

**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY* (*FINTECH*)
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KEUANGAN
INKLUSIF DI BANK BRI KC JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh :
Risalatul Ulami
NIM : 203105010001
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
APRIL 2024**

**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY* (*FINTECH*)
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KEUANGAN
INKLUSIF DI BANK BRI KC JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :
Risalatul Ulami
NIM : 203105010001

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
APRIL 2024**

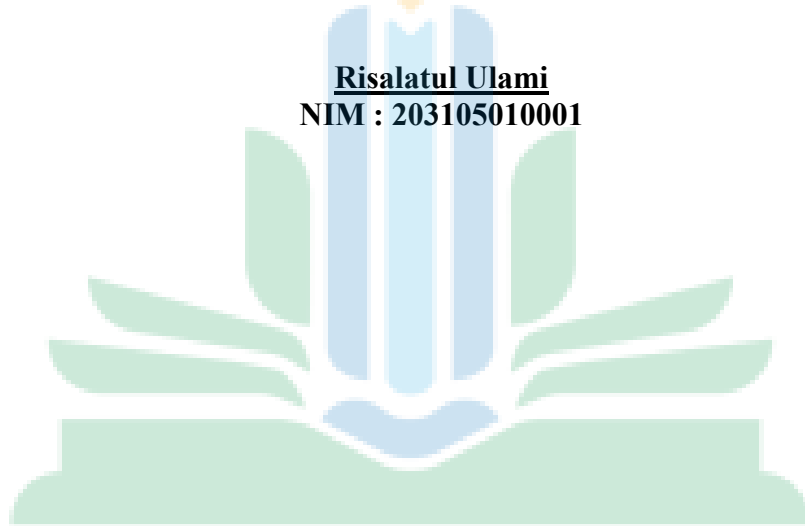
**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KEUANGAN
INKLUSIF DI BANK BRI KC JEMBER**

SKRIPSI



Oleh :

Risalatul Ulami
NIM : 203105010001



Disetujui Pembimbing
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

AGUNG PARMONO, S.E, M.Si
NIP. 197512162009121002

**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KEUANGAN
INKLUSIF DI BANK BRI KC JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 04 April 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Nur Ika Mauliyah, M.Ak
NIP: 198803012018012001

Hikmatul Hasanah, S.E.I., M.E
NIP: 198006262023212023

Anggota :

1. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE.,MM

2. Agung Parmono, SE.,M.Si

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

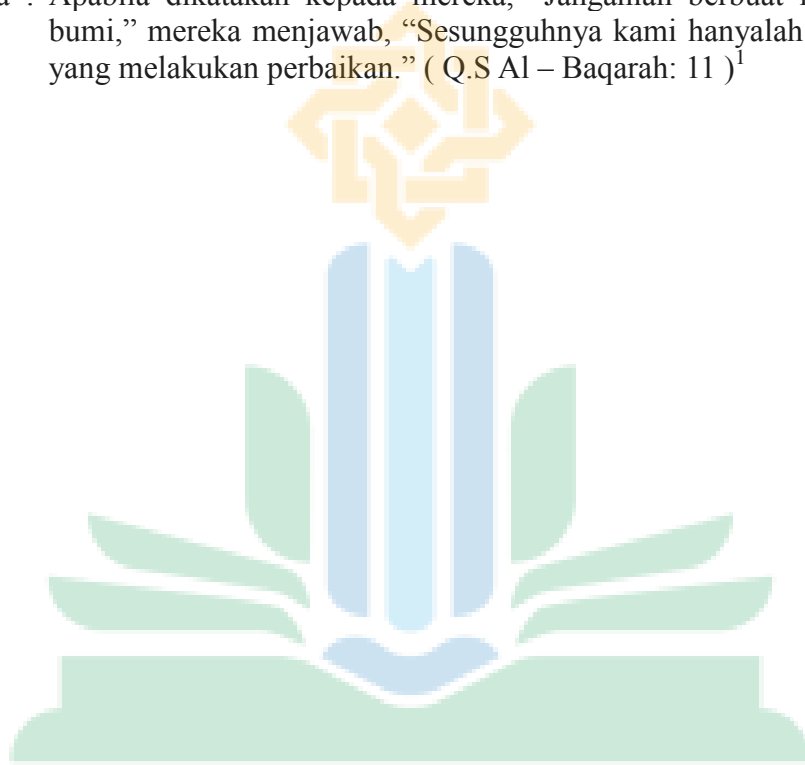


Dr. H. Hardillah, M. Ag
NIP: 196031001

MOTTO

وَإِذَا قِيلَ لَهُمْ لَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ قَالُوا إِنَّمَا نَحْنُ مُصْلِحُونَ ﴿١١﴾

Artinya : Apabila dikatakan kepada mereka, “Janganlah berbuat kerusakan di bumi,” mereka menjawab, “Sesungguhnya kami hanyalah orang-orang yang melakukan perbaikan.” (Q.S Al – Baqarah: 11)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Al – Qur’an, 2:11 “kementrian agama”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan Rahmat serta nikmat penulis mampu menuntaskan tugas akhir ini dengan lancar. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang – orang yang sudah berjasa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Imron Rosyidi dan Ibu Suwarni yang telah mendukung saya, memberikan kasih sayang, cinta dan motivasi. Suatu kebanggaan memiliki orang tua yang selalu mendukung anaknya untuk menggapai cita – cita. Terimakasih atas Semua pengorbanannya dan atas doa yang tak pernah berhenti selalu sehingga saya sampai bisa ke titik ini.
2. Kakak kandung saya Deni Masykuri tersayang yang juga turut memberikan semangat dan doa.
3. Dinas Pendidikan kabupaten Banyuwangi.
4. Keluarga besar Program Banyuwangi Cerdas UIN KHAS Jember.
5. Seluruh teman – temanku tercinta Perbankan Syariah 1 2020, terimakasih atas solidaritas dan moment selama masa perkuliahan.

6. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang selalu kubanggakan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas curahan rahmat serta hidayah yang diberikannya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa sholawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang mana dengan kehadiratnya dapat menjadikan anugerah bagi umat manusia serta Rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian ilmu pengetahuan di dunia ini.

Untuk mengakhiri masa perkuliahan di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember ini maka di haruskan menyelesaikan sebuah tugas akhir atau yang biasa disebut dengan skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada prodi Perbankan Syariah. Skripsi ini berjudul “Implementasi *Financial Technology (fintech)* Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif Di Bank BRI KC Jember”. Pada kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M.,CPEM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Ana Pratiwi, SE., Ak.,MSA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.

5. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., CHRP., CCGS selaku dosen penasihat akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan terkait akademik.
6. Bapak Agung Parmono, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan bimbingan serta bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang tak ternilai harganya dan telah membantu dalam kelancaran studi saya.
8. Seluruh staff karyawan Bank BRI KC Jember yang telah memberikan banyak informasi yang sangat berharga bagi peneliti.
9. Pihak informan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan data yang diinginkan serta berbagai pengalaman kepada peneliti

Akhirnya, semoga Allah SWT membalas segala amal dan kebaikan yang telah Bapak/Ibu berikan. Penulis juga menyadari bahwa dalam Menyusun skripsi ini masih banyak sekali kekurangan yang mana mengingat keterbatasannya pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penyusunan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi seluruh masyarakat dan bisa dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

Jember, 04 Maret 2024

Risalatul Ulami

ABSTRAK

Risalatul Ulami, Agung Parmono, 2024 : implementasi financial technology (fintech) dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif di Bank BRI KC Jember

Financial Technology (Fintech) merupakan inovasi di bidang jasa keuangan yang mana tidak perlu lagi menggunakan uang kertas. Dengan kata lain, keberadaan *financial technology* mengubah mata uang menjadi digital agar lebih efisien. Kemajuan dalam bertransaksi ekonomi yang dikenal *Fintech* ini juga berpengaruh pada inovasi teknologi dalam dunia ekonomi dan keuangan perbankan.

Fokus Penelitian dalam penelitian ini adalah : (1) Apa saja *Financial Technology* yang digunakan di Bank BRI KC Jember ? (2) Bagaimana implementasi *Financial Technology* pada Bank BRI KC Jember dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif ? (3) Bagaimana peluang dan tantangan dalam implementasi *Financial Technology* pada Bank BRI KC Jember dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif ?

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui *financial technology* yang digunakan di Bank BRI KC Jember (2) Untuk mengetahui implementasi *financial technology* pada Bank BRI KC Jember dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif (3) Untuk mengetahui peluang dan tantangan dalam implementasi *financial technology* pada Bank BRI KC Jember dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian menggunakan *purposive*. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Berdasarkan penelitian yang sudah peneliti lakukan bahwa, (1) *fintech* pada Bank BRI KC Jember ialah : Brimo, IBBIZ, BriApi, PARI, Ceria, QLOLA, dan Pasar.id. (2) Implementasi *fintech* dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam transaksi atau hal lainnya. (3) Peluang *fintech* sangatlah besar dan luas salah satunya bagi pelaku UMKM atau pun pelaku bisnis. Tantangan *fintech* kurangnya pemahaman terkait digitalisasi. Strategi dalam menghadapi tantangan tersebut ialah perlunya sosialisasi dan edukasi akan digital dan *fintech* kepada Masyarakat agar melek digital.

Kata kunci : *financial technology*, keuangan inklusif

DAFTAR ISI

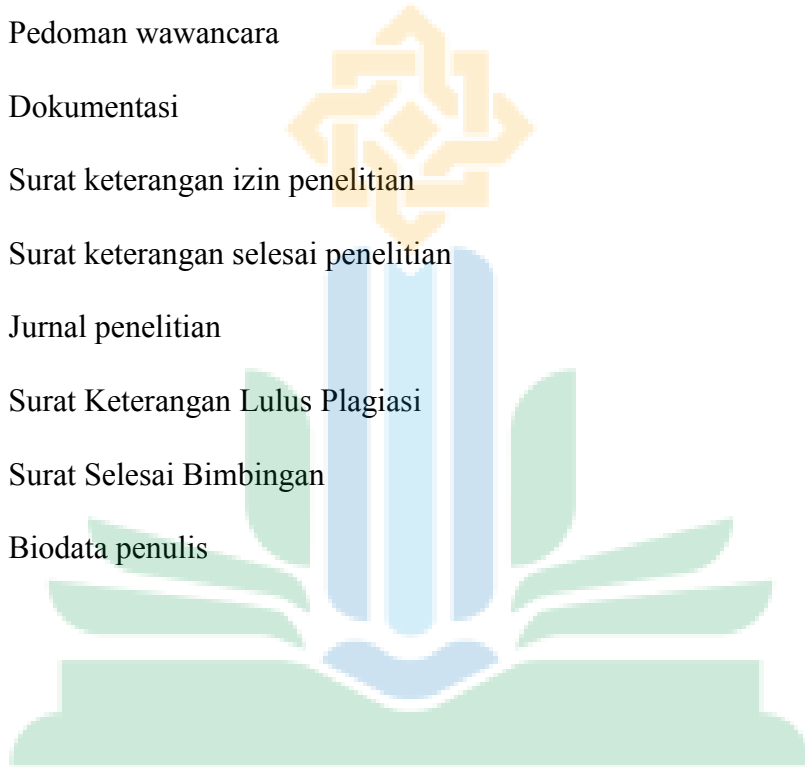
	Hal
Halaman Sampul	i
Lembar Persetujuan Pembimbing	ii
Lembar Pengesahan	iii
Motto	iv
Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah	10
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori.....	25
1. <i>Financial Technology (fintech)</i>	25
a. Pengertian <i>Fintech</i> Menurut Para Ahli.....	25

b. Peran <i>Financial Technology</i>	27
c. Jenis – Jenis <i>Financial Technology</i>	31
d. Tantangan Dan Peluang <i>Financial Technology</i>	35
2. Keuangan Inklusif.....	37
a. Pengertian Keuangan Inklusif.....	37
b. Visi Dan Tujuan Keuangan Inklusif.....	38
c. Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI)	39
d. Indikator Keuangan Inklusif	42
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	46
C. Subyek Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Analisis Data	50
F. Keabsahan Data.....	54
G. Tahap – Tahap Penelitian	54
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	56
A. Gambaran Objek Penelitian	56
B. Penyajian Data dan Analisis Data	67
C. Pembahasan Temuan.....	78
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA..... 88

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian
2. Pernyataan keaslian tulisan
3. Pedoman wawancara
4. Dokumentasi
5. Surat keterangan izin penelitian
6. Surat keterangan selesai penelitian
7. Jurnal penelitian
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Surat Selesai Bimbingan
10. Biodata penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

	Hal
2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
4.1 Struktur Organisasi.....	60



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

	Hal
4.1 Logo Bank BRI	63



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan teknologi di Indonesia yang semakin pesat telah merubah lanskap industri jasa keuangan secara fundamental. Dalam era digital saat ini, dengan meningkatnya penggunaan internet dan *smartphone* di Indonesia membuat lembaga jasa keuangan dapat memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau masyarakat secara luas dalam menawarkan produk ataupun layanan mereka dengan secara *online*.² Banyak *startup* yang memasuki sektor layanan keuangan dengan upaya menyediakan pelayanan keuangan bagi masyarakat. Selain itu, munculnya inovasi baru dari lembaga-lembaga keuangan yang sudah eksis di bidang tersebut dapat menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih positif. Saat ini, sektor keuangan menjadi salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi, menandakan bahwa teknologi telah meresap ke dalam lembaga keuangan. Perkembangannya lambat laun mengalami kemajuan pesat dan berpotensi membawa industri keuangan memasuki era digital. Munculnya *fintech* diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi Masyarakat.³

Fintech adalah inovasi dalam sektor layanan keuangan yang mengurangi ketergantungan pada uang kertas. Dengan kata lain,

² Nafa Latif Vani Purwanto , Nabila Nur Aisyah , Dita Salsabila , Nurul Setianingrum, “Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, Vol. 01 No. 03, 2024, 615

³ Wahid Wachyu Adi Winarto, “Peran Fintech Dalam Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)”, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* 3, no. 1, Januari 2020, 61

kehadiran teknologi keuangan mengubah bentuk mata uang menjadi digital, meningkatkan efisiensi dalam proses keuangan. Kemajuan transaksi ekonomi atau yang dikenal dengan *fintech* juga turut mempengaruhi inovasi teknologi pada perekonomian perbankan dan dunia keuangan.⁴

Kehadiran *Fintech* dalam sektor perbankan akan lebih mempermudah para pelaku usaha, terutama UMKM, dalam mengakses berbagai produk layanan keuangan dan mengajukan pinjaman secara langsung, tanpa perlu mendatangi kantor cabang secara langsung. Model seperti ini tidak hanya dapat mempermudah akses pembiayaan bagi pelaku usaha di sektor UMKM, namun juga memperkuat inklusi keuangan dan meningkatkan kinerja perbankan. Mengoptimalkan inovasi dalam sektor perbankan memiliki kepentingan yang besar dalam mengatasi kesenjangan dalam layanan dan komunikasi. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan pemanfaatan layanan digital, sehingga koneksi antara bank dan masyarakat dapat diperkuat, lebih hemat biaya, efisien, simpel, dan bermanfaat secara optimal.⁵

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, keuangan inklusif bertujuan untuk menghilangkan segala bentuk hambatan harga dan non-harga terhadap akses masyarakat terhadap layanan keuangan, dengan tujuan memberikan manfaat yang signifikan, terutama dalam meningkatkan taraf

⁴ Hida hiyanti, lucky nugroho, citra sukmadilaga, tettet fitrijanti, “peluang dan tantangan fintech(financial technology) di indonesia”, *jurnal ilmiah ekonomi islam*, 2019

⁵ Nabila anugrah dea, “Efektivitas Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Terhadap Perkembangan Inklusi Keuangan (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung), skripsi, 2021, 6

hidup masyarakat lokal. Khususnya untuk wilayah geografis atau perbatasan yang sulit dijangkau.⁶ Salah satu tujuan dari inklusi keuangan adalah mengintegrasikan strategi keuangan yang menyeluruh ke dalam strategi pembangunan ekonomi, upaya pengentasan kemiskinan, peningkatan pemerataan pendapatan, stabilitas sistem keuangan, dan memastikan bahwa strategi keuangan tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat.⁷

Inklusi keuangan berperan penting dalam stabilitas keuangan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 114 Tahun 2020 mengenai Strategi Nasional Keuangan Inklusif, yang secara spesifik mengatur aspek-aspek seperti pendidikan keuangan, produk keuangan, intermediasi dan saluran distribusi, serta perlindungan konsumen. Keseimbangan antara literasi keuangan dan inklusi keuangan dianggap sebagai dua aspek yang penting. Di sisi lain, kegiatan peningkatan literasi keuangan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan keuangan, mengubah sikap dan perilaku masyarakat terhadap pengelolaan keuangan menjadi lebih baik, serta memungkinkan masyarakat memilih dan menggunakan produk dan layanan dengan lebih bijak.

