

Analisis Peran Fintech Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang Lebar Daun Palembang

Jihan Khairunnisa¹, Choirunnisak², Choiriyah³

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: jihankhairunnisa180501@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Analisis Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang Lebar Daun Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana produk *fintech* di Bank BSI Demang Lebar Daun Palembang, dan apakah *fintech* berperan dalam meningkatkan pelayanan nasabah di BSI KC Demang Lebar Daun Palembang dan untuk mengetahui bagaimana Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di BSI KC Demang Lebar Daun Palembang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskripsi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan wawancara dan data sekunder dengan internet serta Teknik analisis data dengan metode deskripsi kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu produk *fintech* di BSI KC Demang Lebar Daun yaitu BSI Mobile, BSI *Qris*, BSI Transfer, BSI Tabungan *Mudharabah*, BSI Tabunganku, Outlet Prioritas, Bsi Kpr, Sukuk, *E-Mas*. *Fintech* Berperan Dalam Meningkatkan Dan Memberikan Kemudahan Dalam Pelayanan di BSi KC Demang Lebar Daun Palembang. Hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI), dengan cara, membantu pelanggan mendapatkan kebutuhan, mampu memberikan solusi, menyediakan layanan komplain, memberikan layanan yang cepat dan tepat, menerima kritik dan saran.

Kata Kunci: *Fintect, Pelayanan, BSI*

Abstract

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang Lebar Daun Palembang. This research aims to find out how fintech products at bank BSI Demang Lebar Daun Palembang, and whether fintech plays a role in improving customer service at BSI KC Demang Width Leaf Palembang and to find out the role of fintech in improving customer service at BSI Demang Width Leaf Palembang. This research uses qualitative research with descriptive methods using a qualitative description method. The results of this research are fintech products at BSI KC Demang Width Leaf, namely BSI Mobile, BSI QRIS, BSI Transfer, BSI savings mudharabah, BSI savings, Priority outlet, BSI KPR, Sukuk, E-mas plays a role in improving and providing convenience in services at BSI KC Demang Width Leaf Palembang. The

results of the research are to improve the service quality of Bank Syariah Indonesia (BSI), by helping customers meet their needs, being able to provide solutions, providing complementary services, providing fast and precise service, accepting criticism and suggestions.

Keywords : *Fintech , Services , BSI*

Pendahuluan

Penggunaan teknologi di era sekarang berkembang dengan pesat, bahkan kehidupan sehari-hari menggunakan teknologi, manusia tidak bisa dipisahkan dari teknologi, seperti handphone, apalagi anak muda seperti kita pasti setiap hari menggunakan teknologi. (Ita Udi Wijaya, 2020) Perkembangan pesat teknologi finansial memberikan potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan inovasi dalam layanan keuangan, termasuk di dalamnya layanan keuangan syariah. Oleh karena itu, pemahaman lebih dalam tentang dampak *fintech* syariah pada kinerja keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi relevan.

Menurut Kemkominfo Taufiq, teknologi *fintech* juga mengubah model bisnis dari konvensional menjadi modern, yang awalnya transaksi keuangan hanya bisa dilakukan melalui tatap muka kini menjadi transaksi jarak jauh, adapun layanan jasa keuangan berbasis *fintech* ini diantaranya adalah pembayaran (*payment*), pendanaan (*funding*), perbankan (*digital banking*), pasar modal (*capital market*), peransuriansian (*insuretech*), dan lainnya (inovasi keuangan digital) (Ade Hapsari Lestarini, 2023)

Bahkan sekarang perusahaan berlomba-lomba dalam mengembangkan teknologi untuk menciptakan terobosan baru agar dapat bersaing di pasaran dengan berbagai jenis, produk dan layanan, salah satu jenis teknologi yang populer di era sekarang adalah teknologi *Fintech* atau teknologi keuangan gabungan sistem digital dan manajemen keuangan. Teknologi *fintech* sudah ada diberbagai bank-bank seperti bank BSI dengan mengunduh aplikasi *M-Banking* BSI kita bisa melihat apa saja yang ditawarkan oleh teknologi *fintech* BSI. (Ita Udi Wijaya, 2020).

