawan tentang hadirnya *financial technology (fintech)* dalam menyelesaikan kinerja mereka

⁸⁷ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

⁸⁸ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

sendiri. Beberapa karyawan, karyawan menyatakan bahwa mereka sangat terbantu sekali dengan munculnya *financial technology (fintech)* ini dikarenakan dapat dibandingkan sebelum dan sesudah munculnya *financial technology (fintech)* ditengah-tengah pekerjaan mereka. Misalnya kalau dulu dalam pengelolaan uang mereka hanya menggunakan pencatatan uang masuk dan keluar, akan tetapi kalau sekarang saat akan melakukan pencatatan uang sudah lebih berkembang dan mudah dilakukan karena sudah ada aplikasi yang dilengkapi dengan fitur-fitur.⁸⁹

Sedangkan pihak karyawan dibagian *Customer Service, Teller, dan Operations* juga menyatakan mereka sangat terbantu sekali dengan munculnya *financial technology (fintech)*, karena sebelum munculnya *financial technology (fintech)* ini mereka sangat kelelahan dan kadang melakukan pekerjaan yang mereka jalani dengan terburu-buru. Seperti pada melayani nasabah melakukan transaksi, menabung atau membuka tabung dan hal lainnya yang kadang disebabkan banyaknya nasabah datang dan antrian yang begitu panjang sehingga mereka sedikit kewalahan.⁹⁰

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua munculnya *financial technology (fintech)* ini membantu karyawan sekali dalam menyelesaikan pekerjaan mereka dibidang pekerjaan masing-masing. Menyelesaikan target dan tanggung jawab dengan mudah sesuai dengan ketentuan pihak bank.

⁸⁹ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

⁹⁰ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

Peneliti juga menanyakan tentang dampak *financial technology (fintech)* kepada karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Dalam PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua itu sendiri, terdapat 9 pihak bagian karyawan, diantaranya adalah Pihak karyawan di bagian CBRM, *Customer Service*, dan *Teller* menyatakan munculnya *financial technology (fintech)* memberikan dampak positif yang begitu banyak sekali. Hadirnya *financial technology (fintech)* saat ini, memudahkan dan mempercepat proses kegiatan transaksi sehari-hari mereka dalam melakukan pekerjaan dibidang mereka masing-masing.⁹¹

Sedangkan pihak karyawan di bagian *Pawning Officer, Operations Staff*, dan *Micro Financing Sales* juga menyatakan dampak yang diberikan *financial technology (fintech)* dampak yang positif, kecanggihan teknologi yang digabungkan dengan finansial memberikan banyak manfaat bagi karyawan. Seperti contoh pada pembukaan transaksi, sebelum adanya *financial technology (fintech)* mereka melakukan pembukaan transaksi secara manual dan mengandalkan tenaga manusia yang bisa saja sewaktu-waktu mengalami *human error*. Manusia tidak luput dari kesalahan akan tetapi kalau sekarang dengan *financial technology (fintech)* semua pekerjaan terasa lebih ringan dan cepat diselesaikan. Tidak hanya transaksi saja, untuk pengelolaan asset, untuk pengelolaan keuangan, dan layanan finansial lainnya pun sekarang lebih mudah dikarenakan dengan dampak yang dihadirkan finansial teknologi (*fintech*).⁹²

⁹¹ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

⁹² Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

Sedangkan pihak karyawan di bagian *Branch Operations & Service Manager*, dan *Collection* juga menyatakan bahwa *financial technology (fintech)* memberikan keuntungan mereka dalam meningkatkan pekerjaan itu sendiri. Target yang sudah ditetapkan pihak bank dapat terselesaikan dengan cepat dan efektif.⁹³

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti kepada 10 orang karyawan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang meliputi di 9 bagian karyawan dalam masing-masing bidang pekerjaan hadirnya *financial technology (fintech)* memberikan dampak yang positif bagi karyawan dalam memudahkan dan mempercepat pekerjaan mereka sehari-hari. Kecanggihan teknologi yang digabungkan dengan *financial technology (fintech)* memberikan banyak manfaat serta dampak yang positif. Sehingga target yang sudah ditetapkan pihak bank dapat diselesaikan karyawan secara cepat dan efektif.

