Falahiya: Research Journal of Islamic Banking and Finance
P-ISSN 2964-9811, E-ISSN 2964-8130
Volume 3 Issue 1, January - June 2024
https://ejournal.iainponorogo.ac.id/index.php/falahiya

Peran Teknologi Finansial Pada Muamalat Din Dalam Persepsi Nasabah Bank Muamalat Ponorogo

Nadila Mei Nur Sholihah[1*], Khoirun Nisak[2]
[1] Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, nadilameinurs@gmail.com
[2] Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, khoirunnisak@iainponorogo.ac.id

Article Info

Article history:
Received Maret, 22 2024
Revised March 28, 2024
Accepted May 10, 2024
Available online June 2, 2024

*Corresponding author email: nadilameinurs@gmail.com
Phone number: 082140371697

Keywords:

The Role of Financial Technology, Muamalat DIN, Customer Perception

Abstract

Introduction: The combination of effectiveness and technology positively impacts society in general due to the problems with Muamalat mobile banking, namely the TIN (Transaction Identification Number), during transactions, which provides sufficient benefits but still causes difficulties for customers. The main aim of this research is to analyze the role of financial technology in Muamalat DIN mobile banking. This research uses field research by looking for data sources directly from Bank Muamalat Ponorogo customers. By using a qualitative research approach. **Research Methods:** The data collection method used was interviews, with data validity and credibility techniques using triangulation techniques. **Results**: the results of this research are 1) fintech can provide its role to customers, 2) Factors that Influence Customer Perceptions in Transactions Using Financial Technology (fintech) at Muamalat DIN through 3 aspects, 3) obstacles that customers often face are errors and signals. **Conclusion:** the role of financial technology (fintech) in Muamalat DIN Ponorogo's mobile banking is sufficient to provide its role to its customers, and there is compatibility through practice in the field with several indicators of financial technology, namely knowledge about financial technology and effectiveness. In providing its role, of course, some factors influence customers' perceptions of making transactions using fintech at Muamalat DIN.

Access to use provides convenience. However, there are obstacles for customers, such as application interference, signals that are difficult to reach, etc. Therefore, this is a significant technological obstacle regarding obstacles that customers, such as signal interference, often face.

DOI: 10.21154/falahiya.v3i1.3351
Page: 53-63

Falahiya with CC BY license. Copyright © 2024, Nadila Mei Nur Sholihah, Khoirun Nisak

PENDAHULUAN

Adanya perkembangan teknologi yang begitu cepat maka membuat sebuah lembaga keuangan terutama pada perbankan harus mampu menyesuaikan diri terutama pada peerbankan syariah. Maka dari itu sebuah bank dikatakan dapat meningkatkan operasionalnya melalui perlayanan yang efisien dan cepat terhadap kemudahan aksesnya. sebab pemanfaatan *Financial Technology (Fintech)* tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat yakni pada layanan keuangan berbasis *online* serta penggunaan media internet untuk akses data digital (Chrismastianto, 2019). Dalam meningkatkan efiensi pada pelayanan bank maka sebuah bank harus merubah layanannya menjadi layanan yang berbasis teknologi agar nantinya dapat bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya.

Dalam menghadapi para pesaing, maka perbankan syariah sangat berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang terbaik melalui pelayanan langsung hingga melalui media sosial atau mbanking. Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial dengan memperhatikan bahwa perkembangan teknologi serta sistem informasi memunculkan berbagai perubahan, terlebih lagi yang berhubungan dengan teknologi untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, termasuk akses terhadap finansial serta proses transaksi masyarakat.

Saat ini *FinTech* sudah memiliki perlindungan hukum yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 13/POJK.2/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan sebagai ketentuan yang melindungi pengawasan dan peraturan industri *Financal Technology* (*FinTech*). Aturan ini dikeluarkan untuk memaksa *FinTech* menciptakan inovasi keuangan digital yang mengutamakan perlindungan konsumen, aman, bertanggung jawab, dan memiliki risiko yang dikendalikan secara cermat. Selain mendorong inklusi keuangan, investasi, keuangan, dan layanan keuangan lainnya, aturan ini juga dikeluarkan sebagai upaya mendukung layanan keuangan yang kreatif, cepat, sederhana, terjangkau, dan komprehensif (Prastika, 2019).

Sektor perbankan kini beroperasi dalam lingkungan yang lebih inventif berkat pesatnya pertumbuhan industri Teknologi Finansial *(Fintech)*. Ada juga kecenderungan untuk berinvestasi lebih banyak di sektor *FinTech,* mempertimbangkan kembali bagaimana layanan didistribusikan,

khususnya dalam model bisnis langsung ke konsumen, lebih menstandardisasi operasi back office, dan sebagainya. Pertumbuhan teknologi keuangan *(Fintech)* dipandang sebagai bahaya bagi sektor perbankan tradisional oleh beberapa sektor jasa keuangan. Namun, mereka juga berpendapat bahwa sektor teknologi keuangan bank syariah *(Fintech)* mempunyai peluang karena menawarkan fleksibilitas yang lebih besar, peningkatan fungsionalitas di berbagai domain, dan agregasi layanan (Prastika, 2019).