BSI atau bank syariah Indonesia Menurut Sudarsono, Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas

pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam.(Andrianto & Firmansyah, 2019) Karakteristik utama bank syariah adalah ketiadaan bunga sebagai representasi dari riba karena haram (Aravik, etal, 2022). Karakter inilah yang menjadikan perbankan syariah lebih unggul pada beberapa hal termasuk pada sistem operasional yang dijalankan. Selain itu, dalam perbankan syariah uang hanya dijadikan alat tukar bukan komoditi yang diperdagangkan sehingga tidak mengenal akan konsep “*time value for money.*” (Ahla, 2022)

Fenomena masalah yang terjadi di lapangan kendala yang dihadapi perusahaan *Fintech* untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah terbatasnya akses yang digunakan nasabah untuk mengakses teknologi *fintech* harus selalu menyediakan kuota internet, karena tidak bisa diakses secara offline. (Fajria, 2019). Kelemahan *Fintech* juga mendasari permasalahan ini, pengguna *fintech* harus selalu mewaspadaai maraknya penipuan yang menargetkan pengguna *fintech*, kebocoran data kerap terjadi *M-banking* nasabah di bobol oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, apalagi pengguna *fintech* dana tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). (Ade Hapsari Lestarini, 2023)

Dampak negatif *fintech*, penyelewangan dana nasabah karena produk penggalangan dana yang memungut bunga dalam jumlah besar, penipuan berkedok investasi perusahaan *fintech* sebenarnya memberikan kemudahan investasi bagi masyarakat dimanapun dan kapanpun tap terkadang ada perusahaan *fintech* yang ilegal. Dampak positif *fintech*, memudahkan inklusi keuangan, inklusi keuangan bisa berarti tersedianya layanan keuangan secara aman dan nyaman, dan terjangkau bagi siapapun, layanan keuangan yang mudah, hadirnya *fintech* membuat masyarakat tidak perlu lagi datang ke bank secara langsung. Pasalnya, berbagai macam layanannya lebih mudah dan praktis berkat penerapan teknologi yang semakin canggih saja.Masyarakat juga bisa

mendapatkan layanan keuangan secara online di manapun dan kapanpun. Dengan demikian, setiap aktivitas finansial bisa berjalan lebih cepat dari sebelumnya. (Miswan, 2019).

Berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian diatas, maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : "Analisis Peran Fintech Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang Lebar Daun Palembang "

Landasan Teori

1. Pengertian Fintech

Fintech adalah singkatan dari *financial technology*, sebuah bentuk layanan finansial berbasis teknologi yang sedang berkembang didunia. Salah satu perkembangan teknologi di bidang keuangan adalah *Fintech (Financial Technology)*. *Fintech* merupakan salah satu inovasi dibidang *financial* yang mengacu pada teknologi modern (Ariska, 2022). *Fintech (Financial Technology)* merupakan inovasi di bidang jasa keuangan yang mana tidak perlu lagi menggunakan uang kertas. Dengan kata lain, keberadaan financial technology mengubah mata uang menjadi *e-money* agar lebih efisien. Dalam sejumlah literatur ditemukan beragam definisi tentang *fintech*. Secara umum dan dalam arti luas, *Fintech* menunjuk pada penggunaan teknologi untuk memberikan solusi-solusi keuangan (Hasibuan, 2022).

(*Financial Technology*) *Fintech (Financial Technology)* memiliki peran yang sangat penting pada mengubah sikap masyarakat antara lain (Hasibuan, 2022):

1. Dapat mengakses data dan informasi berbasis teknologi meliputi digitalisasi laporan keuangan, teknologi pembayaran maupun pinjaman berbasis online.
2. Bisa meningkatkan akses nasabah baru dengan memakai layanan transaksi keuangan digital yang mudah dan sederhana. Menyamaratakan usaha besar dan kecil sehingga mereka memiliki harapan yang tinggi bahkan untuk usaha kecil baru.

2. Pengertian Fintech Syariah

Fintech merupakan industri baru yang terdiri atas perusahaan-perusahaan yang menggunakan teknologi sebagai sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan yang lebih efisien menurut Nizar dalam (Misissaifi & Sriyana, 2021). Sama halnya dengan pengertian *fintech* pada umumnya, *fintech* syariah merupakan layanan keuangan secara teknologi yang mengutamakan prinsip-prinsip syariah sebagai dasar dalam operasionalnya. (Amrullah & Hasan, 2021). *Fintech* syariah berarti layanan dan solusi keuangan yang diberikan perusahaan teknologi atau *start up fintech* yang berbasis hukum-hukum islam (syariah) (Mazza Basya et al., 2020).

3. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana, istilah Service bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang dapat mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis (Lestari, etal, 2021). Sebagai jasa, Service umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah Service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). (Fandy Tjiptono, 2018)

Menurut (Kotler, 2017) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan Prosedur

Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan Biaya atau tarif

Pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Manajemen Pelayanan, 2019)

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan (sebagai konsumen internal). Menurut (Musqari, 2019) definisi kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan. Kualitas pelayanan

menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen. Konsumen dapat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan. (Musqari, 2019)

Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, (2019) terdapat lima indikator kualitas pelayanan jasa yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu :

a. Bukti fisik (*tangibility*),

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya dalam pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan (*reliability*),

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan konsumen menunggu persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa

komponen antara komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibilitas*), keamanan (*security*), kompetensi (*competensi*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. Empati (*emphaty*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memenuhi kebutuhan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu peroperasian yang nyaman (Aravik, et.al, 2021).