⁶ OJK, “Bulan Inklusi Keuangan: Wujudkan Akses Keuangan Untuk Semua”, 16 April 2024

⁷ Irma Muzdalifa, Inayah Aulia Rahma, Bella Gita Novalia, Haqiqi Rafsanjani, “Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Umkm Di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah)”, *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 3, No. 1, 2018

Sementara itu, peningkatan literasi keuangan harus diimbangi dengan peningkatan inklusi keuangan yang dicapai melalui:

1. Ketersediaan akses masyarakat terhadap lembaga, produk, dan jasa adalah kemampuan individu untuk mengakses institusi, barang, atau layanan.
2. Ketersediaan produk dan jasa .
3. Akses terhadap kelembagaan, keberlanjutan produk dan jasa, atau keberlanjutan produk dan jasa yang dimiliki dan disediakan oleh PUJK untuk terus dimanfaatkan oleh konsumen masyarakat.⁸

Hasil Survei Nasional Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan (SNLIK) merupakan survei nasional yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam kurun waktu tiga tahun untuk memetakan status tingkat literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia saat ini. Data ini menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia mencapai 49,68 persen, mengalami peningkatan dibandingkan dengan angka tahun 2019 yang hanya sebesar 38,03 persen. Sementara itu, indeks inklusi keuangan pada tahun ini mencapai 85,10 persen, mengalami peningkatan dari tahun 2019 yang sebelumnya sebesar 76,19 persen pada periode SNLIK sebelumnya. Fakta ini menunjukkan adanya penurunan kesenjangan antara tingkat literasi dan tingkat inklusi, menurun dari 38,16 persen pada tahun 2019 menjadi 35,42 persen pada tahun 2022.⁹

⁸ OJK, “Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat”, 6 Oktober 2023, 2

⁹ OJK, “Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan (SNLIK)”, 16 April 2024

Bank BRI, yang telah berdiri selama 128 tahun, sedang mengalami proses transformasi menuju era digital. BRI kini menerapkan konsep *hybrid banking*, di mana bank tersebut menyediakan layanan baik secara tradisional maupun digital secara simultan. Konsep ini membantu BRI meningkatkan proses bisnis, melakukan inovasi model bisnis, dan mengelola jaringan operasional yang menggabungkan digitalisasi, *networking*, dan layanan konsultasi keuangan. Oleh karena itu, jika dipadukan dengan transformasi digital, kapabilitas digital BRI akan meningkat. Faktanya, model bisnis *hybrid banking* juga dapat memanfaatkan potensi likuiditas dan peluang bisnis serta melakukan penetrasi ke segmen bisnis yang belum dimanfaatkan.¹⁰

Proses transformasi digital BRI menuju perbankan digital telah dimulai sejak tahun 2017. Langkah ini dipicu oleh pemahaman bahwa BRI, sebagai bank terbesar dan tersebar luas di Indonesia, menghadapi biaya operasional yang tinggi dan berbagai risiko operasional. Dalam ranah perbankan, tujuan BRI adalah memperkuat loyalitas nasabah melalui produk dan layanan digital yang tidak hanya mengadopsi teknologi terkini, tetapi juga memberikan solusi yang efektif bagi nasabah. Bank BRI menyadari bahwa perjalanan menuju transformasi model bisnis digital tidak akan mudah, mengingat adanya berbagai tantangan yang harus diatasi. Oleh karena itu, langkah selanjutnya adalah memahami dari mana harus memulai dengan mendefinisikan ulang proposisi nilai bank dan

¹⁰ M. Ilham Ihza Mahendra, "Transformasi Digital Perbankan Bri: Tren Disruptif Hingga Tantangannya", BRI TECH, <https://digital.bri.co.id/>, di akses 16 April 2024

memprioritaskan tindakan yang akan menghasilkan keuntungan tertinggi. Maka bagi BRI, transformasi digital bukan lagi sebuah pilihan, melainkan sebuah insentif untuk bekerja lebih baik, mendorong dan memberikan makna bagi masyarakat Indonesia.¹¹

Hal ini mengharuskan bank BRI KC Jember untuk terus mengoptimalkan khususnya pada pengimplementasian *fintech* dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif untuk menggalang tantangan dan peluang transformasi digital di perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi teknologi digital pada perbankan, tantangan yang dihadapi bank di era perbankan digital, dan peluang yang dapat diperoleh bank dalam mengimplementasikan *fintech* untuk meningkatkan layanan keuangan inklusif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sefhia Aristia Putri yang berjudul “Peran Aplikasi Financial Technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Boyolali)” hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan kehadiran aplikasi teknologi keuangan seperti BSI Mobile dan BSI Net dapat menjadi alternatif lembaga formal dan juga sebagai alat bantu pembayaran. Inklusi keuangan juga akan meningkat karena banyaknya penggunaan aplikasi teknologi keuangan. Bank dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai fungsi keuangan dengan menginformasikan kepada nasabah mengenai penggunaan aplikasi

¹¹ M. Ilham Ihza Mahendra, “ Tranformasi Digital Perbankan BRI”, April 2022, BRI TECH, <https://digital.bri.co.id/> (di akses pada 7 Oktober 2023)

tersebut. Bank dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap lembaga keuangan dengan memberikan kemudahan akses terhadap aplikasi teknologi keuangan.¹² Dari penelitian sebelumnya dapat di ketahui bahwa *financial technology* sangat berpotensi besar dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengimplementasian *fintech* dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif.

Berdasarkan uraian di atas, Alasan penulis memilih objek penelitian di Bank BRI KC Jember karena dalam konteks layanan keuangan inklusif, dalam implementasi *fintech* memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan keuangan bagi masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk penelitian lebih mendalam dengan judul **“Implementasi *Financial Technology (Fintech)* Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif Di Bank BRI KC Jember”**

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut fokus penelitian. Adapun fokus penelitiannya sebagai berikut :

1. Apa saja *Financial Technology* yang digunakan di Bank BRI KC Jember?
2. Bagaimana implementasi *Financial Technology* pada Bank BRI KC Jember dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif ?

¹² Sefhia Aristia Putri, “Peran Aplikasi Financial Technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Boyolali)” skripsi, universitas islam negeri raden mas said Surakarta, 2023, 49

3. Bagaimana peluang dan tantangan dalam implementasi *Financial Technology* pada Bank BRI KC Jember dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mencerminkan jalur yang harus diikuti dalam menjalankan penelitian. Tujuan penelitian ini seharusnya terkait dengan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, tujuannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *financial technology* yang digunakan di Bank BRI KC Jember
2. Untuk mengetahui implementasi *financial technology* pada Bank BRI KC Jember dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif
3. Untuk mengetahui peluang dan tantangan dalam implementasi *financial technology* pada Bank BRI KC Jember dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terletak pada kontribusi apa yang dapat Anda berikan setelah penelitian selesai. Penerapannya mencakup penerapan teoritis dan praktis, seperti untuk peneliti, otoritas, dan masyarakat luas. Manfaat penelitian harus realistis. Penelitian yang dilakukan diharapkan mempunyai manfaat teoritis dan praktis. Manfaat masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini dapat menjadi ilmu pengetahuan yang bermanfaat, penemuan ilmiah, dan bahan pemikiran baik bagi pembaca maupun penulis. Khususnya mengenai penerapan *financial technology (Fintech)* dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif di Bank BRI KC Jember. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan data sekunder dan primer untuk penelitian ilmiah selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

1. Memungkinkan peneliti untuk memperluas dan mengembangkan lebih lanjut wawasan dan pengetahuan yang diperoleh di universitas.

2. Memperdalam pemahaman khususnya mengenai pengenalan *Fintech*. Diharapkan bagi para peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan teknologi finansial (*Fintech*) untuk meningkatkan layanan keuangan dan menjadi referensi bagi peneliti dan akademisi lainnya.

b. Bagi Peneliti

1. Sebagai informasi dan pengetahuan baru untuk kemudian memperluas pengalaman teoritis dan praktis terkait penerapan *financial technology (Fintech)* untuk meningkatkan layanan keuangan inklusif di Bank BRI KC Jember. Dan dapat menjadi

pengalaman sesuai dengan jurusan untuk nanti dalam hal pengimplementasian *fintech*.

2. Sebagai gambaran praktis dan informasi bermanfaat mengenai penerapan teknologi keuangan (*Fintech*) untuk meningkatkan layanan keuangan inklusif. Saya juga berharap penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, terutama bagi pihak-pihak yang berminat dengan penelitian ini tentang “Implementasi *financial technology (fintech)* dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif di Bank BRI KC Jember” dalam ruang lingkup yang berbeda.

c. Bagi Lembaga atau Instansi

Hal ini diharapkan dapat menjadi sumber kajian dan implementasi bagi perbankan untuk mempelajari *financial technology (Fintech)* guna meningkatkan dan mengimplementasikan layanan keuangan yang inklusif secara optimal.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah ini digunakan untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman saat membaca judul penelitian. Oleh karena itu, disarankan agar peneliti menjelaskan terlebih dahulu makna dari judul penelitian yang membahas implementasi *financial technology (fintech)* dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif di Bank BRI KC Jember. Dengan demikian, pemahaman istilah dalam konteks penelitian ini adalah:

1. *Financial Technology*

Financial technology (Fintech) adalah produk dari integrasi antara layanan keuangan dan teknologi yang pada akhirnya mengalami transformasi model bisnis dari yang bersifat tradisional menjadi yang bersifat modern. Pada awalnya, model bisnis tradisional memerlukan pembayaran tunai langsung dan membawa sejumlah uang, namun sekarang memungkinkan untuk melakukan transaksi jarak jauh dengan pembayaran elektronik. Hanya membutuhkan waktu beberapa detik. *Fintech* muncul sebagai respons terhadap perubahan gaya hidup masyarakat, seiring dengan semakin meluasnya penggunaan teknologi informasi dan masyarakat kini mencari gaya hidup yang lebih cepat. Dengan memanfaatkan *Fintech*, dapat mengurangi masalah yang muncul dalam transaksi jual-beli dan pembayaran, seperti contohnya ketidakmampuan untuk mencari barang di toko, perlu pergi ke bank atau ATM untuk mentransfer uang, atau merasa enggan pergi ke suatu tempat karena pelayanan yang kurang memuaskan. Dengan cara lain, *Fintech* membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan ekonomi dalam proses transaksi jual-beli dan sistem pembayaran.¹³

2. Keuangan inklusif

Definisi inklusi keuangan menurut *Consultative Group for the Assistance of the Poor (CGAP)* menggambarkan inklusi keuangan sebagai akses efektif terhadap produk dan layanan keuangan oleh

¹³Bank Indonesia, "Mengenal *Financial Technology*", 1 Desember 2018

rumah tangga dan dunia usaha. Produk dan layanan keuangan ini harus terus tersedia dan diatur dengan baik.

Menurut *World Bank*, inklusi keuangan merujuk pada kemudahan dan ketersediaan akses terhadap produk serta layanan keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan bisnis dengan cara yang nyaman, terjangkau, dan menggunakan transaksi secara bertanggung jawab serta berkelanjutan.

Dari beragam definisi yang tersedia, dapat ditarik kesimpulan bahwa elemen-elemen yang memainkan peran dalam inklusi keuangan melibatkan aspek-aspek seperti akses, ketersediaan, penggunaan, dan kualitas produk serta layanan keuangan.¹⁴

1. Sistematika Pembahasan

Untuk mencapai sasaran yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini dirancang dengan susunan yang terstruktur sebagai berikut:

BAB I, berfungsi sebagai pendahuluan yang menjelaskan tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi masalah. Pendahuluan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai konteks penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka: Bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang terdiri dari penelitian-penelitian sebelumnya dan kajian teoritis. Digunakan sebagai bahan analisis ketika membahas subjek penelitian.

¹⁴ OJK.go.id, 23 September 2023

BAB III, Metode Penelitian, Bab ini menjelaskan metode penelitian untuk memaksimalkan hasil penelitian. Hal tersebut meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, topik penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahapan penelitian. Hal ini memungkinkan untuk menentukan kesesuaian antara metode yang digunakan dengan jenis penelitian yang dilakukan.

BAB IV Penyajian dan Analisis Data, Bab ini memberikan uraian mengenai objek penelitian, penyajian data, analisis dan pembahasan hasil mengenai Implementasi *financial technology (fintech)* dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif di Bank BRI KC Jember.

BAB V yaitu penutup, Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran – saran.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal yang ditulis oleh Nurul Khalifah dan Very Andrianingsih pada tahun 2020 yang berjudul “Peluang Dan Tantangan Implementasi *Financial Technology (Fintech)* Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif” dari Universitas Wiraraja Sumenep.¹⁵

Penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan metode kualitatif. Dapat disimpulkan bahwa penerapan *fintech* pada perbankan syariah memberikan peluang. Mayoritas penduduk Sumenep beragama Islam dapat memberikan peluang besar bagi bank syariah untuk memperluas jangkauan perdagangannya. Selain itu, Bank BPRS Bhakti Sumekar juga memiliki produk-produk yang berkaitan dengan kegiatan syariah seperti tabungan kurban, tabungan haji, dan pinjaman umrah. Pengembangan teknologi untuk mendukung penerapan *financial technology (Fintech)* di BPRS Bhakti Sumekar. Kemudahan yang diberikan Bank BPRS Sumekar dalam penggunaan teknologi dapat menjadi peluang bagi masyarakat untuk memanfaatkan layanan dan produk yang ditawarkan BPRS Bank Sumekar.

¹⁵ Nurul Khalifah dan Very Andrianingsih, “Peluang Dan Tantangan Implementasi *Financial Technology (Fintech)* Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif”, *Ulumuna : jurnal Studi Keislaman* 6, no.2, desember 2020, 317

Persamaan pada penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang *fintech* dan keuangan inklusif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu berdasarkan objek yang diteliti.

2. Jurnal yang ditulis oleh Ika Swasti Putri dan Siti Hayati Efi Friantin Pada Tahun 2021 dengan judul “Dampak *Fintech* Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM di Indonesia” dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa.¹⁶

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif yang mengintiberatkan pada kualitas penyajian data yang bersifat deskriptif kualitatif. Dapat disimpulkan bahwa *Fintech* Syariah mempunyai dampak yang signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan UMKM. Berbagai layanan yang diberikan *Fintech* Syariah untuk memajukan UMKM menunjukkan bahwa sistem keuangan modern dapat memberikan dampak positif terhadap pemberdayaan UMKM. Terlepas dari berbagai risiko yang dihadapi, *Fintech* Syariah menawarkan sistem keuangan sederhana dan modern yang berpegang pada pedoman agama.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang *fintech* dan meningkatkan layanan inklusif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu pada objek yang diteliti.

¹⁶ Ika Swasti Putri dan Siti Hayati Efi Friantin, “Dampak *Fintech* Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM di Indonesia”, *Journal of Marketing And Commerce* 6, no.1 desember 2021, 47 – 52

3. Jurnal yang ditulis oleh Liliana, Ariodillah Hidayat, Dirta Pratama Atiyatna, Muhammad Kahpi dan Syirod Salehe pada tahun 2021 yang berjudul “Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif UMKM” dari Universitas Sriwijaya Indonesia.¹⁷

Penelitian yang dilakukan penelitian ini menggunakan Metodologi penelitian yaitu regresi linier sederhana. Data dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara kepada pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Dapat disimpulkan bahwa variabel teknologi finansial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat inklusi keuangan UMKM di Sumatra selatan. Artinya semakin besar pemanfaatan layanan teknologi keuangan oleh UMKM maka semakin tinggi pula tingkat inklusi keuangan UMKM di Sumatra selatan.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang *fintech* dan meningkatkan keuangan inklusif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu dari metode penelitian dan objek penelitian.

4. Jurnal yang ditulis oleh Ratnawati Marginingsih pada Tahun 2021 yang berjudul “*Financial Technology (Fintech)* Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19” dari Universitas Bina Sarana Informatika.¹⁸

¹⁷ Liliana, Ariodillah Hidayat, Dirta Pratama Atiyatna, Muhammad Kahpi dan Syirod Salehe “Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif UMKM” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 19, no. 2, 2021, 92 – 101

¹⁸ Ratnawati Marginingsih, “*Financial Technology (Fintech)* Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19” *Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 8, no. 1, April 2021, 56 – 62

Penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Kesimpulannya adalah bahwa keberadaan financial technology (Fintech) memberikan dampak yang menguntungkan selama pandemi COVID-19. Keterlibatan Fintech telah memungkinkan sejumlah besar individu yang sebelumnya tidak dilayani oleh lembaga keuangan resmi untuk melakukan transaksi keuangan sesuai dengan keperluan mereka. Pemulihan ekonomi nasional dan pertumbuhan pendapatan pemerintah selama pandemi dapat dicapai dengan dukungan regulasi yang lebih ketat terhadap pertumbuhan *fintech* yang inklusif dan berkelanjutan, yang akan memicu lompatan besar dalam pembayaran layanan keuangan digital.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang *fintech* dan keuangan inklusif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu dari objek penelitiannya.

5. Jurnal yang ditulis oleh Purwanto, Ach Resa Rachrizi dan Isnain Bustaram pada Tahun 2021 yang berjudul “Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Ukm Di Kabupaten Pamekasan” dari Universitas Madura.¹⁹

Penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan metode kualitatif. Oleh karena itu, kesimpulannya kehadiran banyak perusahaan *fintech* turut berperan dalam perkembangan UMKM. Peran *Fintech* tidak hanya terbatas pada pembiayaan modal perusahaan,

¹⁹ Purwanto, Ach Resa Rachrizi dan Isnain Bustaram, “Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Ukm Di Kabupaten Pamekasan”, *Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan* 4, no. 2, agustus 2021, 115 – 126

namun meluas ke berbagai aspek seperti layanan pembayaran digital dan regulasi keuangan dan pengaturan hambatan implementasi *Fintech* dalam meningkatkan inklusi keuangan UMKM di Indonesia.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang *fintech* dan meningkatkan layanan keuangan inklusif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu dari objek penelitiannya.

6. Jurnal yang ditulis oleh Elly Karmeli, Ika Fitriyani dan Rahmaningsih Febrianti pada Tahun 2021 yang berjudul “Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Kabupaten Sumbawa” dari Universitas Samawa.²⁰

Penelitian yang diteliti dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dapat disimpulkan bahwa *fintech* berperan sangat penting dalam meningkatkan inklusi keuangan UMKM di wilayah Sumbawa. Penerapan *fintech* bagi UMKM di wilayah Sumbawa antara lain mendukung kegiatan promosi, mempermudah transaksi pembayaran, memudahkan akses permodalan, serta menyederhanakan pengaturan akuntansi dan keuangan. Dengan memanfaatkan *Fintech*, pelaku usaha kecil dan menengah dapat memperoleh berbagai manfaat seperti peningkatan penjualan.