Berikutnya peneliti juga menanyakan tentang penguasaan *financial technology (fintech)* pada karyawan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua beberapa karyawan, karyawan menyatakan mereka menguasai dan memahami *financial technology (fintech)* yang ada di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua fitur-fitur yang disajikan oleh finansial teknologi (*fintech*) mudah dipahami. Jadi karyawan cukup sangat mengerti dan mudah memahaminya.⁹⁴

⁹³ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

⁹⁴ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

Pihak karyawan bagian *Operation Staff* juga menyatakan fitur-fitur yang dihadirkan *financial technology (fintech)* sangat mudah untuk dimengerti. Jadi mereka karyawan tidak lagi sulit untuk mempelajarinya. Sistem yang diterapkan mereka juga sangat mudah seperti setiap nasabah yang datang karyawan langsung memberikan langkah-langkahnya dan memberikan brosur kepada nasabah.⁹⁵

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada karyawan bahwa mereka jelas menguasai *financial technology (fintech)* yang digunakan di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua fitur-fitur yang disajikan *financial technology (fintech)* sangat mudah dipahami dan dimengerti oleh karyawan.

Berikutnya peneliti juga menanyakan tentang kendala yang dihadapi karyawan dalam bekerja setelah hadirnya *financial technology (fintech)* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Beberapa karyawan, karyawan menyatakan untuk saat ini belum ada kendala yang mereka hadapi. Karena sesuatu yang dihadirkan di setiap lembaga baik bank maupun non bank pastinya akan sangat memberikan kemudahan dalam membantu pekerjaan di dalam bank itu.⁹⁶

Akan tetapi pihak karyawan di bagian *Pawning Officer* dan *Branch Operation & Service Manager* menyatakan kendala yang dihadapi karyawan itu mungkin terdapat pada instrakstrukturnya seperti jaringan internet yang mungkin sewaktu- waktu tidak stabil, hanya saja karyawan dapat menyelesaikan dengan

⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, sebagai Operations Staff PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada tanggal 13 maret 2022 Pukul 13.10.WIB.

⁹⁶ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

hitungan menit saja. Kendala yang mungkin akan dihadapi karyawan itu datang dari kurangnya pemahaman SDM terhadap *financial technology (fintech)*. Jika kurangnya pemahaman karyawan terhadap kecanggihan yang dihasilkan *financial technology (fintech)* sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah mungkin karyawan akan tersingkirkan dan digantikan dengan karyawan yang lebih pintar dalam menguasai *financial technology*.⁹⁷

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada 10 karyawan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua karyawan menyatakan kendala yang mungkin dihadapi karyawan terletak pada instrakstrukturnya seperti jaringan internet yang kurang stabil. Juga mungkin tentang pemahaman SDM yang mungkin kurang tentang *financial technology (fintech)*.

C. Pembahasan Hasil Penelitian Tentang Analisis Dampak *Financial technology (fintech)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Financial technology (fintech) adalah inovasi layanan jasa keuangan yang menggunakan dan memanfaatkan peran teknologi yang bertujuan agar pelayanan dan transaksi keuangan menjadi lebih efektif dan efisien. Kehadiran *financial technology (fintech)* tentunya sangat membantu masyarakat di suatu negara.⁹⁸

Finansial teknologi (*fintech*) yang digunakan di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung tua itu meliputi *Mandiri syariah Mobile, Net Banking, E-banking* dan Tarik Tunai tanpa ATM. Seperti

⁹⁷ Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

⁹⁸ Ana Toni Roby Candra Yudha, dkk, *Fintech Syariah: Teori dan Terapan*.

contoh transfer, jual beli pulsa listrik, token listrik dan pembayaran lainnya yang dapat dilakukan setelah adanya *fintech*.

Hal ini serupa dengan hasil wawancara yang dikemukakan beberapa karyawan seperti karyawan dibagian *Customer Service* dan *Branch Operation & Service Manager* yang menyatakan sangat mengetahui *financial technology (fintech)* yang digunakan Di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

Financial technology (fintech) yang digunakan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua memberikan kemudahan karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka. Kecanggihan teknologi yang dihadirkan *financial technology (fintech)* dapat meningkatkan produktifitas SOP Perusahaan. Juga melakukan transaksi tidak perlu datang ke kantor dengan antrian yang panjang. Seperti pada pihak karyawan bagian *Micro Financing Sales* yang menyatakan munculnya *financial technology (fintech)* dalam pekerjaan yang sedang ia lalui ia cukup terbantu. *Financial technology (fintech)* memberikan kemudahan ia dalam mencapai target pasar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan kepada mereka.