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi *obyek* yang alamiah, peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *trianggulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, serta hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (ADRI, 2021).

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa tujuan dari penelitian kualitatif ialah menemukan jawaban terhadap suatu kenyataan atau mendapatkan jawaban melalui prosedur ilmiah dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Dalam penelitian ini digunakan sebuah pendekatan yang dikenal dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berupa mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini berfokus pada usaha mengungkap suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. (Husin et al., 2021)

Hasil Dan Pembahasan

1. Produk Fintech BSI (Bank Syariah Indonesia) KC Demang Lebar Daun Palembang

Berikut beberapa layanan digital perbankan yang menggunakan fitur *fintech* (Herwi Saputri et al., 2024):

- a. Internet Banking yaitu bentuk pelayanan kepada nasabah agar dapat melakukan komunikasi, memperoleh informasi, serta melakukan transaksi dengan bantuan jaringan internet. Fitur-fitur didalamnya yaitu informasi terkait jasa/produk, transaksi pemindah bukuan rekening, informasi saldo rekening, fitur transfer ke bank lain, pembayaran atau pembelian (misal pembayaran listrik).
- b. *Mobile Banking* merupakan layanan suatu bank yang secara langsung dapat diakses oleh nasabah dengan bantuan jaringan handphone/telepon seluler.
- c. SMS Banking layanan yang bertransaksi dengan bantuan via HP melalui SMS dengan kode-kode transaksi. Fitur dari transaksi ini yaitu pemindahbukuan rekening, informasi terkait saldo rekening, pembelian atau pembayaran (misalnya telepon dan listrik).
- d. *Phone Banking* merupakan layana(Herwi Saputri et al., 2024) yang memungkinkan transaksi nasabah dengan bank melalui via telepon.
- e. ATM (*Automated Teller Machine*), adalah mesin transaksi yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bertransaksi secara otomatis meskipun dihari libur yakni layanan 24 jam selama 7 hari.

Pada hal ini Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang Lebar Daun Palembang meluncurkan *financial technology* produk berupa digital banking berupa kebutuhan digitalisasi transaksi sesuai dengan prinsip syariah, digital banking ini diperuntukan nasabah untuk membantu kebutuhan nasabah untuk mengakses layanan perbankan

termasuk pembuatan rekening dan *registrasi (onboarding)*, melakukan pembayaran, transaksi *e-commerce*, mengajukan pinjaman, investasi, hingga pengelolaan keuangan secara mudah, cepat dimanapun dan kapanpun sesuai dengan prinsip syariah, fitur-fitur layanan yang dimiliki BSI KC Demang Lebar Daun Palembang sebagai berikut :

1. BSI Qris

Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) yang diluncurkan Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019 secara khusus mendukung transaksi pembayaran domestik menggunakan kode QR yang lebih cepat dan aman. Cara pembayaran ini sekaligus mengurangi peredaran uang tunai di masyarakat. (Elina Putri, 2019)

2. BSI Transfer

BSI juga memberikan fasilitas transfer uang antar bank yang mudah dan aman melalui layanan BSI Mobile, di mana nasabah tidak perlu menginput kode bank tujuan, sehingga prosesnya menjadi lebih praktis dan terjamin keamanannya. (Elina Putri, 2019)

3. BSI Tabungan Mudharabah

BSI Tabungan *Easy Mudharabah* merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM. Tabungan Easy Mudharabah menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang berarti nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*). (Elina Putri, 2019)

4. BSI Tabunganku

BSI TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diselenggarakan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Elina Putri, 2019)

5. Outlet Prioritas

BSI Prioritas hadir didalam setiap tujuan pengelolaan asset nasabah yang sesuai dengan prinsip syariah. Solusi *Wealth Accumulation*, BSI sebagai agen penjual yang memfasilitasi nasabah untuk meningkatkan asetnya melalui berbagai produk investasi seperti reksa dana, sukuk, emas dan deposito. (Elina Putri, 2019)

6. BSI Kpr

BSI Kepemilikan Pembiayaan Rumah (KPR) yang dapat berupa pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang guna membiayai pembelian rumah tinggal, baik baru ataupun bekas dengan prinsip/ akad (murabahah) atau dengan akad lainnya. (Elina Putri, 2019)