Persamaan penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang *fintech* dan meningkatkan keuangan inklusif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu dari metode penelitian dan dari objek penelitiannya.

²⁰ Elly Karmeli, Ika Fitriyani dan Rahmaningsih Febrianti, “Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Kabupaten Sumbawa”, *jurnal ekonomi dan bisnis* 9, no. 3, desember 2021, 219 – 225

7. Jurnal yang ditulis oleh Dela Artika dan Yuni Shara pada tahun 2021 yang berjudul tentang “Analisis Peran *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Kota Medan” dari Universitas Muslim Nusantara Al – Washliyah Medan.²¹

Pada penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan metode kuantitatif. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah berbagai peran *financial technology* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Fintech* (*financial technology*) sebagai sistem pembayaran keuangan inklusif (Y), sehingga meningkatkan penggunaan layanan *financial technology*. Keuangan inklusif diselenggarakan secara berkualitas, tepat waktu, lancar, aman, dan terjangkau, sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing individu. Inovasi lebih lanjut dalam layanan teknologi keuangan diperlukan untuk memberikan kemudahan layanan keuangan yang komprehensif kepada UMKM di Kota Medan.

Persamaan pada penelitian ini sama – sama membahas tentang *fintech* dan keuangan inklusif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu dari metode penelitian dan objek penelitiannya.

8. Jurnal yang ditulis oleh Muhammad Dzikri Abadi, Elliv Hidayatul Lailiyah dan Evi Dwi Kartikasari Pada Tahun 2021 Dengan Judul “Analisis SWOT *Fintech* Syariah Dalam Menciptakan Keuangan

²¹ Dela Artika dan Yuni Shara, “Analisis Peran *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Kota Medan”, *Indonesian Journal of Business Analytics (IJBA)* 1, no. 1, 237 – 246

Inklusif di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah di Lamongan)”.
Dari STIE KH. Ahmad Dahlan Lamongan.²²

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif karna penelitian ini peneliti mengambil data berupa keterangan, catatan, observasi, wawancara yang bersifat naratif dan bukan dalam bentuk angka. Dapat disimpulkan bahwa teknologi finansial ini mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan inklusi keuangan di Kota Lamongan. Penguatan infrastruktur yang dilakukan oleh pemerintah Lamongan dan bank syariah diperlukan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat dalam menggunakan teknologi keuangan perbankan syariah.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang *fintech* dan layanan keuangan inklusif. Sedangkan perbedaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu dalam objek yang akan diteliti.

9. Skripsi yang ditulis oleh Hesti Karunia Dewi pada tahun 2022 yang berjudul “Peluang Dan Tantangan Implementasi *Financial Technology* (*Fintech*) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan

²² Muhammad Dzikri Abadi, Elliv Hidayatul Lailiyah dan Evi Dwi Kartikasari “Analisis SWOT Fintech Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif Di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah Di Lamongan)”, *jurnal ekonomi dan ekonomi syariah* 4, no. 1, januari 2021, 179 – 185

Inklusif (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang)” dari Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.²³

Penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan metode kualitatif. Dapat disimpulkan bahwa *fintech* yang digunakan di BSI KCP Lumajang adalah BSI Mobile dan BSI Net yang memiliki berbagai fitur yang memudahkan dalam pelaksanaan transaksi. Dengan menghadirkan *Fintech* di BSI KCP Lumajang, pelanggan akan dapat dengan mudah bertransaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Penerapan *fintech* di BSI KCP Lumajang memberikan peluang untuk menarik nasabah lebih luas dan meningkatkan pendapatan bank.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang *fintech* dan meningkatkan layanan keuangan inklusif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu dari objek penelitiannya yang mana penelitian ini menggunakan bank konvensional.

10. Jurnal yang ditulis oleh Chusnul Maulidina Hidayat, Lina Fatimah

Lishobrina dan Maliana Puspa Arum pada tahun 2023 yang berjudul

“Analisis Peran *Financial Technology* dalam Meningkatkan Keuangan

²³ Hesti Karunia Dewi, “Peluang Dan Tantangan Implementasi Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang)”, skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022, 81 – 84

Inklusif pada UMKM di Kabupaten Banyumas” dari Institut Teknologi Telkom Purwokerto.²⁴

Penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan metode kualitatif. Hal ini menunjukkan bahwa *fintech* diperlukan karena masyarakat mencari metode pembayaran yang lebih demokratis dan transparan. Selain itu, *Fintech* menyediakan layanan keuangan yang efisien karena penerapannya yang luas. Karena *fintech* dapat mendukung UMKM, khususnya UMKM kecil, maka *fintech* juga akan memfasilitasi pemerataan manfaat di antara UMKM. Agar *Fintech* menjadi penting sebagai landasan transaksi keuangan bagi usaha kecil dan menengah, diperlukan kolaborasi dengan lembaga keuangan lain, dan tujuannya adalah untuk membangun saluran distribusi yang memadai dan meningkatkan efisiensi. Cara lain untuk mengembangkan UMKM digital adalah dengan menciptakan sinergi antara perbankan dan UMKM.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang *fintech* dan meningkatkan layanan keuangan inklusif. Perbedaan dari penelitian ini yaitu dari objek penelitiannya.

²⁴ Chusnul Maulidina Hidayat, Lina Fatimah Lishobrina dan Maliana Puspa Arum, “Analisis Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Kabupaten Banyumas”, *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen* 1, no. 2, Mei 2023, 200 – 204

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama / Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nurul Khalifah dan Very Andrianingsih (2020)	Peluang Dan Tantangan Implementasi <i>Financial Technology (Fintech)</i> Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif	Sama – sama membahas tentang <i>fintech</i> dan meningkatkan keuangan inklusif	Objek penelitian
2.	Ika Swasti Putri dan Siti Hayati Efi Friantin (2021)	Dampak <i>Fintech</i> Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM di Indonesia	Sama – sama membahas tentang <i>fintech</i> dan meningkatkan keuangan inklusif	pada objek penelitian
3.	Liliana, Ariodillah Hidayat, Dirta Pratama Atiyatna, Muhammad Kahpi dan Syirod Salehe (2021)	Peran <i>Fintech</i> Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif UMKM	Membahas tentang <i>fintech</i> dan meningkatkan keuangan inklusif	Metode penelitian dan objek penelitian
4.	Ratnawati Marginingsih (2021)	<i>Financial Technology (Fintech)</i> Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19	Sama – sama membahas <i>fintech</i> dan keuangan inklusif	Objek penelitian
5.	Purwanto, Ach Resa Rachrizi dan Isnain Bustaram (2021)	Peran <i>Fintech</i> Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Ukm Di	Sama – sama membahas tentang <i>fintech</i> dan meningkatkan keuangan	Objek penelitian

		Kabupaten Pamekasan	inklusif	
6.	Elly Karmeli, Ika Fitriyani dan Rahmaningsih Febrianti (2021)	Peran <i>Fintech</i> Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Kabupaten Sumbawa	membahas tentang <i>fintech</i> dan meningkatkan keuangan inklusif	Objek penelitian
7.	Dela Artika dan Yuni Shara (2021)	Analisis Peran <i>Financial Technology</i> Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Kota Medan	Membahas tentang <i>fintech</i> dan meningkatkan keuangan inklusif	Metode penelitian dan objek penelitian
8.	Muhammad Dzikri Abadi, Elliv Hidayatul Lailiyah dan Evi Dwi Kartikasari (2021)	Analisis SWOT <i>Fintech</i> Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah di Lamongan)	Membahas <i>fintech</i> dan keuangan inklusif	Dari objek penelitian menggunakan 3 bank syariah
9.	Hesti Karunia Dewi (2022)	Peluang Dan Tantangan <i>Implementasi Financial Technology (Fintech)</i> Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang)	Membahas <i>fintech</i> dan meningkatkan keuangan inklusif	Objek penelitian

10.	Chusnul Maulidina Hidayat, Lina Fatimah Lishobrina dan Maliana Puspa Arum (2023)	Analisis Peran <i>Financial Technology</i> dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Kabupaten Banyumas	Sama – sama membahas tentang <i>fintech</i> dan meningkatkan keuangan inklusif	Objek penelitian
-----	--	---	--	------------------

Sumber : Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan para peneliti sebelumnya, penulis menilai bahwa penelitian dengan judul “Implementasi *Financial Technology (Fintech)* Untuk Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif” berbeda dengan peneliti sebelumnya terkait lokasi penelitian maupun objek penelitiannya. Pada objek Penelitian sebelumnya ialah pada UMKM maupun bank syariah. Sedangkan penelitian ini mengarah pada bank konvensional. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu membahas tentang *fintech* dan keuangan inklusif.

B. Kajian Teori

1. *Financial Technology (fintech)*

a. Pengertian *Fintech* Menurut Para Ahli

Sesuai Peraturan Bank Indonesia No.19/12/PBI/2017 tentang Pengenalan *Financial Technology*. *Fintech* merujuk pada penggunaan teknologi dalam ranah sistem keuangan dengan tujuan menciptakan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis inovatif, sekaligus untuk meningkatkan stabilitas keuangan, kestabilan

sistem keuangan, efisiensi, kenyamanan dalam sistem pembayaran, serta keamanan dan keandalan.

Menurut Iman, *Fintech* adalah penerapan dan eksploitasi teknologi guna meningkatkan pelayanan di sektor perbankan dan keuangan, biasanya dilakukan oleh perusahaan *start-up* dengan memanfaatkan teknologi perangkat lunak, internet, dan komunikasi.

Menurut Hsueh, *fintech* adalah model layanan keuangan baru yang dikembangkan melalui inovasi di bidang teknologi informasi.

Menurut Saksonova dan Marilino, *fintech* adalah penerapan teknologi untuk menyajikan solusi keuangan. Secara alternatif, *fintech* dapat didefinisikan sebagai istilah yang merujuk pada perusahaan yang menyediakan teknologi modern di sektor keuangan.

Menurut Pribadiono, *fintech* adalah hasil gabungan antara fungsi teknologi dan keuangan, dan dapat diartikan sebagai inovasi di sektor keuangan yang mengintegrasikan teknologi modern.²⁵

Menurut Luckandi, *Financial technology* atau *fintech* adalah suatu layanan finansial dengan basis teknologi dan sedang berkembang pesat di berbagai belahan dunia.²⁶

²⁵ Muchlisin riadi, "*fintech*(financial technology), April 2022

²⁶ Ravika Mutiara Savitrah, "Minat Penggunaan Fintech Pada Aktivitas Pembiayaan: Perspektif Umkm Di Pulau Jawa", Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022, 14

b. Peran *Financial Technology*

Fintech di Indonesia berperan penting dalam memfasilitasi pergerakan keuangan dan mendukung pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). *Fintech* membuat pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah, memungkinkan mengakses transaksi keuangan dari mana saja melalui aplikasi, serta memantau investasi kapan saja dan di mana saja. Saat ini industri keuangan berbasis teknologi semakin bermunculan, yang tentunya membawa banyak perubahan dan kemudahan baru bagi perusahaan berbasis teknologi, khususnya pengusaha kelas *start-up*.

Bank Indonesia menyebut peran *fintech* dalam situasinya. *Fintech* berpotensi menggantikan peran lembaga keuangan formal seperti bank.

Dalam bidang sistem pembayaran, *fintech* mempunyai peran sebagai berikut:

- 1) Menyediakan pasar bagi badan usaha
- 2) Mengembangkan alat pembayaran, penyelesaian dan kliring
- 3) Mendukung pelaksanaan investasi yang lebih efisien
- 4) Mengurangi risiko dari sistem pembayaran tradisional
- 5) Tabungan dan penyelesaian Mendukung pembiayaan dan penyertaan modal bagi mereka yang berada di membutuhkan.

Tujuan dari *Fintech* adalah meningkatkan kenyamanan layanan yang ada, memberikan peluang yang lebih besar, dan

diharapkan dapat memberikan manfaat kepada banyak orang serta membawa perubahan positif dalam dunia. Selain itu, mengingat adanya berbagai jenis *fintech* dalam sektor layanan *fintech lending* (pinjam meminjam berbasis teknologi), teknologi informasi juga banyak digunakan dalam perkembangan industri keuangan, dan semakin penting adanya alternatif pembiayaan bagi perusahaan. Masyarakat OJK meyakini hal ini juga berpotensi mendorong pertumbuhan Memfasilitasi tumbuhnya lembaga jasa keuangan berbasis teknologi informasi dalam rangka mendukung perekonomian nasional dan memberikan kontribusi yang lebih besar, menetapkan peraturan yang nantinya menjadi landasan bagaimana *fintech lending* (layanan pinjam meminjam berbasis teknologi).

Menurut Hasnil, *fintech* memiliki tiga peran krusial, yaitu:

- 1) Menyediakan solusi untuk masyarakat yang tidak memiliki rekening bank.
- 2) Memberikan solusi bagi individu yang tidak memiliki jaminan untuk pinjaman kredit.
- 3) *Fintech* dapat menjadi alternatif bagi masyarakat dalam memperoleh layanan keuangan.

Dampak dari ketiga peran tersebut sangat terasa di masyarakat. Banyak generasi muda yang ingin memulai usaha baru, tetapi tidak memenuhi syarat untuk mengajukan pinjaman ke

bank karena usia mereka, sehingga mereka akhirnya mengajukan pinjaman ke *fintech lending*. Peran *fintech* ini berperan sebagai solusi untuk pertumbuhan *e-commerce*, mendukung perkembangan pasar, dan mendorong pertumbuhan UMKM dan kewirausahaan.

Tentunya selain peran-peran di atas, masih terdapat peran-peran lain yang bergantung pada model bisnis perusahaan *fintech* tersebut, seperti:

- 1) Mendukung pertemuan antara perusahaan atau proyek yang membutuhkan dana dengan investor tanpa aliran dana di dalam platform.
- 2) Menyediakan layanan pengajuan klaim asuransi umum secara daring untuk mempercepat proses klaim.
- 3) Mengolah data selain data kredit atau turunannya dengan menggunakan algoritma khusus oleh teknologi informasi untuk menghasilkan nilai atau karakter yang menunjukkan evaluasi kecocokan seseorang untuk menerima layanan di sektor jasa keuangan.
- 4) Memanfaatkan data demografi Dukcapil untuk membantu dalam memberikan pelayanan identifikasi dan verifikasi kepada calon pelanggan atau pelanggan.
- 5) Memberikan nasihat dalam pemilihan produk investasi yang ditawarkan oleh LJK yang terdaftar dan/atau berizin serta diawasi oleh OJK dan menyelenggarakan perencanaan

keuangan pribadi sesuai dengan profil risiko masing-masing individu guna mencapai tujuan tertentu.

- 6) Membantu LJK dalam memberikan pembiayaan kepada calon pelanggan dan pelanggan LJK.
- 7) Mendukung LJK sebagai *platform* pemasaran dalam mengakuisisi nasabah keuangan.
- 8) Memberikan layanan informasi, pembelian produk asuransi, serta pengajuan dan percepatan klaim asuransi secara daring kepada nasabah atau masyarakat.
- 9) Menyediakan layanan negosiasi kepada peminjam yang menghadapi kesulitan dalam membayar utang kepada kreditur.
- 10) Melakukan pembiayaan daring dari investor untuk mendukung proyek tertentu, dengan imbalan pengembalian investasi dan keuntungan dari proyek tersebut selama periode pengembalian yang ditentukan.
- 11) Mengumpulkan dana dari masyarakat secara online melalui program manajemen hak milik tanpa menciptakan derivatif untuk diperdagangkan di pasar sekunder.
- 12) Penyedia layanan yang dapat mengidentifikasi nasabah berisiko tinggi (*Anti-Money Laundering - AML*) dengan memeriksa latar belakang (*Political Expose Persons - PEP*) setiap nasabah.

13) Kami memberikan bantuan kepada konsumen perorangan dan bisnis dengan menyusun laporan keuangan sesuai dengan standar akuntansi dan menyajikan laporan pajak secara daring sesuai dengan peraturan perpajakan.

14) Menyediakan layanan identifikasi dan verifikasi bagi pelanggan yang menggunakan data non Dukcapil.²⁷

c. Jenis - jenis *Financial Technology*

Perkembangan *start-up* di Indonesia terus berkembang dengan cepat. *Start-up* dapat dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu *e-commerce* dan *Financial Technology (Fintech)*.

E-commerce adalah perusahaan yang menyajikan *platform* untuk transaksi jual beli secara daring, maka istilah *fintech* berfokus pada perusahaan yang memanfaatkan teknologi modern untuk berinovasi di bidang jasa keuangan. *E-commerce* dan *fintech* berkolaborasi secara sinergis, di mana *e-commerce* berfungsi sebagai *platform* transaksi jual beli, sementara *fintech* hadir untuk mendukung proses jual beli agar dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Kehadiran *fintech*, sebagai contoh, dapat menyederhanakan metode pembayaran karena *fintech* terus berusaha menghadirkan inovasi-inovasi baru untuk melayani baik pelaku usaha umum maupun individu secara khusus.²⁸

²⁷ Diah Ayu Septi Fauji dan Moch. Wahyu Widodo, *Financial Technology*, (Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri), 19 – 22

²⁸ OJK, “Mengenal *Fintech*, Keuangan Digital Yang Tengah Naik Daun”

Fintech adalah opsi investasi alternatif yang memberikan opsi kepada individu untuk mengakses layanan keuangan secara praktis, efisien, nyaman, dan ekonomis. Keberadaan *Fintech* memberikan dampak besar terhadap gaya hidup perekonomian dan masyarakat. Kombinasi antara efektivitas dan teknologi mempunyai dampak positif terhadap masyarakat secara keseluruhan.

