



Factors Affecting The Trust Of Fintech Users In The State Saving Bank Of The Sharia Branch Office Medan

Winri Asrika ¹, Rahmayati ²

¹Department of Sharia Banking, Faculty of Islamic Religion, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

² Lecturer Departement of Sharia Banking, Faculty of Islamic Religion, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received December 01, 2021

Revised December 13, 2021

Accepted January 7, 2022

Available online January 7, 2022

Keywords:

Convenience, Security, Services and Fintech Users

Paper type: Research paper

Please cite this article: Asrika, W., Rahmayati., "Factors Affecting The Trust of Fintech Users In The State Saving Bank of The Sharia Branch Office Medan" AL - MUHTARIFIN: Islamic Banking and Islamic Economic Journal [ONLINE], Volume 1 Number 1 (January 7, 2022)

Cite this document:

APA Style

*Corresponding author

e-mail: winriasrika@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether or not there is an influence of convenience, security, service on the trust of fintech (financial technology) users, this type of research is associative. The location of this research was conducted at the State Savings Bank (Persero) Medan Syariah Branch Office which is located at Jalan Haji Juanda No.48, Medan Maimun, Suka Damai, Kec. Medan Polonia, Medan City, North Sumatra, the population is all customers at PT. State Savings Bank (Persero) Medan Syariah Branch Office taken as many as 261 customers, the sample in this study was 72 people, the analytical technique used in this study was multiple linear regression analysis, In this study the Ease of Variable affects the use of Fintech at BTN Syariah because the value $t_{count} > t_{table}$ ($2.695 > 1.994$) and the significance level is lower than 0.05, namely 0.009 ($0.009 < 0.05$). In this study, the security variable affects the use of Fintech at BTN Syariah because the value of $t_{count} > t_{table}$ ($3.772 > 1.994$) and a significant level lower than 0.05, namely 0.001 ($0.001 < 0.05$). BTN Syariah due to the value of $t_{arithmetic} > t_{table}$ ($7.695 > 1.994$) and a significant level lower than 0.05, namely 0.000 ($0.000 < 0.05$), There is an effect of service on fintech users at the State Savings Bank (Persero) Medan Syariah Branch Office, , Bank Tabungan Negara Syariah continues to improve services using fintech. In this study, convenience, security, and services together affect fintech users at the State Savings Bank (Persero) Medan Syariah Branch Office as seen from $f_{count} > f_{table}$ ($51.110 > 2.74$) and the significant level which is 0.000 is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$).

INTRODUCTION

(Nasution, 2021) Pengembangan layanan perbankan sangat memengaruhi kegiatan ekonomi di suatu negara. Bank

dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, kemajuan suatu bank di suatu negara

dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.

(Predesyah, 2020) *Fintech* (Financial Technology) merupakan sistem keuangan yang melibatkan teknologi di dalamnya untuk menghasilkan suatu layanan jasa keuangan, produk atau model bisnis baru yang dapat memberikan kelancaran, kemudahan, keamanan serta efisiensi pembayaran yang akan berdampak pada stabilitas moneter dan stabilitas keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatur *Fintech* sebagaimana Undang-Undang Inovasi Keuangan Digital (IKD), yaitu pembaharuan dari model bisnis yang melibatkan ekosistem digital dan memberikan jasa atau nilai tambah baru di sektor keuangan.

Adapun data perkembangan lembaga keuangan syariah dari tahun ketahunnya terus mengalami peningkatan yang signifikan, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kantor lembaga keuangan syariah, yang telah dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), adapun

data perkembangan – perkembangan jumlah kantor lembaga keuangan syariah adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Perkembangan Financial Technology Di Lembaga Keuangan Syariah Berdasarkan Kantor Bank Umum Syariah, Usaha Unit Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah 2011 - 2020

Tahun	Bank Umum Syariah (BUS)	Usaha Unit Syariah (UUS)	Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS)
2011	11	24	155
2012	11	24	158
2013	11	23	163
2014	12	22	163
2015	12	22	163
2016	13	21	166
2017	13	21	167
2018	478	153	495
2019	480	160	617
2020	488	162	627

Sumber : www.ojk.go.id

Bank islam atau biasa disebut dengan bank syariah (bank tanpa bunga) merupakan lembaga keuangan yang kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-

Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain Bank Syariah adalah Bank umum yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara Bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha maupun kegiatan lain sesuai kegiatan syariah. Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan dengan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Sedangkan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan bank di zaman teknologi dapat menggunakan jejaring internet untuk mempermudah pekerjaan perbankan.