Tentu dengan hadirnya *financial technology (fintech)* ini karyawan sangat cukup terbantu selain karena memberi kemudahan juga meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri dalam bekerja dan menjalankan tugasnya masing-masing. Hadirnya *financial technology (fintech)* pekerjaan yang dulu sangat melelahkan untuk dilakukan sekarang sangat gampang dilakukan dan tidak perlu memakan waktu sampai berjam-jam.

Seperti hasil wawancara yang dikemukakan oleh karyawan di pihak bagian *Customer Service, Teller* dan *Operation* yang menyatakan mereka sangat terbantu sekali dengan hadirnya *financial technology (fintech)*. Sebelum hadirnya *financial technology (fintech)* ini mereka sangat kelelahan dan kadang melakukan pekerjaan yang mereka jalani dengan terburu-buru. Misalnya pada saat melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi, menabung, membuka tabung dan hal lainnya yang kadang disebabkan banyaknya nasabah datang dan antrian yang begitu panjang sehingga mereka sedikit kewalahan.

Dampak yang ditimbulkan dari hadirnya *financial technology (fintech)* ini pun cukup memuaskan hasil karyawan juga. Karena dampaknya adalah dampak positif, kecanggihan teknologi yang digabungkan dengan finansial memberikan banyak manfaat bagi karyawan. Seperti hasil wawancara yang dikemukakan karyawan pihak bagian *Pawning Officer, Operations Staff, Micro Financing* mereka menyatakan dampak positif *financial technology (fintech)* ini bisa dilihat pada pembukaan transaksi sebelum adanya *financial technology (fintech)* karyawan melakukan pembukaan transaksi secara manual dan mengandalkan tenaga manusia.

Hal ini jelas terdapat pada teori Suvriadi Panggabean dalam bukunya yang berjudul “Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Beberapa Kehidupan Masyarakat” yang mengemukakan *financial technology (fintech)* memberi kemudahan layanan finansial kepada masyarakat. Aktivitas yang berkaitan dengan keuangan seperti pembayaran, transfer uang, dan transaksi lainnya. Melalui *fintech* masyarakat bisa mengakses pelayanan finansial melalui smartphone atau

laptop yang dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun, selama terkoneksi dengan internet.⁹⁹

Akan tetapi meskipun ada dampak yang dihadirkan *financial technology (fintech)* terhadap kinerja karyawan. Juga terdapat beberapa kendala yang mungkin bisa mempengaruhi proses kinerja karyawan terhambat untuk beberapa menit dan mungkin juga tersingkirkan dengan sendirinya dan digantikan dengan karyawan yang lebih cepat dalam menguasai kecanggihan yang dihadirkan *financial technology (fintech)*.

Seperti hasil wawancara yang dikemukakan oleh karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua kendala yang mungkin akan dihadapi karyawan adalah seperti pada instrakstrukturnya misal pada jaringan internet yang sewaktu-waktu bisa down. Juga mungkin datang dari kurangnya pemahaman SDM terhadap *Financial technology (fintech)*.

⁹⁹ Suvriadi Panggabean, dkk, *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, hlm. 2-5.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah peneliti menguraikan pembahasan-pembahasan dalam skripsi “Analisis Dampak *Financial Technology (fintech)* Terhadap Kinerja Karyawan”, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa kehadiran *financial technology (fintech)* sangat memiliki dampak bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja. Dengan adanya *fintech* karyawan menjadi lebih mudah, cepat dan efektif dalam melakukan pekerjaannya. *Fintech* sangat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena kinerja itu mengacu pada kadar pencapaian tugas untuk mencapai hasil yang memuaskan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan bank kepada karyawan yang melakukan pekerjaan.

Selain dampak positif dalam meningkatkan kinerja karyawan, dampak lain juga yang dirasakan karyawan dalam pekerjaan yang mereka lalui. Seperti dampak yang mengacu pada kendala yang mungkin dihadapi karyawan jika mereka tidak menguasai teknologi yang berkembang dengan seiringan dengan zaman sekarang dan kedepannya. Mereka akan tersingkirkan dengan sendirinya dan digantikan dengan orang yang lebih pintar, serta kemungkinan terbesar digantikan dengan teknologi yang lebih canggih dan tidak mengandalkan tenaga manusia lagi.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti simpulkan berdasarkan penelitian dan kesimpulan diatas adalah :