Ada beberapa manfaat yang dibawa *fintech* bagi masyarakat. Keunggulan yang pertama adalah *fintech* dapat mendukung perkembangan baru di bidang *startup* teknologi yang sedang berkembang pesat. Hal ini berkontribusi pada perluasan lapangan kerja dan mendorong pertumbuhan ekonomi, yang pada gilirannya memberikan keuntungan dengan meningkatkan taraf hidup masyarakat. *Fintech* memiliki kemampuan untuk mencapai masyarakat yang tidak terjangkau oleh lembaga perbankan konvensional. Selain itu, *fintech* juga memiliki potensi untuk meningkatkan perekonomian secara keseluruhan. Kemudahan yang ditawarkan oleh *fintech* dapat merangsang pertumbuhan penjualan di sektor *e-commerce*. Manfaat terakhir yang tersedia bagi masyarakat umum adalah suku bunga pinjaman yang lebih rendah.

Tingkat penggunaan *fintech* terus berkembang dari tahun ke tahun. Menurut *World Bank*, pengguna *fintech* pada awalnya mencapai 7% pada tahun 2007, meningkat menjadi 20% pada

tahun 2011, kemudian naik menjadi 36% pada tahun 2014. Pada tahun 2017, jumlah pengguna *fintech* mencapai 78% atau sekitar 135-140 perusahaan. Volume transaksi *fintech* di Indonesia pada tahun 2017 diperkirakan mencapai Rp 202,77 triliun.

Di Indonesia, kehadiran *Fintech* telah memberikan kontribusi dalam membantu masyarakat mengatasi berbagai masalah. Beberapa jenis – jenis *Fintech* yang sedang berkembang telah memberikan solusi finansial bagi masyarakat Indonesia:

1) *Crowdfunding*

Model *fintech* yang sedang populer di berbagai negara, termasuk Indonesia adalah *crowdfunding* atau penggalangan dana. Sistem teknologi ini memungkinkan individu untuk mengumpulkan dana dan berdonasi untuk tujuan serta program sosial yang menjadi perhatian mereka.

2) *Microfinancing*

Microfinance merupakan layanan *fintech* yang menyediakan layanan keuangan yang memudahkan kehidupan sehari-hari dan keuangan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah. Masyarakat pada kelompok ekonomi ini juga menghadapi kesulitan dalam memperoleh pembiayaan usaha untuk pengembangan usaha dan penghidupan, karena mereka biasanya tidak memiliki akses terhadap fasilitas perbankan. Keuangan mikro berupaya mengatasi tantangan ini dengan

memberikan pinjaman usaha langsung dari pemberi pinjaman kepada calon peminjam. Model bisnis ini dirancang untuk menghasilkan tingkat pengembalian investasi yang bersaing bagi pemberi pinjaman, namun tetap terjangkau bagi peminjam. Amarnya adalah salah satu startup di bidang keuangan mikro yang menghubungkan pengusaha mikro di pedesaan dengan para pemodal secara daring.

3) *Peer-to-Peer Lending Service (P2P Lending)*

Kategori ini lebih umum dikenal sebagai *fintech* peminjaman uang. *Fintech* dalam bidang ini membantu individu yang membutuhkan akses keuangan untuk memenuhi kebutuhan mereka. *Fintech* mempermudah konsumen dalam mendapatkan pinjaman untuk berbagai keperluan hidup tanpa harus melalui proses yang rumit seperti yang sering terjadi di bank tradisional. Sebuah startup menawarkan solusi cicilan digital dengan cara yang aman dan mudah.

4) *Market Comparison*

Menggunakan *Fintech* memungkinkan perbandingan antara berbagai produk keuangan yang ditawarkan oleh penyedia layanan keuangan. *Fintech* juga dapat berperan sebagai perencana keuangan, membantu pengguna dalam mendapatkan beberapa opsi investasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka di masa mendatang.

5) *Digital Payment System*

Digital Payment System adalah sebuah *fintech* yang menawarkan layanan seperti pembayaran semua tagihan seperti pulsa dan pascabayar, kartu kredit, atau token listrik PLN yang berbasis keagenan. Hal tersebut membantu mereka yang tidak memiliki akses ke bank, membayar berbagai tagihan setiap bulan.

d. Tantangan dan Peluang *Financial Technology*

Indonesia memiliki peluang dan tantangan besar untuk mengembangkan teknologi finansial. Penerapan teknologi finansial dalam rangka pengembangan ekonomi Indonesia dianggap penting oleh Bank Indonesia. Terdapat banyak bidang usaha yang memiliki potensi.

Tantangan layanan Fintech antara lain yaitu, transformasi digital tersebut belum bisa merata sampai tingkat masyarakat bawah. Hal tersebut dikarenakan wawasan yang masih minim, teknologi yang dimiliki tidak memadai, situasi lingkungan yang belum adaptif dengan internet misalnya daerah yang terpencil. Sehingga dari permasalahan tersebut diperlukan upaya untuk terus melakukan literasi kepada masyarakat agar bisa memahami dan mempraktekkan aplikasi-aplikasi yang ditawarkan oleh

perbankan,²⁹ kesadaran bertransaksi digital di kalangan masyarakat Indonesia masih rendah yakni hanya 35%; minimnya kontribusi sektor digital terhadap peningkatan produk domestik bruto (PDB), teknologi keamanan yang semakin canggih, diikuti dengan semakin canggihnya teknologi pencurian di sektor digital. Kejahatan perbankan yang paling umum adalah pencurian identitas atau penipuan. *Phishing* adalah tindakan mencuri data berharga milik orang lain, seperti nama lengkap, alamat tempat tinggal, dan nomor telepon, dengan tujuan membobol rekening pelanggan. Semuanya dilakukan oleh pengguna sendiri dan tidak bertanggung jawab atas kejahatan seperti peretasan alamat website untuk mendapatkan data perusahaan tanpa izin, penipuan berkedok aktivitas online, dll.³⁰

Peluang Fintech antara lain:

- 1) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan kesempatan kepada pelaku Fintech Syariah untuk mendaftarkan Fintechnya secara resmi ke OJK
- 2) Kemudahan dalam operasional investasi investasi dan donasi
- 3) Kasus dan fenomena fintech yang umum terjadi di Indonesia

²⁹ Nikmatul Masruroh, Ilfanny Dwi Azalia, Miftahul Jannah, Julia Citra Angraeni, "Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah", *Jurnal Abdi Masyarakat*, Vol. 02, No. 01, Februari 2024, 407

³⁰ Rokhmat Subagiyo, "Era Fintech: Peluang Dan Tantangan Bagi Ekonomi Syariah", *Jurnal Ekonomi Islam, Islamic Economics Journal* 7, no. 2, Desember 2019, 330

4) Terbukanya peluang masuknya perkembangan teknologi di Indonesia.³¹

2. Keuangan Inklusif

a. Pengertian Keuangan inklusif

Inklusi keuangan didefinisikan sebagai “hak setiap orang untuk mengakses seluruh layanan lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif dan terjangkau, dengan menghormati martabat dan nilai mereka. Layanan keuangan harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, dengan perhatian khusus kepada masyarakat miskin, masyarakat miskin produktif, pekerja migran, dan penduduk daerah terpencil.”

Definisi lain terkait inklusi keuangan menurut Supartoyo dan Kasmiasi adalah praktik komprehensif yang bertujuan menghilangkan segala bentuk hambatan, baik finansial maupun non-tarif, terhadap kemampuan mengakses atau menggunakan layanan jasa keuangan masyarakat.

Misi utama dari Strategi Nasional Keuangan Inklusif adalah mencapai kesejahteraan ekonomi dengan mengurangi tingkat kemiskinan, meratakan pendapatan, dan menstabilkan sistem keuangan di Indonesia. Hal ini dilakukan dengan menciptakan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

³¹ Hida Hiyanti, dkk, 4

Menurut Lusardi yang dikutip dalam Nababan dan Isfanti, literasi keuangan personal diartikan sebagai pengetahuan tentang konsep keuangan.

Menurut definisi lain, literasi keuangan adalah kemampuan seseorang dalam memahami berbagai aspek keuangan antara lain menabung, meminjamkan, berinvestasi, perencanaan keuangan serta memiliki keahlian dalam mengelola sumber daya keuangan yang tersedia. efektif. Pengetahuan finansial erat kaitannya dengan kecerdasan finansial. Keterampilan finansial yang dimiliki seseorang akan mengantarkan individu tersebut pada tingkat kecerdasan finansial tertentu. Mengambil informasi keuangan secara umum selalu didasarkan pada pengetahuan lengkap tentang aspek keuangan. Hal ini disebabkan karena kecerdasan finansial umumnya selalu ditunjang dengan pengetahuan yang cukup mengenai aspek-aspek finansial.³²

b. Visi dan Tujuan Keuangan Inklusif

1) Visi Keuangan Inklusif

Meningkatkan akses seluruh masyarakat terhadap layanan keuangan formal melalui peningkatan pemahaman tentang sistem, produk, dan jasa keuangan, serta ketersediaan layanan keuangan formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan

³² Selvi, *Literasi Keuangan Masyarakat Pahami Investasi Keuangan Anda*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018) 2 – 4

kebutuhan dan kemampuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.³³

2) Tujuan Keuangan Inklusif

- a) Mengintegrasikan strategi keuangan inklusif ke dalam strategi besar pembangunan ekonomi, pengentasan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilisasi sistem keuangan.
- b) Menyediakan jasa dan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- c) Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang jasa keuangan.
- d) Meningkatkan akses masyarakat terhadap jasa keuangan.
- e) Memperkuat koordinasi antar bank, lembaga keuangan mikro, dan lembaga keuangan non bank.
- f) Mengoptimalkan peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperluas jangkauan layanan keuangan.³⁴

c. Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI)

Mengacu pada Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia Otoritas Jasa Keuangan, literasi keuangan tidak hanya sebatas pemahaman pengetahuan, keterampilan dan keyakinan mengenai lembaga, produk dan jasa keuangan saja, namun sikap dan perilaku juga dapat memberikan pengaruh dalam

³³ Badan kebijakan fiskal, Kementerian Keuangan Republik Indonesia

³⁴ Booklet keuangan inklusif, Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia, 7

meningkatkan literasi keuangan yang selanjutnya dapat mendorong terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Sikap dan perilaku keuangan yang bijak tercermin dari kemampuan seseorang dalam menetapkan tujuan keuangan, menyusun perencanaan keuangan, mengelola keuangan serta mampu mengambil keputusan keuangan yang berkualitas dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.³⁵

Guna memperkuat kapasitas ekonomi masyarakat, memberikan solusi terhadap kemiskinan, dan mengurangi disparitas ekonomi, visi pemerintah adalah merangsang pertumbuhan ekonomi, menciptakan stabilitas sistem keuangan, mendukung program pengurangan kemiskinan, dan mengurangi kesenjangan antar individu. lintas daerah dengan meningkatkan akses layanan keuangan bagi seluruh masyarakat. Peningkatan akses terhadap layanan keuangan memerlukan peningkatan pasokan dan permintaan. Dari segi permintaan, pemerintah berusaha untuk memperkuat kapasitas ekonomi dan keuangan serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya sistem keuangan. Dari sisi penawaran, pemerintah meningkatkan ketersediaan layanan keuangan untuk seluruh lapisan masyarakat.³⁶

³⁵ Lulik Farida, Mochammad Farid Afandi, Raden Andi Sularso, Imam Suroso, Nadia Azalia Putri, "How Financial Literacy, Innovation Capability, and Human Capital Affect Competitive Advantage and Performance: Evidence from Creative MSMEs", *International Journal Of Scientific & Technology Research* Volume 8, Issue 11, November 2019, 2301

³⁶ Artikel Keuangan Inklusif di Indonesia, kementerian keuangan

Upaya pemerintah dalam meningkatkan akses terhadap layanan keuangan tercermin dalam lima pilar Strategi Nasional Keuangan Inklusi (SNKI) yang didukung oleh tiga pilar. Pilar pertama adalah edukasi keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai lembaga keuangan formal, produk, dan jasa keuangan. Pilar kedua adalah kepemilikan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap kredit dari lembaga keuangan publik. Pilar ketiga adalah perantara dan saluran distribusi, dengan tujuan memperluas cakupan layanan keuangan untuk memenuhi kebutuhan berbagai kelompok masyarakat. Pilar keempat adalah Jasa Keuangan Sektor Pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan tata kelola dan transparansi pelayanan publik dalam peredaran dana pemerintah secara nontunai. Pilar kelima adalah perlindungan konsumen yang bertujuan untuk memberikan ketenangan pikiran bagi masyarakat ketika berhubungan dengan lembaga keuangan.

Selain itu, lima pilar SNKI disokong oleh tiga landasan. Landasan pertama adalah kebijakan dan peraturan yang mendukung implementasi program inklusi keuangan. Landasan kedua adalah infrastruktur dan teknologi informasi keuangan yang mendukung pengurangan asimetri informasi yang menjadi hambatan dalam mengakses layanan keuangan. Landasan ketiga

adalah mekanisme pengorganisasian dan pelaksanaan yang efektif untuk memfasilitasi pelaksanaan berbagai kegiatan secara bersamaan dan terpadu.

d. Indikator Keuangan Inklusif

Inklusi keuangan adalah strategi pembangunan nasional yang bertujuan untuk merangsang pertumbuhan ekonomi melalui pemerataan pendapatan, pengurangan kemiskinan, dan stabilitas sistem keuangan. Pendekatan strategis ini berfokus pada masyarakat dan harus menargetkan kelompok-kelompok yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan keuangan. Strategi inklusi keuangan secara khusus ditujukan kepada kelompok-kelompok dengan kebutuhan paling mendesak atau yang belum terpenuhi dalam hal layanan keuangan, terutama tiga kelompok masyarakat (miskin berpenghasilan rendah, pekerja miskin/penyandang disabilitas miskin, produktifitas dan hampir miskin) serta tiga kelompok masyarakat lintas sektoral (pekerja migran, perempuan, dan penduduk).

- 1) Masyarakat miskin dengan pendapatan terendah: Kategori ini mencakup masyarakat yang memiliki sedikit atau tidak memiliki akses sama sekali terhadap layanan keuangan apa pun. Kategori ini mengacu pada masyarakat sangat miskin yang memenuhi syarat untuk mendapatkan bantuan sosial, serta

masyarakat termiskin yang mengikuti program pemberdayaan masyarakat.

- 2) Miskin Bekerja: Kelompok ini terdiri dari masyarakat miskin yang bekerja mandiri, termasuk petani kecil dan marjinal, nelayan, seniman dan perajin, pedagang kecil dan pengusaha mikro di sektor informal di perkotaan dan pedesaan. Kurangnya sumber daya membatasi kemampuan mereka untuk meningkatkan output atau meningkatkan produktivitas dan pendapatan.
- 3) Non-miskin: Kategori ini mencakup semua orang yang tidak memenuhi kriteria sebagai kelompok berpenghasilan terendah dan pekerja miskin.
- 4) Pekerja migran domestik dan internasional di Indonesia menyumbang remitansi terbesar ketiga di kawasan Asia-Pasifik. Sekitar 80% dari pekerja migran, yang sering dikenal sebagai TKI (tenaga kerja Indonesia), adalah perempuan, dan lebih dari 85% dari mereka bekerja dalam sektor informal. Pekerja migran seringkali tidak mendapatkan layanan yang memadai dari sektor keuangan atau memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan keuangan. Mereka khususnya membutuhkan metode yang aman, cepat, dan terjangkau untuk mengirim uang dari tempat kerja ke rumah, yang seringkali berada di daerah terpencil dan kurang berkembang. Banyak

TKI berasal dari keluarga petani miskin yang tinggal di pedesaan dengan pendapatan rendah. Mereka mengalami keterbatasan dalam mengakses produk atau layanan keuangan formal untuk mendukung mereka dalam setiap tahapan proses migrasi, mulai dari pra-migrasi, selama migrasi, hingga pasca migrasi.

5) Perempuan: Di banyak negara berkembang, terdapat perbedaan yang signifikan antara laki-laki dan perempuan dalam hal akses, kebutuhan, dan preferensi terhadap layanan keuangan. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan akses terhadap jasa keuangan, sangat penting untuk mengakui dan memahami perbedaan ini. Di Indonesia, baik laki-laki maupun perempuan memiliki kesempatan yang sama untuk membuka rekening tabungan. Meskipun demikian, motivasi utama laki-laki dalam membuka rekening tabungan di bank seringkali terkait dengan keinginan mendapatkan kredit, sementara perempuan cenderung menabung untuk kebutuhan masa depan. Terkait dengan asuransi, perempuan lebih sering memilih asuransi pendidikan, sementara laki-laki lebih condong memilih asuransi jiwa, dan hingga tingkat tertentu, mereka juga tertarik pada asuransi properti.

6) Penduduk di daerah terpencil: Sekitar 52% penduduk Indonesia tinggal di daerah pedesaan, dan sekitar 60% dari mereka tidak

memiliki akses terhadap layanan keuangan formal. Dari total 12,49% penduduk yang hidup di bawah garis kemiskinan, sekitar 64% bermukim di pedesaan. Angka-angka ini, bersama dengan penyebaran geografis kepulauan Indonesia, menegaskan urgensi adopsi strategi inklusi keuangan nasional yang secara khusus memperhatikan masyarakat di daerah terpencil. Kesenjangan dalam akses terhadap layanan keuangan bagi kelompok ini dapat diatasi sebagian melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, seperti penggunaan uang seluler untuk memfasilitasi transaksi, transfer uang, dan pembayaran antar pulau serta antara wilayah pedesaan dan perkotaan.³⁷



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³⁷ Kusumaningtuti S. Soetino, Cecep Setiawan (Depok: Rajawali Pers, 2018), 132.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan berupa teks dan gambar, sehingga penelitian ini tidak memfokuskan pada data berupa angka. Saat ini, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan karena difokuskan pada interpretasi data yang ditemukan secara langsung di lapangan.