7. Sukuk

Produk investasi syariah yang ditawarkan oleh Pemerintah kepada individu Warga Negara Indonesia, sebagai instrumen investasi yang aman, mudah, terjangkau, dan menguntungkan. (Elina Putri, 2019)

8. Emas

BSI gadai emas adalah produk pembiayaan yang dikeluarkan oleh BSI sebagai salah satu alternative untuk memperoleh uang tunai secara cepat dengan dasar jainan berupa emas. (Elina Putri, 2019)

2. Peran Fintech Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Demang Lebar Daun Palembang

Berikut ini hasil penelitian tentang Analisis Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Demang Lebar Daun Palembang, dengan menggunakan teori penerapan *finacial tekhology* Menurut : (Hasibuan, 2022) :

1. Dapat Mengakses Data,
 2. Meningkatkan Akses Nasabah,
 3. Menyamarkan Usaha, dan kualitas pelayan
- Menurut (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2019) :

1. Bukti Fisik,
 2. Keandalan,
 3. Ketanggapan,
 4. Jaminan dan kepastian,
 5. Empati
- a. Peran Finansial Teknologi

Menurut *Schffuel*, (2016) mengungkapkan bahwa *fintech* adalah sebuah bentuk industri baru yang menerapkan teknologi untuk menghasilkan kemajuan dalam penerapan bidang keuangan. Menurut (Leong dan Sung, 2018) berpendapat bahwa *fintech* adalah gabungan dari beberapa ilmu pengetahuan, seperti keuangan, serta manajemen dan inovasi teknologi.

1. *Financial Technology* memiliki peran yang sangat penting pada mengubah sikap masyarakat antara lain dapat mengakses data dan informasi berbasis teknologi meliputi digitalisasi laporan keuangan, teknologi pembayaran maupun pinjaman berbasis online. (Hasibuan, 2022)
2. Bisa meningkatkan akses nasabah baru dengan memakai layanan transaksi keuangan digital yang mudah dan sederhana.
3. Menyamaratakan usaha besar dan kecil sehingga mereka memiliki harapan yang tinggi bahkan untuk usaha kecil baru.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut (Musqari, 2019) definisi kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen. Konsumen dapat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan. (Musqari, 2019)

Kualitas Pelayanan Menurut (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2019) terdapat lima indikator kualitas pelayanan jasa yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibility*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya dalam pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hal ini

- meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
 3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan konsumen menunggu persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
 4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibilitas*), keamanan (*security*), kompetensi (*competensi*), dan sopan santun (*courtesy*).
 5. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memenuhi kebutuhan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu peroperasian yang nyaman.

Fintech merupakan sebuah inovasi didalam bidang jasa keuangan, inovasi yang ditawarkan *Fintech* sangat luas dalam berbagai segmen, baik itu B2B (*Business to Business*) hingga B2C (*Business dan Consumer*). *Fintech* mempengaruhi kebiasaan transaksi masyarakat menjadi lebih praktis dan efektif oleh karena itu *Fintech* pun sangat membantu masyarakat untuk lebih mudah mendapatkan akses terhadap produk keuangan dan meningkatkan literasi keuangan. Saat ini *Fintech* sudah merambah ke dunia Perbankan baik itu konvensional ataupun syariah. (Ariska, 2022)

Financial Technology (Fintech) adalah sebuah solusi layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi digital dalam pengoperasiannya. Perkembangan teknologi yang semakin pesat yang mendorong munculnya berbagai inovasi didunia bisnis khususnya di bidang layanan keuangan (Ariska, 2022). Menurut (Schffuel, 2016) mengungkapkan bahwa *fintech* adalah sebuah bentuk industri baru yang menerapkan teknologi untuk menghasilkan kemajuan dalam penerapan bidang keuangan. Menurut (Leong dan Sung, 2018) berpendapat bahwa *fintech* adalah gabungan dari beberapa ilmu pengetahuan, seperti keuangan, serta manajemen dan inovasi teknologi

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan BSI KC Demang Lebar Daun Kota Palembang diketahui bahwa untuk meningkatkan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang Lebar Daun Kota Palembang dengan cara, membantu pelanggan mendapatkan kebutuhan, mampu memberikan solusi, menyediakan layanan komplein, memberikan layanan yang cepat dan tepat, menerima kritik dan saran.” Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI), dengan cara, membantu pelanggan mendapatkan kebutuhan, mampu memberikan solusi, menyediakan layanan komplein, memberikan layanan yang cepat dan tepat, menerima kritik dan saran.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Lailatul Husna Harahap, 2023) yang berjudul “Peran *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan” bahwa Peran fintech dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting karena fintech sangat membantu pihak bank dan juga nasabah dalam membantu keuangan perbankan. Sehingga dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih praktis dan efektif.