(Christiana, 2021) Pemahaman fintech tentu bukan hal yang harus diabaikan, melainkan harus terus dijaga keamanan dan kemudahan dalam penggunaan fintech itu sendiri, mulai dari pembayaran online, pembelian online, dan transfer yang dapat

dilakukan di handphone ataupun ponsel seluler.

(Putri, 2019) Dari kesimpulan di atas, *fintech* dapat diartikan sebagai suatu teknologi keuangan yang menawarkan teknologi modern terkait layanan keuangan dan stabilitas keuangan, salah satunya contoh penggunaan teknologi *fintech* yang dilakukan peneliti yaitu perusahaan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan. Dapat diketahui juga bahwa perkembangan lembaga keuangan syariah meningkat dari tahun ketahunnya mulai dari kantor Bank Umum Syariah (BUS), Usaha Unit Syariah (UUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang dipengaruhi oleh penerapan financial technology (layanan keuangan berbasis digital) yang saat ini telah berkembang di Indonesia. (Rahmayati, 2020) Dengan media berbasis digital, konsumen bisa mengendalikan sepenuhnya melalui aplikasi atau situs-situs mana saja yang akan mereka akses untuk membeli sesuatu ataupun transaksi-transaksi yang lain. Dalam hal lain kepercayaan-kepercayaan nasabah akan lembaga keuangan syariah dapat memperluas akses dan jaringan yang lebih mudah dijangkau salah satunya dengan cara memperluas kantor Bank Umum Syariah

(BUS), Usaha Unit Syariah (UUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

METHODS

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis ialah pendekatan asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Pendekatan asosiatif ini dapat dibangun dengan suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Dengan kata lain, peneliti ingin mencoba untuk memberikan informasi yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kepercayaan pengguna *fintech* pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan.

RESULT AND DISCUSSION

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan. Tingkat kepercayaan penggunaan *fintech* yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan dilakukan dengan mempengaruhi kepercayaan nasabah yaitu menggunakan kemudahan, keamanan, dan layanan pengguna *fintech*. karena judul penelitian penulis mengenai

tingkat kepercayaan pengguna *fintech*, maka penulis akan menyajikan dan menjelaskan secara singkat tentang faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna *fintech* yaitu:

1. **Faktor Kemudahan** yaitu mengukur tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu sistem teknologi dengan mudah, serta memiliki beberapa indikator dalam kemudahan penggunaan antara lain yaitu *easy to use (mudah digunakan), easy to learn (mudah untuk dipelajari), become skillful (menjadi terampil), understandable and clear (dimengerti dan jelas)*. Dengan begitu jasa yang diberikan bagi pengguna mudah dalam menggunakannya, maka para pengguna dapat menerima atau menggunakan teknologi tersebut.
2. **Faktor Keamanan** yaitu persepsi nasabah terhadap bank dalam melindungi transaksi personal nasabah dalam penggunaan yang tidak berwenang. Dengan memiliki keamanan yang berguna dalam bertransaksi dapat membuat

nasabah merasa percaya dan terjamin dalam melaksanakan suatu transaksi. Serta dapat menjaga jaminan saldo, pengendalian sistem internal transaksi, dan menjaga rahasia pin pengguna.

3. Faktor layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah demikian pengaruh dengan loyalitas nasabah. Persepsi layanan terdapat dampak yang rendah dibandingkan dengan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang menerima layanan dan dapat melakukan pembayaran transaksi e-commerce, serta dapat menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat serta dapat melibatkan semua hubungan antara nasabah dengan call centre atau customer service yang membutuhkan kepercayaan.