Penelitian ini mendeskripsikan partisipan penelitian melalui wawancara mendalam untuk memberikan gambaran jelas mengenai implementasi *Fintech* dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif.

B. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian merujuk pada lokasi di mana peneliti akan menjalankan penelitian, khususnya untuk memahami perkembangan peristiwa guna memperoleh data yang akurat dalam rangka penelitian.

Penelitian ini akan dilakukan di Bank BRI KC Jember Jl. Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian sebagai sumber informasi di dalam penelitian, penelitian menggunakan purposive atau menemukan informan yang

ditentukan sendiri oleh peneliti dengan berbagai macam pertimbangan atau pilihan.³⁸

Berdasarkan penjelasan di atas, subjek penelitian ini adalah Bank BRI KC Jember. Sebelumnya, peneliti telah menentukan sumber informan untuk topik penelitian, yang menjadi acuan penting untuk menentukan topik yang dianggap sesuai dan mampu menyediakan data yang diperlukan oleh peneliti.

Adapun sumber informan yaitu:

1. Pegawai Bank BRI KC Jember, yaitu :
 - a) Tithis Mayda Wati sebagai sekretaris
 - b) Fifin Baitul Ulum sebagai Administrasi Kredit
 - c) Rini Suryani sebagai administrasi kredit
2. Nasabah yang merupakan mitra Bank BRI KC Jember dan merupakan nasabah aktif pengguna layanan *fintech*, yaitu :
 - a) Dwi Benny Satria
 - b) Nur Ayu Desi Rahmawati
 - c) Alfiatin Nuriah Hasanah
 - d) Wirdatul Hasanah
 - e) Riza Agustina

Dalam hal ini peneliti lebih mengetahui tentang implementasi *financial technology (Fintech)* dalam meningkatkan keuangan inklusif

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2022), 218

secara langsung yang dihasilkan dari sumber data yang ada dalam bentuk dokumen, foto, dan wawancara di Bank BRI KC Jember.

D. Teknik Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan langkah yang sangat krusial dalam penelitian karena tujuan utamanya adalah memperoleh data. Tanpa pemahaman mengenai teknik pengumpulan data, peneliti akan kesulitan untuk memperoleh data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah survey atau observasi langsung di lapangan untuk memperoleh informasi dan menemukan masalah yang diteliti. Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data pada saat penulisan karya ilmiah. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data tentang kegiatan yang dilakukan dan memperoleh data dokumenter yang mungkin relevan. Observasi ini digunakan untuk mengetahui gambaran tentang implementasi teknologi *fintech* untuk meningkatkan layanan keuangan inklusif. Sehingga hasil dari observasi ini dapat mengungkap bagaimana implementasi *financial technology (fintech)* dalam meningkatkan keuangan inklusif di Bank BRI KC Jember.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang efektif untuk mengumpulkan informasi dan data dari individu atau kelompok.

Namun agar wawancara dapat berjalan lancar dan mencapai hasil yang maksimal, diperlukan persiapan yang matang baik oleh pewawancara maupun responden. Wawancara juga dapat digunakan dalam konteks penelitian, dimana peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden untuk mengumpulkan data dan memahami fenomena yang diteliti. Dalam hal ini, pertanyaan yang diajukan biasanya lebih terfokus pada masalah yang diselidiki dan ditujukan untuk mengumpulkan informasi dibandingkan menilai kesesuaian seseorang.³⁹ Dalam hal ini, peneliti akan melakukan wawancara mengenai implementasi *financial technology* (*fintech*) dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif di Bank BRI KC Jember. Wawancara akan dilakukan dengan tatap muka atau langsung dan memakai suatu pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan agar tercapai tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan pribadi, gambar, atau karya monumental. Penelitian dokumen melengkapi penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi penelitian ini akan berupa peraturan hukum, dokumentasi hasil wawancara, dokumentasi profil bank, dan literatur lainnya seperti buku dan

³⁹ Nanda Akbar Gumilang, "Pengertian Wawancara", Gramedia blog

majalah terkait *fintech*, lembaga keuangan inklusif, dan lembaga perbankan.

E. Analisis Data

Metode penelitian kualitatif memfasilitasi pelaksanaan analisis data baik saat peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan sebelum proses analisis dilakukan. Analisis data dapat dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data. Pendekatan analisis mengikuti pola analisis interaktif sebagaimana yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman.⁴⁰ Teknis yang digunakan dalam menganalisis data dapat divisualisasikan. Dan proses analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan empat tahap, yaitu: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan. Adapun Langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua komponen utama: deskripsi dan refleksi. Catatan deskriptif merupakan catatan yang objektif, mencatat apa yang peneliti lihat, dengar, amati, dan alami sendiri tanpa memberikan opini atau penafsiran terhadap fenomena yang dialami, yaitu dengan hasil bahwa *fintech* dapat meningkatkan layanan keuangan inklusif pada Bank Bri KC Jember. *Fintech* juga sangat berperan dalam memajukan UMKM dan bisnis

⁴⁰ Sugiyono, 246

startup oleh karena itu, sangatlah efektif dalam bertransaksi. Catatan reflektif adalah catatan yang mencerminkan impresi, komentar, opini, dan penafsiran peneliti. Hasil catatan ini akan membimbing tahap perencanaan pengumpulan data berikutnya. Penafsiran peneliti dengan adanya *fintech* dapat memberikan peluang yang sangat besar kepada Masyarakat luas begitu pula dengan tantangan *fintech*.

2. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada tahap di mana data yang terkumpul disusun ulang untuk memilih data yang relevan dan bermakna. Proses ini bertujuan untuk memfokuskan perhatian pada data yang dapat membimbing pemecahan masalah, penemuan, pemahaman makna, atau memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Kemudian menjelaskan pentingnya hasil dan implikasinya, serta menyederhanakan dan mengaturnya secara sistematis. Reduksi data hanya mencakup reduksi hasil data atau hasil yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Sebaliknya data yang tidak relevan dengan pertanyaan penelitian akan dibuang. Dengan kata lain, reduksi data digunakan dalam analisis untuk memperjelas, mengkategorikan, mengarahkan, dan membuang hal-hal yang tidak penting serta untuk mengorganisasikan data agar peneliti lebih mudah menarik kesimpulan. Hasil reduksi data yang telah penulis teliti ialah implementasi *fintech* pada Bank BRI KC Jember yaitu, BRIMO, IBBIZ, BriApi, PARI, Ceria, QLOLA dan pasar.id. implementasi ini

mampu meningkatkan layanan keuangan inklusif pada Bank BRI KC Jember. Peluangnya pun sangat besar begitu pula dengan tantangan dari *fintech*.

3. Penyajian Data

Data dapat ditampilkan dalam bentuk kalimat, kata, gambar, grafik, dan tabel. Tujuan penyajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga Anda dapat menjelaskan suatu situasi yang terjadi. Dalam hal ini sebaiknya peneliti membuat naratif, matriks, atau grafik yang memudahkan pembelajaran informasi atau data tersebut sehingga peneliti tidak kesulitan mempelajari keseluruhan informasi atau bagian tertentu dari hasil penelitian.⁴¹ Dengan cara ini, peneliti dapat mempertahankan kendali atas data mereka dan menghindari tenggelam dalam kesimpulan informasi yang membosankan. Sebab, data yang tersebar dan tidak terorganisir dengan baik dapat menyebabkan peneliti bertindak sembarangan dan menarik kesimpulan yang bias, tersebar, dan tidak berdasar. Penyajian data harus diakui sebagai bagian dari analisis data. Peneliti menyajikan data sebagai berikut, implementasi *fintech* sangat memudahkan Masyarakat dalam kegiatan khususnya pada Lembaga keuangan. Kemajuan teknologi digital ini mendorong untuk berwawasan luas dan mampu mengikuti perkembangan zaman. Peluang dalam *fintech* ini cukup besar salah satunya yaitu untuk mempermudah pelaku bisnis dan tantangannya pun juga sangat besar.

⁴¹ Sugiyono, 249

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diambil pada saat proses penelitian dan pada saat proses reduksi data. Kesimpulan awal diambil setelah data terkumpul cukup, dan kesimpulan akhir diambil setelah data lengkap. Sejak awal penelitian, peneliti selalu berusaha memahami data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, kita perlu mencari pola, tema, hubungan, persamaan, kesamaan, hipotesis, dll. Kesimpulan yang dicapai bersifat tentatif, tidak jelas, dan dipertanyakan pada awalnya, namun seiring bertambahnya jumlah, wawancara, observasi, dan data dari keseluruhan penelitian pun tersedia. Kesimpulan ini perlu diklarifikasi dan diverifikasi selama penelitian. Data yang ada digabungkan menjadi satuan informasi yang membentuk kategori menurut prinsip holistik dan dapat diinterpretasikan tanpa informasi tambahan. Data mengenai informasi yang dianggap sama digabungkan ke dalam kategori-kategori sehingga muncul kategori-kategori baru dari kategori-kategori yang sudah ada. Kesimpulan dari hasil penelitian ini, di Bank BRI KC Jember terdapat banyak implementasi *fintech*, salah satunya ialah BRIMO sebuah aplikasi yang sudah tidak asing lagi bagi kalangan Masyarakat luas dengan fitur – fitur yang relatif mudah untuk di aplikasikan. Dengan berbagai peluang dan tantangan dalam *fintech* tersebut.

F. Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data, seringkali penelitian berfokus pada pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas merujuk pada sejauh mana tingkat keakuratan antara data yang dihasilkan mengenai subjek penelitian dan data yang dilaporkan oleh peneliti. Data yang dianggap valid adalah data yang tidak memiliki perbedaan antara informasi yang dilaporkan oleh peneliti dan kejadian sebenarnya pada subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif yang diuji ialah datanya.

Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber. Uji kredibilitas data melibatkan pemeriksaan data yang diperoleh dari beberapa sumber sebagai langkah untuk memastikan kevalidan informasi.⁴² Yang mana hasil penelitian diperiksa datanya dengan sumber data dan dikaitkan pada teori yang sudah disajikan.

G. Tahap – Tahap Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan oleh seorang peneliti melibatkan beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan dan tahap kerja lapangan.

1. Tahap Pra Lapangan

Dalam tahap pra lapangan, meliputi :

- a. Pembuatan rencana penelitian.
- b. Penentuan subyek penelitian.
- c. Evaluasi terhadap subjek penelitian.

⁴² Sugiyono, 274

- d. Pengajuan judul penelitian yang mencakup latar belakang dan fokus penelitian.
- e. Peninjauan studi pustaka untuk mencari referensi penelitian sebelumnya dan teori yang relevan dengan judul penelitian yang akan dilaksanakan.
- f. Persiapan segala kebutuhan yang diperlukan untuk penelitian, seperti alat tulis, kamera untuk dokumentasi, dan lain-lain.

2. Tahap Kerja Laporan

- a. Memahami latar belakang dan tujuan penelitian yang berkaitan dengan subjek penelitian
- b. Memasuki lapangan objek penelitian
- c. Memperoleh informasi atau data dari sumber tertentu
- d. Melakukan pengumpulan data
- e. Menganalisis data secara sistematis menurut langkah-langkah yang ditentukan

- f. Menyusun dan mengolah data untuk menarik kesimpulan.

3. Tahap Penyelesaian

Pada tahap ini peneliti menyusun data dan memproses persetujuan setelah selesai penelitian untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar dan lengkap, serta data tersebut dianalisis dan dirangkum dalam bentuk kajian ilmiah yang dapat diterapkan di UIN KHAS Jember.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia

PT. BRI (Persero) Tbk merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang dimiliki pemerintah. Permulaan pendirian Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau yang lebih dikenal “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, yang didirikan sebagai lembaga keuangan untuk memberi pelayanan kepada masyarakat asli Indonesia. Lembaga ini didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 yang kemudian menjadi hari lahir BRI. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1 pada periode setelah kemerdekaan RI disebutkan bahwa BRI adalah sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Pada masa Perang Kemerdekaan tahun kegiatan BRI sempat terhenti sementara, namun setelah terjadinya Perjanjian Rengas tahun 1949 BRI kembali melanjutkan kegiatannya dan berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Bersatu. Pada waktu itu kemudian dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM) berdasarkan pada PERPU No. 41 Tahun 1960. Kemudian BKTN

diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Koperasi Pertanian dan Perikanan Indonesia Berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 Tahun 1965.

Setelah masa jabatan satu bulan, Kemudian dikeluarkan keputusan Presiden Nomor 17 Tahun 1965 mendirikan bank tunggal bernama Bank Negara Indonesia. Berdasarkan peraturan baru tersebut, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) akan digabung dengan nama Bank Negara Indonesia Unit II pada sektor pedesaan, sedangkan NHM akan digabung dengan Bank Negara Indonesia unit II pada sektor impor/ekspor. Berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 mengenai Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No.13 Tahun 1968 mengenai Undang-Undang Bank Sentral, pada intinya bertujuan mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor untuk dipisahkan menjadi dua Bank yakni Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia.

Selanjutnya ditetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank umum dengan berdasarkan pada Undang - Undang No.21 Tahun 1968.

Sejak tanggal 1 Agustus 1992, berdasarkan Undang-undang Perbankan No.7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No.21 tahun 1992, status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Saat ini kepemilikan BRI masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk

menjual 30% saham bank tersebut dan mengubahnya menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang hingga saat ini masih digunakan. Seiring berjalannya waktu, Bank BRI mengalami sejumlah perubahan dalam hal nama dan status yang secara erat terkait dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia. Perubahan-perubahan yang dilakukan oleh BRI memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan dan pertumbuhan lembaga ini. Hal tersebut sesuai dengan visi dan misi BRI dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Salah satu dari 36 cabang Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di lingkungan BRI Kantor Wilayah Jawa Timur adalah Cabang Jember. Cabang ini berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani No.1, Kp.using, Jember Lor, Kec.Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Berdiri sejak tanggal 7 Desember 1995, BRI Cabang Jember didirikan oleh Direktur Utama BRI Joko Santoso Moeljono. Dengan basis perbankan yang strategis, cabang ini didukung oleh 23 unit BRI yang tersebar di wilayah Jember, menjadikannya lembaga keuangan perbankan yang siap memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.⁴³

2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai berikut:

⁴³ "BRI", Diakses November 24, 2023, <https://bri.co.id/>

a. Visi

“Menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*”

b. Misi

1) Memberikan yang terbaik

Melaksanakan aktivitas perbankan secara optimal dengan fokus pada memberikan layanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah guna mendukung kemajuan ekonomi masyarakat.

2) Menyediakan pelayanan yang prima

Memberikan layanan unggul kepada klien melalui jaringan yang luas, didukung oleh tenaga kerja yang terampil dan teknologi informasi yang dapat diandalkan, serta menerapkan manajemen risiko yang efektif dan praktik *good corporate governance*.

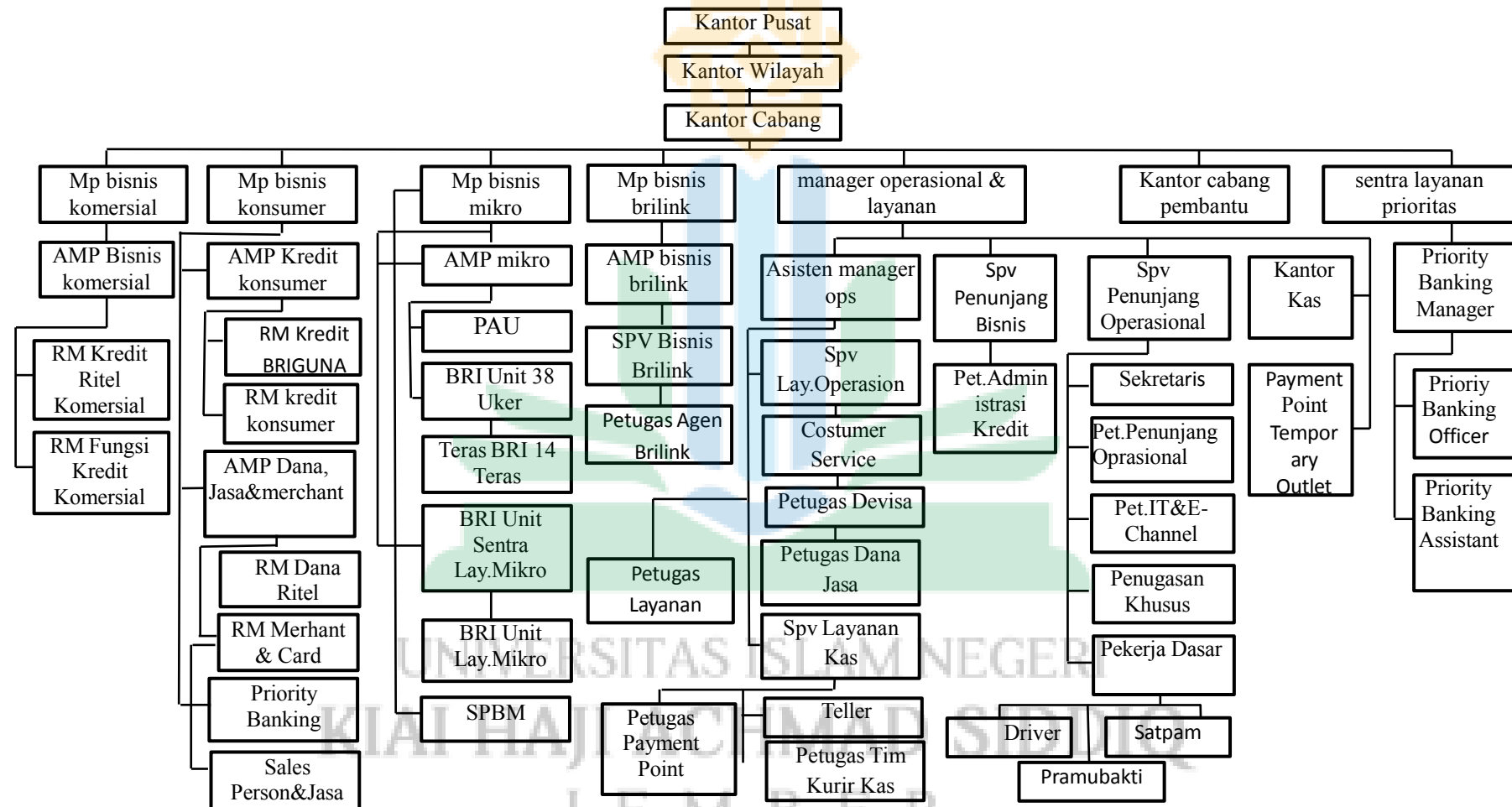
3) Bekerja dengan optimal dan baik

Memberikan hasil dan keuntungan yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka atau susunan yang menggambarkan tugas, tanggung jawab dan hubungan antara suatu anggota organisasi dengan mencapai tujuan Bersama.