Dengan kemajuan teknologi, tentunya menimbulkan dampak yang positif bagi nasabah Bank Muamalat pasalnya nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran melalui fitur yang tersedia dalam *mobile banking* Bank Muamalat yaitu Muamalat DIN. Muamalat DIN (Digital Islamic Network) merupakan sarana atau alat transaksi yang digunakan oleh nasabah dalam melakukan transaksi pada bank muamalat. Pada aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) nasabah dapat melakukan berbagai macam pembayaran seperti akat, infak, *Gopay, Shopeepay, Ovo*, pembayaran listrik, tiket kereta, dll (Nurfadillah, 2022). Dengan Muamalat DIN, nasabah dapat menggunakan layanan yang terjangkau, cepat, dana man, serta dapat memenuhi kebutuhannya dengan lebih praktis tanpa harus ke ATM. Tujuan dari Muamalat DIN (Digital Islamic Network) adalah untuk menyediakan kemampuan transaksi finansial dan non-finansial kepada nasabah secara *real-time*. Dalam hal ini, nasabah perbankan cukup menyelesaikan transaksi menggunakan aplikasi Muamalat DIN yang memiliki sejumlah kemampuan operasional perbankan digital yang dapat diakses oleh nasabah sepanjang waktu dengan biaya yang relatif rendah (Mardianti, 2022).

Muamalat DIN (Digital Islamic Network) menawarkan segudang fitur menarik, termasuk fungsi keuangan yang memudahkan transaksi keuangan tanpa mengharuskan nasabah mengunjungi bank secara fisik. Selain itu, fungsi keuangan memberikan rincian produk dan layanan kepada pengguna, sehingga meningkatkan pemahaman mereka terhadap rangkaian produk Bank Muamalat yang ditawarkan melalui ATM dan kantor cabang (Fitriani dan Rahayu, 2023). Karena Muamalat DIN memiliki fitur yaitu konten Islami seperti kalkulator zakat, arah kiblat, dan waktu sholat, aplikasi ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang bukan nasabah Bank Muamalat. Selain itu, terdapat fungsi pembayaran kode QR yang terkait dengan *Quick Response Code Indonesia Standard* atau disingkat QRIS yang merupakan standarisasi pembayaran yang dilakukan Bank Indonesia dengan teknik QR Code. Selain itu, juga terdapat Gerai Reksa Dana Syariah pertama di Tanah Air yang dapat diakses secara online.

Bank Muamalat menjawab permintaan nasabah yang terus meningkat dengan meningkatkan sistem keamanan pada *platform mobile banking* sebelumnya dan memperkenalkan fitur-fitur baru seperti pembukaan rekening *online* dan beberapa metode pembayaran yang dapat diakses pengguna melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN. Oleh karena itu, diharapkan seiring dengan kemajuan sistem *mobile banking,* pengguna akan terus merasa nyaman dan mendapatkan lebih banyak manfaat dari fitur-fitur yang diperbarui, yang juga akan meningkatkan pendapatan berbasis biaya Bank Mumalat. Pada sebuah bank akan

memiliki kelemahan dan kelebihan didalamnya, salah satu yang akan dibahas oleh penliti yakni pada *Mobile Banking* pada Bank Muamalat yang memiliki kelemahan pada aplikasi *Mobile Banking* tersebut (Anggraini, 2019).

Pada Bank muamalat memiliki perbedaan dalam transaksinya yakni menggunakan TIN (*Transaction Identification Number*) yakni 6 digit yang digunakan dalam transaksi finansial pada saat penggunaan *mobile banking* muamalat.TIN ini perlu diingat oleh nasabah agar transaksi yang dilakukan berlangsung dengan aman dan mudah digunakan. Dengan adanya permasalahan pada Bank Muamalat dengan persepsi nasabah bahwa adanya *Fintech* sangatlah membantu Bank Muamalat namun, jika pada M-banking tersebut nasabah banyak mengeluhkan mengenai TIN *(Transaction Identification Number)* pada M-Banking yang harus diacak pada saat melakukan transaksi, selain pada TIN yakni pada nasabah yang tidak mau membuka M-Banking dikarenakan membuat ribet nasabah dengan maksud nantinya akan membuat nasabah menjadi boros jika adanya M-Banking, Kendala selain itu yakni ada pada sinyal dan eror nya M-Banking pada saat transaksi, tentunya ada nasabah yang kurang mengerti mengenai *Fintech* dan jarak antara bank dan rumah nasabah tentu memberikan masalah pada nasabah dan Bank Muamalat (Harahap, 2023).