1. Bagi karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua supaya lebih mengasah dan menguasai kecanggihan apa saja yang dihadirkan *financial technology (fintech)* agar saat melayani nasabah dapat berjalan dengan lancar. Juga agar tidak terjadinya penyingkiran karyawan.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan kepada penelitian selanjutnya agar lebih memperluas bahasa sehingga dapat memperoleh informasi. Serta referensi dalam pengkajian dan penelitian lebih lanjut sehingga permasalahan tersebut sesuai dengan fokus kajian.
3. Bagi Bank Syariah Indonesia lebih mengedepankan lagi tujuan dan visi misi lembaga dengan tetap lebih memperluas jangkauan perkembangan zaman dengan kecanggihan yang dihadirkan *financial technology (fintech)*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Onny Siagian, dkk. *Sistem Keuangan Era Digital*. Padang: CV. Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Afandi, Pandi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Zanafa Publishing, 2018.
- Agama, Departemen. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Maktabah Al-Fatih, 2021.
- Ahmad, Beni dan Yana Sutisna. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2018.
- Ana Toni Roby Candra Yudha, dkk. *Fintech Syariah: Teori dan Terapan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Ansori, Miswan. *Perkembangan Dan Dampak Finansial Technology*. Jawa Tengah: UNPAD, 2019.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ardianto, Elvinaro. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Jatinagor: Simbiosis Rekatama Media, 2010.
- Astri Rumondang, dkk. *Fintech: Inovasi Sistem Keuangan di Era Digital*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2019.
- Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.
- Budiharjo, M. *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Tangerang Selatan: Raih Asa Sukses, 2014.
- Chiu, Irish. *Routledge Handbook of Financial Technology and Law*. New York: Routledge, 2021.
- Fatta, Husein. *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatara, 2017.
- Fahmi, Irham. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Fauzi, Akhmad dan Rusdi Hidayat. *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press, 2020. Ana Toni Roby Candra Yudha, dkk. *Fintech Syariah: Teori dan Terapan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Hakim, dkk. *Fikih Muamalah Dalam Financial Technology*. Irian Jaya: Tim Reduksi Majalah Tebuireng, 2021.

Hasil Pemahaman Rika Susanti Tentang Penggunaan Fintech, Gunung tua pada 27 Desember 2021, pukul 15. 56 WIB.

Hasil wawancara Dengan Bapak Husni Ardianysah Tanjung, PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor cabang Pembantu Gunung Tua pada Tanggal 11 Desember 2021 Pukul 14.04 WIB.

Hasil Wawancara Dengan Ibu Herawati , PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, pada Tanggal 11 Desember 2021 Pukul 14:00 WIB.

Hasil wawancara Dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, pada Tanggal 11 Desember 2021. Pukul 15:00 WIB.

<http://eprints.binadarma.ac.id>. Diakses pada Tanggal 28 Mei 2022 Pukul 23:14 WIB.

<https://indonesia.id/inforgrafis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>. Diakses Pada Tanggal 10 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

[https://iptek \(ilmu pengetahuan dan teknologi\) .co.id](https://iptek(ilmupengetahuan.danteknologi).co.id). Diakses Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 10:01 WIB.

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id>. Diakses Pada 05 Januari 2022, Pukul 20.50 WIB.

[https://www.mandirisyariah.co.id/tentang- kami/sejarah](https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah). Diakses Pada 21 Maret 2022 Pukul 20:10 WIB.

<https://www.ndrc.ie>, dikutip pada Tanggal 03 Maret 2022.

<http://www.bi.go.id>. Diakses pada senin 23 Mei 2022 Pukul 04.00 WIB.

Indonesia, Departemen Agama Republik. *Al-Hidayah, Al-Qur'an dan Tafsir Per kata Tajwid Kode Angka*. Tangerang Selatan: Kalim, 2011.

Jamaluddin, dkk. *Tren Teknologi Masa Depan*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2010.

Jufrizen. *Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan dengan Etika Kerja Sebagai Variabel Moderating*. Jakarta: Umsu Press, 2021.

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rajawali Pers, 2013.

Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2020.

Martan Widian, dkk. *Kenali Bisnis di Era Digital Financial Technology*. Padang: CV. Insan Cendekia Mandiri, 2020.