TABEL 4.1
STRUKTUR ORGANISASI BANK BRI KC JEMBER



Berikut merupakan tanggung jawab dan keberlanjutan tugas pada setiap divisi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember :

1. Pimpinan Cabang Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - a. Memimpin secara efektif kantor cabang, sesuai dengan peran dan tugas yang telah ditetapkan oleh BRI Kantor Cabang
 - b. Atas nama BRI mengambil alih pengelolaan operasional cabang dengan mengambil langkah-langkah yang tercantum dalam Board Letter
 - c. Mengambil keputusan dalam lingkup tugas dan wewenangnya untuk menentukan dan mengatur jalannya usaha cabang sesuai dengan kebijakan umum Direksi atau kebijakan kantor wilayah
 - d. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan serta menjaga keutuhan program operasional Kapitel dan program anggaran Kapitel.
2. Pengawas Internal Cabang Berfungsi sebagai pengendali internal BRI dan bertugas mengawasi seluruh kegiatan yang dilakukan di cabang BRI Jember, meliputi kegiatan operasional, kegiatan akuntansi, penyediaan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kinerja usaha dan pelayanan kepada nasabah.
3. *Account Officer (Comercil)*. Pekerjaan seorang akuntan pada dasarnya melibatkan pemasaran produk perbankan, terutama

produk yang berhubungan dengan pinjaman. Untuk itu calon AO harus paham dulu apa itu transaksi kredit/pinjaman.

4. *Funding Officer* (FO). Posisi karyawan yang tugasnya menghimpun dana nasabah sebagai tabungan. Bank adalah tempat untuk menabung dan berinvestasi. Nasabah dapat menikmati manfaat bunga dan keamanan uangnya, serta dapat dengan mudah melakukan pembayaran dan transaksi melalui tabungannya.
5. Manajer Operasional memiliki tanggung jawab untuk mengoordinasikan dan memimpin semua kegiatan operasional yang dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember.
6. Asisten Manager Bisnis Wakil Direktur Pelaksana Bertanggung jawab atas pinjaman nasabah dan persetujuan internal PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) cabang Tbk Jember. Supervisor manajemen kredit adalah asisten manajer operasi. Area ini menjalankan fungsi administratif terkait persetujuan pinjaman yang diajukan nasabah, kelengkapan dokumentasi yang diperlukan untuk permohonan pinjaman, dan pencatatan.

4. Logo Bank Rakyat Indonesia

Gambar 4.1



Makna logo Bank Rakyat Indonesia :

- a. Segi empat sama sisi melambangkan keseimbangan dan kurva, serta melambangkan pergerakan dinamis dan fleksibel berdasarkan perubahan dan perkembangan seiring berjalannya waktu.
- b. *Bold style*, menandakan sesuatu yang sangat kokoh. Garis, bentuk, dan warna (tebal) yang terlihat secara imajinatif pada logo jenis ini dapat memberikan paradigma familiar yang mewakili mekanisme pengaturan terstruktur, gambaran kemudahan, kenyamanan, dan keamanan.
- c. Ungkapan *shape* dengan menyatakan format terbaik akan mempercepat proses perekrutan dan memperkecil kemungkinan untuk dilupakan. Tataan dan penawaran yang kuat serta tegas serta terukur dapat memberikan kesan lembaga yang profesional dan modern, mencerminkan ciri dunia perbankan yang mengutamakan kehati-hatian dan keteguhan hati. Terkait dengan hal tersebut adalah stigma pengelolaan usaha progresif dalam kegiatan

perekonomian nasional yang berwawasan internasional dan dilandasi semangat perubahan.

- d. Garis, bentuk, dan warna diekspresikan dengan sangat jelas, memberikan gambaran yang sederhana namun bagus. Hal ini dimaksudkan untuk menggambarkan salah satu misi BRI sebagai pionir dalam mendukung kebijakan pemerintah untuk memberikan layanan perbankan kepada seluruh sektor masyarakat dari daerah terkecil dan terpencil di kota metropolitan.
- e. Warna biru melambangkan perasaan tenteram dan sejuk. Sebagai lembaga yang fokus pada layanan keuangan, BRI berupaya memberikan kemudahan dengan menawarkan beragam layanan yang sangat nyaman, aman, sederhana, canggih, modern dan lengkap, serta memberikan konektivitas yang komprehensif dan terjangkau kepada seluruh nasabah.

5. Produk – Produk Bank Rakyat Indonesia

a. Layanan tabungan

1) Tabungan Britama

Merupakan produk tabungan yang menawarkan berbagai kemudahan perbankan melalui kemampuan perbankan digital dan sistem online real-time yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja, di mana saja.

2) Britama Bisnis

Produk tabungan BRI lebih disukai untuk digunakan oleh pelaku usaha karena menawarkan kebebasan berdagang yang lebih besar, catatan transaksi yang lebih jelas dan keuntungan yang lebih tinggi dengan mendukung kebutuhan perdagangan nasabah.

3) Britama X

Produk tabungan untuk kaum muda dengan desain kartu debit yang elegan dan beragam kemudahan dalam bertransaksi perbankan. Didukung fasilitas e-banking dan sistem real-time online, nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.

4) Tabungan BRI SimPel

Tabungan Pelajar yang teregulasi oleh Bank BRI memiliki persyaratan sederhana dan fitur menarik dalam hal pendidikan dan inklusi keuangan untuk menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

5) TabunganKu

TabunganKu merupakan produk tabungan pribadi dengan persyaratan sederhana dan mudah yang diterbitkan bersama oleh bank-bank Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat..

b. Layanan Pinjaman

1) Kredit Usaha Mikro

Pinjaman modal kerja dan/atau pinjaman investasi dengan batas pinjaman sampai dengan Rp500 juta diberikan kepada usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi yang mempunyai kegiatan usaha produktif tinggi yang dijamin oleh perusahaan penjaminan.

2) Kredit Modal Kerja

Jalur kredit untuk mendanai operasi bisnis, termasuk pengadaan bahan mentah, proses produksi, piutang, dan inventaris yang diperlukan.

3) Kredit Investasi

Fasilitas kredit bagi dunia usaha atau perorangan yang memberikan pembiayaan untuk kebutuhan jangka panjang yang berkaitan dengan pembelian, pembangunan, dan lain-lain.

c. Layanan Bank

1) Transfer

Bank menyediakan layanan transfer kepada nasabah mereka, memfasilitasi transaksi dana antar cabang serta di berbagai lembaga keuangan. Hebatnya, layanan ini melampaui batas nasional, memungkinkan transfer antar negara.

2) Kliring

Kliring adalah proses penghitungan agunan yang mewakili hak dan kewajiban masing-masing bank anggota kliring pada lembaga kliring.⁴⁴

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Sebagai tambahan pada penelitian, disarankan untuk menyertakan presentasi data dan analisis data. Presentasi data mencakup sebagian dari hasil penelitian yang telah diperoleh, yang kemudian disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisis data yang relevan. Disini peneliti mendeskripsikan data yang diperoleh dari lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Data yang disampaikan peneliti terkait dengan penerapan *financial technology (Fintech)* untuk meningkatkan layanan keuangan inklusif di Bank BRI KC Jember. Menjelaskan fenomena dan data yang diperoleh melalui wawancara dan dilakukan dengan metode observasi dengan pengayaan data melalui dokumentasi. Adapun pemaparan data hasil penelitian ini diantaranya ialah sebagai berikut:

1. *Financial Technology (Fintech)* Pada Bank BRI KC Jember

Fintech di Indonesia berperan penting dalam memfasilitasi pergerakan keuangan dan mendukung pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). *Fintech* membuat pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah, memungkinkan mengakses transaksi keuangan

⁴⁴ “BRI”, Diakses November 24, 2023, <https://bri.co.id/>

dari mana saja melalui aplikasi, serta memantau investasi kapan saja dan di mana saja.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan Bank BRI KC Jember menurut ibu Tithis Mayda Wati selaku sekretaris mengatakan bahwa:

“*Financial technology* pada era digitalisasi ini memang harus dikembangkan agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, pinjaman atau hal lainnya. Ada beberapa implementasi *financial technology (fintech)* pada bank BRI ini sangat banyak. Yang pertama Brimo, merupakan sebuah aplikasi digital yang memudahkan transaksi lewat *handphone*. Yang kedua Ibbiz, merupakan layanan perbankan yang disediakan bagi pengusaha maupun UMKM untuk transaksi bisnis melalui media internet. Yang ketiga BriAPI, merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan BRI yang merupakan penggabungan antara pihak Bank dan nasabah. Yang keempat Ceria, merupakan pinjaman digital melalui *e-commerce* untuk pembiayaan transaksi. Yang kelima PARI, merupakan suatu *marketplace* yang diciptakan BRI demi meningkatkan kesejahteraan Masyarakat. Yang keenam QLOLA, sama seperti brimo tapi dalam skala besar untuk sebuah perusahaan atau suatu bisnis dengan menggunakan surat kuasa. dan Yang terakhir pasar.id, adalah *e-commerce* seperti halnya shopee yang mana produk ini dari BRI yang sekarang lagi dikembangkan dipasar tanjung”⁴⁵

Hal serupa disampaikan pula oleh Fifin Baitul Ulum sebagai Administrasi Kredit, beliau menyampaikan :

“Perbankan digital di era ini patut dikembangkan demi memudahkan pelayanan terhadap nasabah baik saat melakukan transaksi ataupun yang lainnya. Terdapat beberapa layanan *fintech* di Bank BRI diantaranya ada aplikasi Brimo yang merupakan aplikasi digital yang biasanya digunakan oleh nasabah BRI untuk transaksi *online* lewat HP. Adapula Pasar id, yang merupakan fasilitas yang disediakan Bank BRI untuk perdagangan pasar tradisional yang sedang dikembangkan secara *daring*. Adapula Ibbiz, yang merupakan layanan yang

⁴⁵ Tithis Madya, wawancara, jember, 24 November 2023

disediakan bagi pelaku UMKM dan pengusaha ritel untuk mempermudah melakukan transaksi dan memperoleh informasi. Selain itu ada juga Ceria, yang limit kreditnya ke Tabungan BRI BritAma ataupun Simpedes yang digunakan untuk pembelian *online*.⁴⁶

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Rini Suryani sebagai Admin Kredit, beliau menyampaikan :

“Perbankan digital itu layanan yang disediakan bagi nasabah untuk memperoleh informasi ataupun melakukan beragam transaksi di masa ini. Sedangkan istilah *fintech* merujuk pada bidang *startup* yang mana transaksi tersebut bisa dilakukan meski jaraknya jauh namun dalam kurun waktu yang singkat. Nasabah tidak perlu datang ke Bank dan mengantri lama untuk menikmati layanan tersebut. Mereka bisa mengaksesnya dimanapun dan kapanpun. Untuk layanan *fintech* pun juga beragam diantaranya BRIMO, Ceria, PARI, Ibbiz, BriApi, Qlola, dan Pasar id”.⁴⁷

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap nasabah terkait *fintech*, mereka mengatakan :

Menurut Dwi Benny Satria:

Kalau dari saya sendiri terkait *fintech* perlu digunakan secara bijak karena memang pengaturannya kalau secara regulasi dan teknis itu ada dalam peraturan Menteri perdagangan khususnya Bank yang bergelut dengan *fintech* perlu adanya sosialisasi dengan Masyarakat karena penggunaannya itu sangat rentan jangan sampai salah penggunaan apalagi disalah gunakan”.⁴⁸

Menurut Nur Ayu Desi Rahmawati:

Terkait *fintech* yang ada di BRI yang saya pakai adalah M-Banking. M-Banking ini sangat membantu sekali. Kita tidak perlu antri di Bank terlalu lama, dan pembayaran angsurannya juga cepat”.⁴⁹

Menurut Alfiatin Nuriah Hasanah:

⁴⁶ Fifin Baitul Ulum, wawancara, jember, 28 November 2023

⁴⁷ Rini Suryani, wawancara, Jember, 28 November 2024

⁴⁸ Dwi Benny Satria, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁴⁹ Nur Ayu Desi Rahmawati, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

“Tanggapan saya terkait *fintech* kalau buat nasabah sendiri itu memudahkan. Khususnya kita dikalangan anak-anak muda itu faham kalau misalnya untuk orang-orang tua itu terutama yang ada didesa itu butuh sosialisasi. Disini saya menggunakan BRIMO dimana penggunaannya itu memudahkan namun sering adanya *update* dan keamanannya pun kurang sering terjadi kasus rekening yang dibobol”.⁵⁰

Menurut Wirdatul Hasanah:

“Terkait *fintech* yang ada di BRI, saya pengguna Aplikasi BRIMO itu memudahkan saat hendak melakukan transfer”.⁵¹

Menurut Riza Agustina:

”Dengan adanya *fintech* itu kita dimudahkan dalam segala hal. Saya sudah menggunakan BRIMO kurang lebih 2 tahun terakhir dan cukup membantu saya dalam melakukan transaksi selama ini”.⁵²

Maka dari itu *fintech* pada era digitalisasi ini harus dikembangkan karena, *fintech* sangat memudahkan Masyarakat dalam kegiatan khususnya pada Lembaga keuangan yang mana memudahkan dalam transaksi maupun hal lainnya. Perbankan digital ialah layanan yang disediakan bank untuk nasabah untuk memperoleh informasi ataupun melakukan beragam transaksi di masa ini. Sedangkan istilah *fintech* merujuk pada bidang *startup* yang mana transaksi tersebut bisa dilakukan meski jaraknya jauh namun dalam kurun waktu yang singkat. Adapun implementasi *financial technology (fintech)* yang ada di Bank BRI KC Jember yaitu :

⁵⁰ Alfiatin Nuriyah Hasanah, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁵¹ Wirdatul Hasanah, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁵² Riza Agustina, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

- a. BRIMO, ialah aplikasi *mobile banking* yang mana terdapat banyak fitur – fitur yang dapat membantu dalam transaksi nasabah dan aplikasi ini cukup populer dalam kalangan nasabah BRI.
- b. IBBIZ, ialah kegiatan transaksi keuangan bisnis dan usaha melalui internet banking dengan limit yang besar, pembayaran gaji ataupun pembuatan tagihan secara online.
- c. BriApi, pemrograman aplikasi antarmuka yang dikembangkan BRI yang menggabungkan antara pihak Bank dan juga nasabah.
- d. PARI (Program Pasar Rakyat Indonesia), ialah produk aplikasi *marketplace* yang diluncurkan BRI untuk meningkatkan kebutuhan masyarakat terkhusus di perdesaan.
- e. Ceria adalah pembiayaan pinjaman digital untuk transaksi melalui *e-commerce*.
- f. QLOLA ialah sebuah aplikasi sama halnya dengan Brimo yang mana QLOLA ini untuk sebuah Perusahaan dan bisnis besar dengan menggunakan surat kuasa.
- g. Pasar id ialah sebuah pasar digital, yang mana terobosan baru dari produk Bank BRI dengan perdagangan tradisional untuk memfasilitasi seluruh pedagang Indonesia dengan jual beli online, seperti aplikasi shopee.

2. Implementasi *Financial Technology (Fintech)* Pada Bank BRI KC Jember Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif

Perkembangan teknologi membawa perubahan terhadap kebutuhan masyarakat akan alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan dan keamanan dalam setiap transaksi. Masyarakat Indonesia yang dulunya banyak berbelanja dengan uang tunai, saat ini telah mengetahui dan memanfaatkan pembayaran menggunakan metode non tunai, yaitu pembayaran digital sebagai alat pembayaran.⁵³

Inklusi keuangan didefinisikan sebagai “hak setiap orang untuk mengakses seluruh layanan lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif dan terjangkau, dengan menghormati martabat dan nilai mereka. Layanan keuangan harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, dengan perhatian khusus kepada masyarakat miskin, masyarakat miskin produktif, pekerja migran, dan penduduk daerah terpencil.”