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Demang Lebar Daun Palembang, dapat disimpulkan bahwa Analisis Peran Fintech Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank BSI KC Demang Lebar Daun Palembang sebagai berikut :

1. Produk *fintech* di BSI KC Demang Lebar Daun Yaitu *BSI Mobile*, *BSI Qris* digunakan untuk pembayaran secara online, *BSI Transfer* digunakan untuk mentranfer uang sesama BSI maupun banklain atau barang yang kita beli, *BSI Tabungan Mudharabah* produk simpanan yang ditawarkan bank syariah yang menggunakan akad *mudharabah*, *BSI Tabunganku* adalah tabungan untuk perorangan warga negara Indonesia, *Outlet Prioritas* adalah pengelolaan *asset* nasabah sesuai prinsip syariah, BSI sebagai agen penjual yang memfasilitasi nasabah untuk meningkatkan asetnya melalui berbagai produk seperti investasi reksa dana, sukuk emas, dan deposito, BSI Kpr Pembiayaan Rumah (KPR) berupa pembiayaan jangka pendek, menengah dan jangka panjang dengan akad *murabahah*, Sukuk investasi yang ditawarkan pemerintah melalui BSI sebagai instrumen investasi yang aman, mudah, dan terjangkau, *E-Mas* adalah BSI Emas berupa gadai emas untuk memperoleh uang tunai secara cepat dengan jaminan berupa emas.
2. *Fintech* berperan dalam meningkatkan dan memberikan kemudahan dalam pelayanan di BSI KC Demang Lebar Daun Palembang. Hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI), dengan cara, membantu pelanggan mendapatkan kebutuhan, mampu memberikan solusi, menyediakan layanan komplein, memberikan layanan yang cepat dan tepat, menerima kritik dan saran.

Daftar Pustaka

- Abdullah, M. W. (2022). *Manajemen Risiko Di Perbankan Syariah*. 1(2), 51–56.
<https://doi.org/10.46870/Milkiyah.V1i2.162>
- Ade Hapsari Lestarini. (2023). *Kekurangan Kelebihan Fintech*. Medcom.Id.

- Adri, M. S. (2021). *Analisis Peluang Dan Tantangan Pt. Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Konversi Dan Merger*. 6.
- Agustin, H. (2021). Teori Bank Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(1), 67–83. <https://doi.org/10.46367/jps.V2i1.279>
- Ahla, B. H. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. 12.
- Amanita, N. (2016). Bank Syariah. *Perbankan Syariah*, 54–75.
- Amrullah, A., & Hasan, A. (2021). Fintech Keuangan Syariah Dalam Perspektif Konsep Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 08(02).
- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek). In Qiara Media (Ed.), *CV. Penerbit Qiara Media*.
- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2021). *Etika Perbankan Syariah: Teori dan Implementasi*. Deepublish
- Aravik, H., Amri, H., & Febrianti, R. (2022). The Marketing Ethics of Islamic Banks: A Theoretical Study. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 7(2), 263-282.
- Arianto, B. (2020). *Pengembangan UMKM Digital Di Masa Pandemi Covid-19*. 6(2), 233–247.
- Ariska, J. K. (2022). Analisis Fintech Terhadap Perkembangan Produk Perbankan Syariah Di Bank Syariah Indonesia KCP Metro Imam Bonjol. In *הארה* (Issue 8.5.2017).
- Atep Adya Barata. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. : Elex Media Komputindo.
- Badiastuti, D. Dan A. B. (2018). *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Dengan Analisi Dengan NVIVO, SPSS Dan AMOS*. Mitra Wacana Media.
- Baihaqi, J. (2018). Financial Technology Peer-To-Peer Lending Berbasis Syariah Di Indonesia. *TAWAZUN: Journal Of Sharia Economic Law*, 1(2), 116. <https://doi.org/10.21043/Tawazun.V1i2.4979>
- Dewi, G. (2018). *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Pereansuransian Syariah Di Indonesia*. Kecana Prenada Media Group.

Elina Putri. (2019). *BSI Api Platfrom*. Detik.Com.

Fajria, R. N. (2019). Potensi Sinergitas Fintech Dengan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia. *MALIA: Journal Of Islamic Banking And Finance*, 3(2), 174. <https://doi.org/10.21043/malia.v3i2.8450>

Lestari, A., Aravik, H., & Faizal, M. (2021). Pengaruh Pelayanan Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia. *ADL ISLAMIC ECONOMIC: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(2), 163-178.