- Mabruroh, Suhadi Faizatul. *Tauhid & Fisika :Kenyataan Fisika Dalam Kesadaran Tauhid Dalam Tafsir Jalalain*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2020.
- Menurut Laporan State of Finance App Marketing AppsFlyer.www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/default, Diakses Pada Rabu 9 Maret pukul 11.17 2022.
- Nizar, Ahmad. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Citapustaka Medan, 2014.Indonesia, Departemen Agama Republik. *Al-Hidayah, Al-Qur'an dan Tafsir Per kata Tajwid Kode Angka*. Tangerang Selatan: Kalim, 2011.
- Nur'Aini, Fajar. *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021.
- Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, dkk. *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020. Afandi, Pandi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Zanafa Publishing, 2018.
- Peraturan Bank Indonesia No: 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.
- Rahayu.*Kecerdasan Emosional Dalam Bekerja*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka, 2021.
- Rahmat.*Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Risnawati & Mattala.*Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Celebec: Media Perkasa, 2018.
- Rizani, Mohammad Debby. *Pengelolaan Sanitasi Permukaan Wilayah Perkotaan dengan Pendekatan Reknokratik dan Partisipatif (Teknoparti)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Sustrisno, Edy.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019.
- Sulaksono, Hari. *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rajawali Pers, 2013.
- Salideho, John. *Peran Tidak Lanjut Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Sinar Grafindo, 1989.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Mishbah*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Suryono, Ryan. *Financial Technology (Fintech) Dalam Perspektif Aksiologi*. Jakarta: Telematika, 2019.

- Samuel, dkk. *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Sri Adi Ningsih, dkk. *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Supriyono. *Akutansi Keperilakuan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Suvriadi Panggabean, dkk. *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Unggul Basoeky, dkk. *Pemanfaatann Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- Wicaksono, Rizky. *Financial Technology*. Malang: Seribu Bintang, 2020.
- Wahyuni Sitinjak, dkk. *Kinerja Karyawan (Era Transformasi Digital)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- Wawancara Dengan Bapak Henri Ahmady, Sebagai Micro Financing Sales PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret Pukul 14.00 WIB.
- Wawancara dengan Bapak Muhammad Hidayat, sebagai Micro Resentative Manager PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada tanggal 14 Maret 2022 pukul 11.00 WIB.
- Wawancara dengan Bapak Muhammad Ridwan, Sebagai Micro Banking Manager PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 10 maret 2022 pukul 10.30 WIB.
- Wawancara dengan Bapak Rizal Alfiandi, sebagai CBRM PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada tanggal 13 maret 2022 pukul 15.00 WIB.
- Wawancara Dengan Bapak Sayuti Hasibuan, Sebagai Mitra Micro, PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 10 Maret Pukul 10.00 WIB.
- Wawancara dengan Ibu Eva Handayani, sebagai Operations Staff PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada tanggal 13 maret 2022 Pukul 13.10.WIB.
- Wawancara Dengan Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 12 Maret 2022 Pukul 10.00 WIB.

- Wiwik, dkk. *Teknologi Finansial : Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Www.ojk.go.id/id/financial-technology. Diakses pada Kamis 12 April 2022 Pukul 11.00 WIB.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitat dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Yeni Saptia, dkk. *Perluasan Akses Keuangan UMKM Berbasis Tekfin di Indonesia dan Pengalaman Negara Tetangga*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020.
- Yoyo Sudaryo, dkk. *Digital Marketing dan Fintech di Indonesia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2020.
- Yudhithia & Mahadiansar. *Perilaku Organisasi Positif dalam Kinerja*. Riau: Umrah Press, 2019.
- Yuni Shara, dkk. *Setahun COVID 19 Dalam Perspektif Ekonomi, Pendidikan, Kesehatan, Sosial Budaya, Komunikasi dan Hukum*. Boyolali: Lakeisha, 2019.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama :Rika Susanti
Tempat/Tanggal Lahir :Labuhan Bilik, 03 Oktober 1999
Jenis Kelamin :Perempuan
Agama :Islam
Anak Ke :1 Dari 4 Bersaudara
Status :Mahasiswi
Alamat Lengkap :Sei Merdeka Dusun II, Kecamatan Panai Tengah,
Kabupaten Labuhan batu, Provinsi Sumatera Utara
Nomor Hp/ Email :082237564417
rikadalimunthe@gmail.com