Keuangan inklusif ini merupakan strategi pembangunan nasional untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pemerataan pendapatan, pengentasan kemiskinan serta stabilitas sistem keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara karyawan Bank BRI KC

Jember Tithis Mayda selaku Sekretaris beliau mengatakan :

“Dengan adanya *fintech* pada perbankan saat ini sangat mendorong nasabah untuk berwawasan luas terutama dengan adanya berbagai macam teknologi seperti penggunaan

⁵³ Siti Indah Purwaning Yuwana, “*Coronanomics : Strategi Revitalisasi UMKM Menggunakan Teknologi Digital di Tengah Pandemi Covid-19*”, *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*, vol. 02, no. 01, 2020, 50

BRIMO ataupun Pasar id untuk lebih gampang bertransaksi, serta gampang juga berbisnis. Dalam peminjaman kredit juga bisa lewat promosi pastinya. Misalnya saya punya toko di pasar id, dengan adanya promosi lewat sosmed ini akan lebih banyak lagi orang yang tau tentang toko saya yang ada di pasar id”.⁵⁴

Hal serupa disampaikan pula oleh Fifin Baitul Ulum sebagai Administrasi Kredit, beliau menyampaikan :

“*Fintech* ini sangat berguna bagi nasabah terutama dalam hal mendapatkan informasi ataupun transaksi. Misalnya saja saat penggunaan BRIMO atau Pasar id, yang dalam hal ini memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi ataupun berbisnis. Seperti yang sudah disampaikan Mbak Tithis sebelumnya dalam peminjaman kredit lewat promosi dengan hal ini membuat banyak orang tertarik untuk melakukan pinjaman kredit. Selain itu ada juga promosi lewat pasar id seperti halnya pada aplikasi *Shopee* yang mana banyak diskon yang dipromosikan agar menarik pembeli untuk membeli produk tersebut. Dan salah satu hal tersebut mampu meningkatkan keuangan inklusif pada Bank”.⁵⁵

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Rini Suryani sebagai Admin Kredit, beliau menyampaikan :

“Di Bank BRI terdapat berbagai layanan *fintech*, yang mana *fintech* ini sangat memudahkan masyarakat dalam berbagai hal transaksi. Namun untuk saat ini di Bank BRI KC Jember mulai mengembangkan layanan Pasar id, Pada tanggal 2 Desember akan dibuka pasar id di Pasar Tanjung sebagai Upaya pengenalan *fintech* kepada Masyarakat agar mereka tidak *kudate* akan teknologi digital”.⁵⁶

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap nasabah terkait *fintech*, mereka mengatakan :

⁵⁴ Tithis Madya, wawancara, jember, 24 November 2023

⁵⁵ Fifin Baitul Ulum, wawancara, jember, 28 November 2023

⁵⁶ Rini Suryani, wawancara, jember, 28 November 2023

Menurut Dwi Benny Satria:

“Dengan adanya berbagai macam *fintech*, khususnya saya pengguna aplikasi Brimo sangat puas dalam layanan pada fitur – fitur brimo yang memudahkan transaksi dimanapun dan kapanpun. Jadi lebih praktis”.⁵⁷

Menurut Nur Ayu Desi Rahmawati:

“Saya sebagai pengguna Brimo sangat membantu untuk transfer, dan tidak perlu khawatir untuk sisa saldonya karena di brimo juga bisa melihat saldo saya. Ataupun membayar listrik juga saya memakai brimo dan itu cukup praktis dan mudah”.⁵⁸

Menurut Alfiatin Nuriyah Hasanah:

“Saya pengguna *fintech* yaitu aplikasi Brimo dimana banyak fitur – fitur yang cukup lengkap, jadi dapat memudahkan saya sebagai nasabah BRI untuk melakukan transaksi dan juga saya sering memakai fitur dompet digital untuk top up shopee pay”.⁵⁹

Menurut Wirdatul Hasanah:

“Saya sangat puas dengan Brimo ini, karena tidak perlu mengantri lama di bank jika mau transfer ataupun setor tunai. Cukup transfer dari rumah saja menggunakan paket data”.⁶⁰

Menurut Riza Agustina:

“Saya sebagai mahasiswi memakai M-Banking cukup praktis. Karena dalam waktu yang tidak terduga kadang membutuhkan uang untuk membeli pulsa ataupun hal lainnya. Jadi sangat membantu saya dalam waktu *urgent*”.⁶¹

Implementasi *fintech* dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif ini dapat memudahkan nasabah dalam transaksi dan juga bisa membuka rekening secara online sehingga tidak perlu untuk datang ke Bank untuk mengantri dan membutuhkan waktu yang lama.

⁵⁷ Dwi Benny Satria, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁵⁸ Nur Ayu Desi Rahmawati, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁵⁹ Alfiatin Nuriyah Hasanah, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁶⁰ Wirdatul Hasanah, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁶¹ Riza Agustina, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

Melakukan pinjaman kredit pun cukup mudah menggunakan layanan digital jadi, cukup praktis. Kemajuan teknologi finansial ini juga mendorong Masyarakat berwawasan luas dengan melekat digitalisasi, sehingga mampu untuk mengikuti perkembangan zaman.

3. Peluang dan Tantangan Dalam Implementasi *Financial Technology* Pada Bank BRI KC Jember Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif

Indonesia memiliki peluang dan tantangan besar untuk mengembangkan teknologi finansial. Penerapan teknologi finansial dalam rangka pengembangan ekonomi Indonesia dianggap penting oleh Bank Indonesia. Terdapat banyak bidang usaha yang memiliki potensi.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan Bank BRI KC Jember menurut ibu Tithis Mayda Wati selaku sekretaris mengatakan bahwa:

“Peluang untuk *fintech* pada sekarang ini sangat besar, yaitu semakin banyaknya UMKM di Jember, nantinya UMKM bukan lagi skala mikro bisa jadi semakin ke atas. Atau dengan bisnis kecil bisa melalui pinjaman Ceria, PARI. Dan juga, semakin terbukanya peluang – peluang bisnis di kota Jember baik di bidang makanan apalagi di daerah kampus itu yang dapat memanfaatkan dan memaksimalkan *fintech*. Tantangannya pastinya di era ini banyak sekali pembobolan karena kurangnya keamanan *password* dan juga akses sinyal yang kurang bagi daerah – daerah terpencil. Untuk strateginya sendiri itu tidak memberikan *password* sembarangan dan melakukan kegiatan sosialisasi ke daerah terpencil”.⁶²

⁶² Tithis Madya, wawancara, jember, 24 November 2023

Hal serupa disampaikan pula oleh Fifin Baitul Ulum sebagai Administrasi Kredit, beliau menyampaikan :

“Peluang untuk *fintech* saat ini diantaranya melayani kebutuhan kredit yang besar meliputi produk pinjaman Ceria dan PARI. Selain itu dengan adanya *fintech* dapat mendukung inklusi keuangan digital yang targetnya ialah kalangan masyarakat kelas bawah maupun pada daerah yang terpencil. Adapun tantangannya yaitu kurangnya sosialisasi terhadap Masyarakat terkait produk-produk *fintech*, kesadaran SDM yang kurang terkait *fintech*, dan sistem keamanan yang masih perlu adanya perbaikan. Strateginya yaitu mengenalkan bahwa layanan digital ini sangat memudahkan dan mengenalkan produk-produk *fintech* kepada masyarakat”.⁶³

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Rini Suryani sebagai Admin Kredit, beliau menyampaikan :

“Peluang *fintech* di BRI KC Jember diantaranya meningkatkan kualitas layanan nasabah, mempermudah dan mempercepat proses transaksi, menambah jumlah nasabah karena kemudahan yang ditawarkan, serta meningkatkan produktivitas kerja. Untuk tantangannya itu terletak pada sistem keamanan karena belakangan ini dalam dunia perbankan sering terjadi adanya *cyber* jadi keamanannya perlu ditingkatkan. Adapun strateginya lebih ditingkatkan lagi kemanannya, dan jangan sembarangan memberikan *password* ke orang lain”.⁶⁴

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap nasabah terkait *fintech*, mereka mengatakan :

Menurut Dwi Benny Satria:

“Menurut saya, peluang adanya *fintech* ini cukup luas. Terutama saya bagi pengguna BRIMO, yang mana sangat memudahkan dalam transaksi dimanapun dan kapanpun.

⁶³ Fifin Baitul Ulum, wawancara, jember, 28 November 2023

⁶⁴ Rini Suryani, wawancara, jember, 28 November 2023

Tantangannya yaitu, terjadinya penipuan dan pembobolan rekening”.⁶⁵

Menurut Nur Ayu Desi Rahmawati:

“Peluang *fintech* di Bank BRI ini yaitu memudahkan nasabah dalam transfer dimanapun dan kapanpun sehingga sangat efisien waktu. Tantangannya yaitu sering terjadinya pembobolan rekening”.⁶⁶

Menurut Alfiatin Nuriyah Hasanah:

“Peluang dalam *fintech* sangat membantu saya dalam transaksi karena mudah dan lebih hemat waktu, tidak perlu antri untuk datang ke Bank. Tantangannya yaitu mungkin fitur keamanan dari m-banking yang kurang karena sering terjadi adanya pembobolan ATM”.⁶⁷

Menurut Wirdatul Hasanah:

“Saya bagi pengguna m-banking merasa sangat puas dan mudah dalam fitur – fitur nya dan tantangannya yaitu terkadang kendala sinyal dan mungkin juga penipuan”.⁶⁸

Menurut Riza Agustina:

“Peluang pada pengguna *fintech* khususnya saya sendiri yang pengguna m-banking sangat memudahkan. Tantangannya yang saya ketahui sekarang sedang marak– marak nya kasus penipuan sehingga harus bisa memilih mana berita yang benar dan hoax”.⁶⁹

Disimpulkan bahwa peluang *fintech* sangatlah besar dan luas salah satunya bagi pelaku UMKM atau pun pelaku bisnis. Karena melayani kebutuhan kredit pada produk Ceria dan PARI hal itu, sangat membantu dan mempermudah pelaku bisnis. Nasabah pun juga merasakan hal yang sama karena mempermudah transaksi. Tantangan

⁶⁵ Dwi Benny Satria, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁶⁶ Nur Ayu Desi Rahmawati, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁶⁷ Alfiatin Nuriyah Hasanah, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁶⁸ Wirdatul Hasanah, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

⁶⁹ Riza Agustina, wawancara nasabah, jember, 01 Desember 2023

dari adanya *fintech* yaitu rawannya penipuan karena kurangnya edukasi mana berita hoax dan yang benar – benar berita asli, kurangnya keamanan *password* atau hal lainnya yang berpotensi terhadap pembobolan rekening dan kurangnya pemahaman terhadap digital. Strategi untuk menghadapi tantangan tersebut ialah memberikan edukasi terkait produk-produk *fintech*, meningkatkan sistem keamanan dan juga tidak sembarangan memberikan sebuah *password* agar kemanannya tetap terjaga.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan data observasi di lokasi penelitian, wawancara dengan beberapa informan, dan dokumen-dokumen yang dikumpulkan terkait dengan judul penelitian yang dianalisis oleh peneliti, maka dapat dikemukakan hasil pembahsasan sebagai berikut:

1. *Financial Technology (Fintech)* Pada bank BRI KC Jember

Dari hasil temuan peneliti *Financial Technology (Fintech)* adalah suatu penggabungan antara sistem keuangan dengan teknologi untuk memperoleh peningkatan keuangan. Maka dari itu, *fintech* pada era digitalisasi ini harus dikembangkan karena, *fintech* sangat memudahkan Masyarakat dalam kegiatan khususnya pada Lembaga keuangan yang mana memudahkan dalam transaksi maupun hal lainnya.

Adapun implementasi *financial technology (fintech)* yang ada di Bank BRI KC Jember yaitu :

a. BRIMO

Brimo ialah aplikasi *mobile banking* yang memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan secara online melalui *handphone*, yang mana *mobile banking* ini terdapat banyak fitur – fitur yang dapat membantu dalam transaksi nasabah dan aplikasi ini cukup populer dalam kalangan nasabah BRI.

b. IBBIZ (Internet Banking Bisnis)

IBBIZ (Internet Banking Bisnis) ialah layanan perbankan yang diperuntukkan bagi nasabah BRI khususnya untuk pengusaha bisnis ataupun UMKM. Layanan IBBIZ ini untuk memenuhi kebutuhan nasabah bagi yang mempunyai limit transaksi yang relatife besar ataupun tuntutan transaksi pembayaran gaji serentak dan pembuatan tagihan secara online.

c. BriApi (*Application Programming Interface*)

BriApi (*Application Programming Interface*) ialah pemrograman aplikasi antarmuka yang memungkinkan integrasi antara pihak Bank dan juga nasabah. Dengan BriApi ini mempermudah dan melancarkan berbagai kebutuhan transaksi digital. BriApi diterbitkan sebagai wujud dari strategi BRI untuk mempercepat inklusi keuangan. Oleh karena itu, BriApi turut andil dalam *cashless society* dengan mengoptimalkan layanan yang memebrikan kemudahan dalam transaksi bagi Semua pihak.

d. PARI (Pasar Rakyat Indonesia)

PARI (Pasar Rakyat Indonesia) ialah produk aplikasi *marketplace* yang diluncurkan BRI dengan misi untuk membantu menaikkan kesejahteraan dan meningkatkan kebutuhan masyarakat terkhusus di pedesaan. Program PARI ini memiliki beberapa tujuan diantaranya, untuk meningkatkan pendapatan Masyarakat pedesaan, membantu memasarkan produk – produk lokal, dan memperkenalkan teknologi digital kepada Masyarakat dan pelaku UMKM sehingga mereka dapat mengembangkan usahanya.

e. Ceria

Ceria adalah pembiayaan pinjaman digital yang ditujukan kepada nasabah BRI untuk transaksi melalui *e-commerce* yang bekerjasama. Ceria juga sudah terdaftar resmi dan diawasi oleh OJK sehingga aman digunakan. BRI Ceria merupakan terobosan baru melalui *fintech* dengan begitu syarat pengajuan cukup mudah dilakukan dalam waktu singkat dan tentunya hanya dalam genggam tangan saja, bebas biaya administrasi, dan bunga yang cukup rendah.

f. QLOLA

QLOLA ialah platform layanan transaksi untuk badan usaha mulai dari korporasi hingga retailer. Oleh karena itu, banyak fitur – fitur sebuah aplikasi sama halnya dengan Brimo yang mana

dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi langsung menggunakan sistem. QLOLA ini untuk sebuah Perusahaan dan bisnis besar dengan menggunakan surat kuasa. Layanan dalam QLOLA ini diantara lain, *cash management, trade finance, forex* dan *investment services*. Keunggulannya nasabah tidak hanya dimudahkan dengan adanya QLOLA ini, namun juga mendapat *benefit* yang berupa *seamless monitoring* dan *seamless reporting* atas seluruh portofolio BRI secara digital dan kapanpun dan dimanapun.

g. Pasar. Id

Pasar. Id ialah sebuah pasar digital, yang mana terobosan baru dari produk Bank BRI dengan perdagangan tradisional untuk memfasilitasi seluruh pedagang Indonesia dengan jual beli online, seperti aplikasi shopee. Program pasar.id ini lebih nyaman dan dapat dijangkau secara luas dan dimanfaatkan secara maksimal.

Pasar.id juga membuka peluang pelanggan lebih luas lagi, terjaminnya keamanan dari kemungkinan uang palsu dan penjual tidak perlu adanya uang kembalian. BRI dorong UMKM Go digital melalui pasar.id.

2. Implementasi *Financial Technology (Fintech)* Pada Bank BRI KC Jember Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif

Tujuan dari keuangan inklusif yaitu :

- a. Mengintegrasikan strategi keuangan inklusif ke dalam strategi besar pembangunan ekonomi, pengentasan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilisasi sistem keuangan.
- b. Menyediakan jasa dan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- c. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang jasa keuangan.
- d. Meningkatkan akses masyarakat terhadap jasa keuangan.
- e. Memperkuat koordinasi antar bank, lembaga keuangan mikro, dan lembaga keuangan non bank.
- f. Mengoptimalkan peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperluas jangkauan layanan keuangan.

Dari hasil temuan peneliti implementasi fintech dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif ini dapat memudahkan nasabah dalam transaksi dan juga bisa membuka rekening secara online sehingga tidak perlu untuk datang ke Bank untuk mengantri dan membutuhkan waktu yang lama. Melakukan pinjaman kredit pun cukup mudah menggunakan layanan digital jadi, cukup praktis. Dapat meningkatkan pengetahuan Masyarakat mengenai layanan keuangan, Kemajuan teknologi finansial ini juga mendorong Masyarakat berwawasan luas dengan melekat digitalisasi dan memperluas cakupan

layanan keuangan, sehingga mampu untuk mengikuti perkembangan zaman. Hal ini, tentunya terus mendorong industri perbankan untuk terus mengembangkan *fintech* agar lebih terjaga keamanannya dan kenyamanannya.

3. Peluang dan Tantangan Dalam Implementasi *Financial Technology* Pada Bank BRI KC Jember Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif

Peluang *fintech* sangatlah besar dan luas salah satunya bagi pelaku UMKM atau pun pelaku bisnis. Karena melayani kebutuhan kredit pada produk Ceria dan PARI hal itu, sangat membantu dan mempermudah pelaku bisnis. Nasabah pun juga merasakan hal yang sama karena mempermudah transaksi. Dengan demikian, kebutuhan akan layanan digital perbankan terus meningkat dapat dipenuhi dengan baik. Dengan berkembangnya teknologi saat ini, kemudahan bertransaksi sudah menjadi suatu keharusan bagi para nasabah, dan kemudahan tersebut semakin meningkatkan minat mereka terhadap layanan keuangan yang tersedia, khususnya dalam penggunaan *financial technology (Fintech)* akan semakin meningkat.