Dari pembahasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan dalam penggunaan fintech PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan yaitu layanan dikarenakan kepuasan

nasabah yang menerima layanan dan dapat melakukan pembayaran transaksi e-commerce, serta dapat menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat serta dapat melibatkan semua hubungan antara nasabah dengan call centre atau customer service yang membutuhkan kepercayaan, selanjutnya faktor keamanan juga berpengaruh terhadap minat pengguna fintech Dengan memiliki keamanan yang berguna dalam bertransaksi dapat membuat nasabah merasa percaya dan terjamin dalam melaksanakan suatu transaksi. Serta dapat menjaga jaminan saldo, pengendalian sistem internal transaksi dan faktor yang memiliki pengaruh paling rendah adalah faktor kemudahan, jika dilihat pada kenyataan kemudahan memang sudah menjadi alasan yang jelas kenapa masyarakat menggunakan fintech dan hampir semua masyarakat sudah mulai “melek” dengan layanan digital.

CONCLUSION

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, dan pembahasan yang penulis paparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa :

1. Dalam penelitian ini Variabel Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai t hitung > t tabel ($2.695 > 1.994$) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.009 ($0.009 < 0.05$), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa H_0 ;Terdapat pengaruh kemudahan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, sehingga Bank Tabungan Negara Syariah terus meningkatkan kemudahan penggunaan *fintech*.
2. Dalam penelitian ini Variabel Keamanan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai t hitung > t tabel ($3.772 > 1.994$) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.001 ($0.001 < 0.05$), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa H_0 ;Terdapat pengaruh Keamanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, Bank Tabungan Negara Syariah terus meningkatkan keamanan penggunaan *fintech*.
3. Dalam penelitian ini Variabel layanan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai t hitung > t tabel ($7.695 > 1.994$) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.000 ($0.000 < 0.05$), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa H_0 ;Terdapat pengaruh layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, Bank Tabungan Negara Syariah terus meningkatkan layanan penggunaan *fintech*.
4. Dalam penelitian ini secara bersama-sama kemudahan, keamanan, dan layanan berpengaruh terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan dilihat dari f hitung /> f tabel ($51.110 > 2.74$) dan taraf signifikan yang bernilai 0.000 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa H_0 ; Terdapat pengaruh kemudahan, keamanan, dan layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.

REFERENCES

- Aziz, Imam Abdul et.al, (2019) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menyalurkan Donasi Melalui Platform Crowdfunding Berbasis Online, *Jurnal Syarikah. Sekolah Kajian Strategik dan Universitas Indonesia*. 1(5)
- Diana. (2016) *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Masyarakat Non Muslim di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Medan*, Skripsi, Medan : Fakultas Agama Islam UMSU MEDAN
- Harahap, B. A., Idham, P. B., Kusuma, A.C. M., & Rakhman, R.N. (2017) *Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter dan Makroekonomi*, Working Paper. Bank Indonesia: Bank Sentral Republik Indonesia,.
- Kasmir.(2014) *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, Eri Yanti.(2021) The Role of Financial Technology on Income in Small and Medium Enterprises (SMEs), *Jurnal International Journal of Business Economics (IJBE)*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.1(3)
- Pradesyah, Riyan (2020) Pengaruh Promosi dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning), *Jurnal Ekonomi Islam. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. 2(1)
- Prastika, Yulia.(2019) *Pengaruh Financial Teknologi (Fintech) Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komperasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan Bank Mega Syariah periode 2016-2018)*, Skripsi. Lampung: UIN Raden Intan Lampung,
- Putri, Linzzy Pratami & Irma C.(2021) Peran Financial Technology Dalam Membantu UMKM di Tengah Pandemi Covid-19, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.No.1 Volume XXI. 2021.
- Putri, Linzzy Pratami.(2019) Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kepercayaan dan Karakteristik Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada 212

- Mart di Kota Medan. *proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*. Puskibi Umsu.1(1).
- Rahmayati. (2020) Model Bisnis Islamic Financing Technology Product Bank Syariah Di Kota Medan dalam *jurnal ekonomi, keuangan dan perbankan syariah*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Setiawan, Heri.(2020)Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking.*dalam Jurnal Keuangan dan Perbankan*,20.