DATA ORANG TUA/ WALI

Nama Orang Tua/ Wali
Ayah :Ikhsan Dalimunthe
Ibu :Nurbaiti Tanjung
Pekerjaan Orang Tua/Wali
Ayah :Wiraswasta
Ibu :Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua/Wali :Sei Merdeka Dusun II, Kecamatan Panai Tengah,
Kabupaten Labuhan Batu, Provinsi Sumatera Utara

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2005-2011 :SD Negeri 112201 Panai Tengah
Tahun 2011-2014 :MTS Negeri 1 Panai Tengah
Tahun 2014-2017 :SMA Negeri 1 Panai Tengah
Tahun 2017-Sekarang :Program Sarjana (Starata-1) Perbankan Syariah
IAIN Padangsidimpuan

Motto Hidup : *"Belajar Bersungguh-Sungguh Dan Berjuang Keras"*

DAFTAR PERTANYAAN

WAWANCARA PENELITIAN

ANALISIS DAMPAK *FINANCIAL TECHNOLOGY*

(*FINTECH*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN

PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA, TBK

KANTOR CABANG PEMBANTU

GUNUNG TUA

1. Apakah Bapak/ibu mengetahui tentang *financial technology (fintech)* yang digunakan pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang penggunaan *fintech* terhadap pekerjaan yang sedang dijalani sekarang?
3. Apakah *fintech* memberikan kemudahan bapak/ibu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan oleh PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?
4. Apakah menurut bapak/ibu hadirnya *fintech* sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya masing-masing?
5. Apakah ada kendala yang dihadapi bapak/ibu dalam bekerja setelah hadirnya *fintech* ini?
6. Apakah hadirnya *fintech* memberikan dampak bagi bapak/ibu dalam meningkatkan kinerja?
7. Apakah bapak/ibu menguasai *fintech* yang digunakan pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

LAMPIRAN DOKUMENTASI PENELITIAN

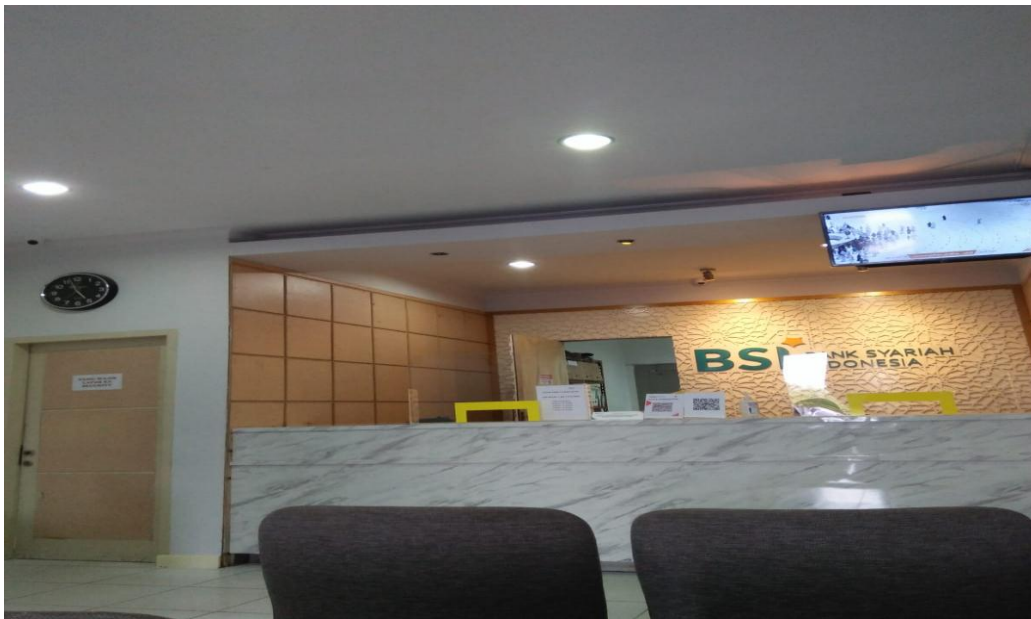
Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung (*Branch Operation & Service Manager*) PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



**Wawancara dengan Ibu Siti Azizah (*Customer Service*) PT. Bank Syariah
Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**



Wawancara dengan Ibu Eva Handayani (*Operation Staff*) PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



**Wawancara dengan Ibu Herawati (*Teller*) PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**



Wawancara dengan Bapak Muhammad Ridwan (*Pawning Officer*) PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



Wawancara dengan Bapak Marta Yudi (*Micro Financeng Sales*) PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



Fasilitas- Fasilitas PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