Tantangan dari adanya *fintech* yaitu rawannya penipuan karena kurangnya edukasi mana berita hoax dan yang benar – benar berita asli, kurangnya keamanan *password* atau hal lainnya yang berpotensi terhadap pembobolan rekening dan kurangnya pemahaman terhadap digital. Tantangan layanan perbankan digital semakin besar

seiring berjalannya waktu dan luasnya penetrasi digital Masyarakat Indonesia. Saat ini masih banyak nasabah yang belum memahami cara menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, mungkin terdapat kekurangan pelanggan yang menggunakan layanan teknologi keuangan. Alasan pertama adalah tidak semua pelanggan melek digital. Kedua, karena kekhawatiran konsumen, tidak semua nasabah ingin mengetahui saldo tabungannya. Ketiga, tidak semua perangkat Android mendukung aplikasi *mobile banking*. Selain itu, tantangan terkait layanan digital antara lain belum adanya jaringan internet dan potensi gangguan jaringan saat melakukan transaksi.

Strategi untuk mengatasi permasalahan di atas antara lain memberikan edukasi terkait produk-produk *fintech* dan mendorong untuk memberikan sosialisasi di ruang publik atau dilakukan melalui media sosial, meningkatkan sistem keamanan dan juga tidak sembarangan memberikan sebuah *password* agar kemanannya tetap terjaga dengan melakukan perbaikan teknologi, penguatan teknologi secara fundamental, penguatan sumber daya manusia (SDM) yang mampu memanfaatkan teknologi, penguatan produk digital. Ketika nasabah melakukan transaksi di Bank dan mengalami kendala jaringan, bank menyediakan akses internet di sekitar area bank untuk memfasilitasi mereka.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah :

1. *financial technology (fintech)* yang digunakan oleh Bank BRI KC Jember ialah sebagai berikut :
 - a. Brimo ialah aplikasi *mobile banking* yang memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan secara online melalui *handphone*.
 - b. IBBIZ (Internet Banking Bisnis) ialah layanan perbankan yang diperuntukkan bagi nasabah BRI khususnya untuk pengusaha bisnis ataupun UMKM.
 - c. BriApi (*Application Programming Interface*) ialah pemrograman aplikasi antarmuka yang memungkinkan integrasi antara pihak Bank dan juga nasabah. Dengan BriApi ini mempermudah dan melancarkan berbagai kebutuhan transaksi digital.
 - d. PARI (Pasar Rakyat Indonesia) ialah produk aplikasi *marketplace* yang diluncurkan BRI dengan misi untuk membantu menaikkan kesejahteraan dan meningkatkan kebutuhan masyarakat terkhusus di perdesaan.
 - e. Ceria adalah pembiayaan pinjaman digital yang ditujukan kepada nasabah BRI untuk transaksi melalui *e-commerce* yang bekerjasama.

- f. QLOLA ialah platform layanan transaksi untuk badan usaha mulai dari korporasi hingga retailer. Oleh karena itu, banyak fitur – fitur sebuah aplikasi sama halnya dengan Brimo yang mana dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi langsung menggunakan sistem.
 - g. Pasar.id ialah sebuah pasar digital, yang mana terobosan baru dari produk Bank BRI dengan perdagangan tradisional untuk memfasilitasi seluruh pedagang Indonesia dengan jual beli online, seperti aplikasi shopee. BRI dorong UMKM Go digital melalui pasar.id.
2. Implementasi fintech dalam meningkatkan layanan keuangan inklusif ini dapat memudahkan nasabah dalam transaksi dan juga bisa membuka rekening secara online sehingga tidak perlu untuk datang ke Bank untuk mengantri dan membutuhkan waktu yang lama, dimanapun dan kapanpun. Dapat meningkatkan pengetahuan Masyarakat mengenai layanan keuangan, Kemajuan teknologi finansial ini juga mendorong Masyarakat berwawasan luas dengan melek digitalisasi.
 3. Peluang *fintech* sangatlah luas terutama pada pelaku bisnis dan UMKM. Memudahkan nasabah dalam bertransaksi. kebutuhan akan layanan digital perbankan terus meningkat dapat dipenuhi dengan baik. Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, kenyamanan dalam bertransaksi telah menjadi suatu keperluan bagi nasabah. Oleh karena

itu, dengan kemudahan tersebut, minat nasabah untuk menggunakan layanan keuangan, seperti *financial technology (fintech)*, akan semakin meningkat. Tantangan *fintech* yaitu Untuk saat ini juga masih banyak masyarakat yang tidak paham akan penggunaan layanan digital. rawannya penipuan karena kurangnya edukasi mana berita hoax dan yang benar – benar berita asli, kurangnya keamanan *password* atau hal lainnya yang berpotensi terhadap pembobolan rekening dan kurangnya pemahaman terhadap digital.

Strategi dalam menghadapi tantangan tersebut ialah melakukan sosialisasi dan edukasi terhadap pengenalan *fintech*, dan meningkatkan sistem keamanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran diantaranya :

1. Bagi pihak Bank BRI untuk terus mengoptimalkan dan mengembangkan *financial tecghnology (fintech)* agar lebih maju dalam perkembangan teknologi dan sistem keamanan pada layanan teknologi diperkuat agar tidak terjadi *cyber crime*.
2. Bagi pemerintah untuk terus mendukung teknologi layanan keuangan.
3. Bagi masyarakat agar turut andil dalam memanfaatkan fasilitas teknologi yang sudah dikembangkan oleh pihak Bank BRI.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Muhammad Dzikri. Elliv Hidayatul Lailiyah dan Evi Dwi Kartikasari “Analisis SWOT Fintech Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif Di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah Di Lamongan)”. *jurnal ekonomi dan ekonomi syariah* 4. No. 1. januari 2021.
- Al – Qur’an. Al - Baqarah:286.
- Artika, Dela. dan Yuni Shara. “Analisis Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Kota Medan”. *Indonesian Journal of Business Analytics (IJBA)* 1. No. 1
- Artikel Keuangan Inklusif di Indonesia, kementerian keuangan
Badan kebijakan fiskal, Kementerian Keuangan Republik Indonesia
- Bank Indonesia. “Mengenal *Financial Technology*”. 1 Desember 2018
- Booklet keuangan inklusif, Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia.
- BRI. Diakses November 24. 2023. <https://bri.co.id/>
- Dea, Nabila Anugrah. “Efektivitas Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Terhadap Perkembangan Inklusi Keuangan (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung). skripsi 2021.
- Farida, Lulik. Mochammad Farid Afandi. Raden Andi Sularso Imam Suroso. Nadia Azalia Putri. “How Financial Literacy, Innovation Capability, and Human Capital Affect Competitive Advantage and Performance: Evidence from Creative MSMEs”. *International Journal Of Scientific & Technology Research* Volume 8. Issue 11. November 2019.
- Fauji, Diah Ayu Septi. dan Moch. Wahyu Widodo, “*Financial Technology*”. (Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri
- Gumilang, Nanda Akbar. “Pengertian Wawancara”. Gramedia blog
- Hidayat, Chusnul Maulidina. Lina Fatimah Lishobrina dan Maliana Puspa Arum, “Analisis Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Kabupaten Banyumas”. *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen* 1. No. 2. Mei 2023.
- Hiyanti, Hida. Lucky Nugroho, Citra Sukmadilaga, Tettet Fitrianti, “Peluang dan Tantangan Fintech (Financial Technology) Syariah di Indonesia”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 5. No. 3. 2019.

Karmeli, Elly. Ika Fitriyani dan Rahmaningsih Febrianti, “Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Kabupaten Sumbawa”. *jurnal ekonomi dan bisnis* 9. No. 3. desember 2021.

Karunia Dewi, Hesti. “Peluang Dan Tantangan Implementasi Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang)”. Skripsi. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 2022.

Khalifah, Nurul. dan Very Andrianingsih, “Peluang Dan Tantangan Implementasi Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif”. *Ulumuna : jurnal Studi Keislaman* 6. No. 2. desember 2020.

Liliana, Ariodillah Hidayat, Dirta Pratama Atiyatna, Muhammad Kahpi dan Syirod Salehe. “Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif UMKM”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 19. No. 2. 2021.

Mahendra, M. Ilham Ihza. “Transformasi Digital Perbankan Bri: Tren Disruptif Hingga Tantangannya ”, BRI TECH, <https://digital.bri.co.id/>, di akses 16 April 2024

Mardiningsih, Ratnawati. “Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19”. *Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 8. No. 1. April 2021.

Masruroh, Nikmatul. Ilfanny Dwi Azalia. Miftahul Jannah, Julia Citra Anggraini. “Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah”. *Jurnal Abdi Masyarakat*. Vol. 02, No. 01. Februari 2024.

Muzdalifa, Irma. Inayah Aulia Rahma. Bella Gita Novalia. Haqiqi Rafsanjani. “Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Umkm Di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah)”. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 3. No. 1. 2018.

OJK, “Bulan Inklusi Keuangan: Wujudkan Akses Keuangan Untuk Semua”, 16 April 2024

OJK, “Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan (SNLIK)”, 16 April 2024

OJK. “Mengenal *Fintech*, Keuangan Digital Yang Tengah Naik Daun”

OJK. “Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat”. 6 Oktober 2023.

OJK.go.id. 23 September 2023.

- Purwanto, Ach Resa Rachrizi dan Isnain Bustaram, “Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Ukm Di Kabupaten Pamekasan”. *Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan* 4. No. 2. agustus 2021.
- Purwanto, Nafa Latif Vani. Nabila Nur Aisyah. Dita Salsabila. Nurul Setianingrum. “Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*. Vol. 01 No. 03. 2024.
- Putri, Ika Swasti. dan Siti Hayati Efi Friantin, “Dampak Fintech Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM di Indonesia”. *Journal of Marketing And Commerce* 6. No. 1. desember 2021.
- Putri, Sefhia Aristia. “Peran Aplikasi Financial Technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Boyolali)” skripsi. universitas islam negeri raden mas said Surakarta. 2023.
- Riadi, Muchlisin. “*fintech* (financial technology), April 2022
- Savitrah, Ravika Mutiara. “Minat Penggunaan Fintech Pada Aktivitas Pembiayaan: Perspektif Umkm Di Pulau Jawa”. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 2022.
- Selvi, “*Literasi Keuangan Masyarakat Pahami Investasi Keuangan Anda*”. (gorontalo: Ideas Publishing, 2018).
- Soetino, Kusumaningtuti S, Cecep Setiawan. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Subagiyo, Rokhmat. “Era Fintech: Peluang Dan Tantangan Bagi Ekonomi Syariah”. *Jurnal Ekonomi Islam, Islamic Economics Journal* 7. No. 2. Desember 2019.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2022).
- Winarto, Wahid Wachyu Adi. “Peran Fintech Dalam Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)”. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 3 (1). Januari 2020.
- Yuwana, Siti Indah Purwaning Yuwana. “*Coronanomics* : Strategi Revitalisasi UMKM Menggunakan Teknologi Digital di Tengah Pandemi Covid-19”. *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*. vol. 02. no. 01. 2020.

Matriks Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi <i>Financial Technology (fintech)</i> Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif Di Bank BRI KC Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Financial technology (fintech) 2. Keuangan inklusif 	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengertian fintech b. Peran <i>fintech</i> c. Peluang dan tantangan fintech 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan <ol style="list-style-type: none"> a. Pihak bank b. Nasabah 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan <ol style="list-style-type: none"> a. Buku b. Jurnal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan Kualitatif Deskriptif 2. Jenis penelitian lapangan 3. Subyek penelitian menggunakan <i>purposive</i> 4. Teknik pengambilan data (observasi, wawancara, dokumentasi 5. Metode analisis data (pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan) 6. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja <i>Financial Technology</i> yang digunakan di Bank BRI KC Jember? 2. Bagaimana pengimplementasian <i>Financial Technology</i> pada Bank BRI KC Jember untuk meningkatkan layanan keuangan inklusif ? 3. Bagaimana peluang dan tantangan dalam pengimplementasian <i>Financial Technology</i> pada Bank BRI KC Jember untuk meningkatkan layanan keuangan inklusif ?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risalatul Ulami

Nim : 203105010001

Prodi Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul **“Implementasi *Financial Technology (fintech)* Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif Di Bank BRIK KC Jember”** Adalah benar – benar hasil karya saya kecuali kutipan – kutipan yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 04 Maret 2024



Risalatul Ulami

NIM. 203105010001

LIST PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimana tanggapan mengenai financial technology?
2. Apa saja financial technology yang digunakan di Bank BRI KC Jember?
3. Apa saja peluang dalam pengimplementasian fintech bagi Bank BRI KC Jember?
4. Apa saja tantangan dalam pengimplementasian fintech bagi Bank BRI KC Jember?
5. Bagaimana strategi yang ditetapkan oleh bank berdasarkan peluang dan tantangan untuk menghadapi peluang dan tantangan tersebut ?
6. Apakah fintech dapat mendorong strategi nasional keuangan inklusif ?
7. Bagaimana pengimplementasian fintech pada Bank BRI KC Jember dalam meningkatkan keuangan Inklusif ?
8. Strategi apa saja yang dimiliki oleh Bank BRI KC Jember dalam menarik nasabah dalam penggunaan fintech?

LIST PERTANYAAN WAWANCARA NASABAH

1. Apakah anda menggunakan Fintech Bank BRI KC Jember?
2. Apa saja kekuatan dan kelemahan dari fintech yang digunakan?
3. Apakah fintech pada Bank BRI KC Jember yang anda gunakan dapat mempermudah anda ?
4. Bagaimana kepuasannya dalam menggunakan fintech?
5. Harapan anda untuk Fintech Bank BRI KC Jember?

DOKUMENTASI



Wawancara dengan ibu Tithis Mayda Wati selaku Sekretaris di Bank BRI KC

Jember

Jum'at, 24 November 2023



Wawancara dengan ibu Fifi Baitul Ulum sebagai Administrasi Kredit di Bank

BRI KC Jember

Selasa, 28 November 2023



Wawancara dengan ibu Rini Suryani sebagai Administrasi Kredit di Bank BRI KC
Jember

Selasa, 28 November 2023



Wawancara dengan nasabah Bank BRI KC Jember pengguna *fintech*
saudara Dwi Benny Satria

Jum'at, 01 Desember 2023



Wawancara dengan nasabah Bank BRI KC Jember pengguna *fintech*
Saudari Nur Ayu Desi Rahmawati
Jum'at, 01 Desember 2023



Wawancara nasabah Bank BRI KC Jember pengguna *fintech*
Saudari Alfiatin Nuriyah Hasanah
Jum'at, 01 Desember 2023



Wawancara nasabah Bank BRI KC Jember pengguna *fintech*
Saudari Wirdatul Hasanah
Jum'at, 01 Desember 2023



Wawancara nasabah Bank BRI KC Jember pengguna *fintech*
Saudari Riza Agustina
Jum'at, 01 Desember 2023

Nomor : B-1760 /Un.22/7.a/PP.00.9/09/2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

29 September 2023

Kepada Yth.
Kepala Bank BRI KC Jember
Jl. Ahmad Yani No.1 Jemberlor, Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Risalatul Ulami
NIM : 203105010001
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Implementasi *Financial Technology (Fintech)* Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif di Bank BRI KC Jember" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,




Nurul Widyawati Islami Rahayu



Model 54

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B. 408/KC-XVI/SDM/13/2023
Lamp. : -
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 13 Desember 2023

Kepada Yth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN KH ACHMAD SIDDIQ
Jember
Di
J e m b e r

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Risalatul Ulami/ 203105010001
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Penelitian : “IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)* DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KEUANGAN INKLUSIF DI BANK BRI KC JEMBER “.
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember
Lama Penelitian : Oktober - Desember 2023

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)
KANTOR CABANG JEMBER



JURNAL PENELITIAN

Judul Penelitian : Implementasi *Financial Technology (Fintech)* Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif Di Bank BRI KC Jember

Lokasi Penelitian : PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Kamis, 05 Oktober 2023	Menyerahkan proposal dan surat izin penelitian	
2.	Selasa, 24 Oktober 2023	ACC untuk melakukan penelitian	
3.	Jumat, 24 November 2023	Wawancara dengan ibu Tithis Madya selaku sekretaris	
4.	Selasa, 28 November 2023	Wawancara dengan beberapa karyawan Bank BRI KC Jember	
5.	Jumat, 01 Desember 2023	Wawancara dengan beberapa nasabah bank BRI KC Jember	
6.	Senin, 04 Desember 2023	Meminta struktur organisasi Bank BRI KC Jember	
7.	Rabu, 13 Desember 2023	Mengambil surat izin selesai	

Jember, 13 Desember 2023

Mengetahui,

PT. Bank Rakyat Indonesia KC Jember



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Risalatul Ulami
NIM : 203105010001
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Implementasi financial technology (fintech) dalam meningkatkan layanan keuangan Inklusif di Bank BRI KC Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 04 Maret 2024
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Risalatul Ulami
NIM : 203105010001
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Implementasi *Financial Technology (fintech)* Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Inklusif Di Bank BRI KC Jember

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi.
Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Jember, 01 Maret 2024
Koordinator Program Studi Perbankan Syariah



Ana Pratiwi, SE, Ak.,MSA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BIODATA PENULIS



DATA DIRI:

Nama : Risalatul Ulami
Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 19 Juli 2002
NIM : 203105010001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Dusun Kopenbayah, Desa Kelir, RT03 /RW 02,
Kecamatan Banyuwangi.
No.Telp : 085895182079
Email : risalatululami01@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Khadijah 90 (2007-2008)
2. MI Darut Tarbiyah (2008-2014)
3. SMP Ma'arif Genteng (2014-2017)
4. MA Kebunrejo Genteng (2017-2020)
5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2020-2024)