Berdasarkan latar belakang diatas dan untuk selanjutnya peneliti ingin menggali lebih dalam mengenai peran *Financial Technology (Fintech)* pada Muamalat DIN terutama pada Bank Muamalat Ponorogo dari persepsi nasabah, kemudian peneliti perlu melakukan penelitian bagaimana strategi yang tepat pada Muamalat DIN dengan peran *Financial Technology (Fintech)* melalui persepsi nasabah. Dari hal itu peneliti ingin mengangkat judul yaitu "Peran Teknologi Finansial Pada Muamalat DIN Dalam Persepsi Nasabah Bank Muamalat Ponorogo".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan *(field research)* yaitu dengan mencari sumber-sumber data langsung dari nasabah Bank Muamalat Ponorogo. Dengan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Dedy Mulyana penelitian lapangan *(field Research)* adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah (Mulyana, 2004). Untuk itu, data primernya adalah data yang berasal dari lapangan. Sehingga data yang didapat benar-benar sesuai dengan realitas mengenai fenomena-fenomena yang ada di lokasi penelitian tersebut.

Maka dari itu disini peneliti menggunakan jenis penelitian *Field Research*, agar dapat mencari data di lapangan secara detail dan terperinci dengan cara mengamati dari fenomena terkecil yang menjadi acuan titik permasalahan, sampai mengamati fenomena terbesar serta berusaha mencari solusi permasalahan demi kemaslahatan bersama.Sumber data yang digunakan oleh peneliti yakni sebagai berikut : a) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber informasi yang dibutuhkan atau dicari. Data ini diperoleh dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung dari

obyek sebagai sumber informasi yang dicari melalui wawancara yang bersifat langsung (Mardalis, 2009). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara terhadap nasabah Bank Muamalat Ponorogo. b) Data Sekunder Sumber data sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku dan sumber literatur serta data-data terkait yang sesuai dengan topik yang diteliti.

Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara secara langsung kepada nasabah Bank Muamalat Ponorogo, subyek dalam penelitian ini yakni persepsi Nasabah Bank Muamalat Ponorogo. Dengan objek penelitian ini mengambil sebuah tempat penelitian pada BanK Muamalat Ponorogo. Dalam pengolahan data menggunakan pemeriksaaan data, klasifikasi, verifikasi dan kesimpulan. Untuk menganalisis data menggunakan reduksi data dan mengecek kembali data yang diperlukan dan mengambil kesimpulan. Sedangkan dalam pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran *Financial Technology (fintech*) Pada Mobile Banking Muamalat DIN Ponorogo

Value-Stream mendefinisikan *fintech* sebagai teknologi yang melayani nasabah di lembaga keuangan, tidak hanya back and *middle office*, tetapi juga *front office* yang dikelola masyarakat (Dinar, 2020). *Financial Technology* dapat memfasilitasi masayarakat untuk melakukan proses transaksi keuangan, seperti mobile banking pada sebuah bank. Muamalat DIN merupakan mobile banking dari Bank Muamalat, yang memberikan fasilitasnya bagi nasabah Bank Muamalat Ponorogo khususnya. Menurut Singh and Roy Fintech memiliki peran besar dalam meningkatkan inklusi keuangan dengan mendorong kemudahan akses layanan keuangan kepada individu melalui internet atau smartphone tanpa harus mendatangi kantor fisik Fintech secara langsung (Kholidah, 2023). Hal ini sesuai dengan peran *financial technology* pada mobile banking Muamalat DIN Ponorogo yakni memberikan akses kemudahan bagi nasabah dalam melalukan transaksi melalui smartphone tanpa harus mendatangi kantor Bank Muamalat Ponorogo.

Dari data lapangan yang diperoleh peneliti melalui hasil wawancara, terkait peran *financial technology* pada Muamalat DIN, cukup memberikan perannya terhadap Muamalat DIN sesuai dengan persepsi nasabah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hutabarat, ada 4 indikator yang dapat digunakan *financial technology*, meliputi pengetahuan tentang *financial technology*, kemudahan, efektivitas, dan minat, dengan adanya indikator tersebut dapat diukur bagaimana peran *financial technology* pada Muamalat DIN sebagai berikut :

1. Pengetahuan tentang *Financial Technology*

   Dalam pengetahuan tentang *financial technology* yang dimaksut adalah nasabah mampu memahami tentang *financial technology*. *Financial technology* merupakan layanan keuangan berbasis teknologi, dimana *fintech* sebagai suatu layanan yang inovatif dalam

bidang jasa keuangan yang menggunakan sistem secara online merupakan salah satu produk fintech seperti pembayaran tagihan listrik, cicilan kendaraan, atapun premis asuransi yang dilakukan melalui online, baik pengiriman uang (Dinar, 2020).

Beberapa nasabah Bank muamalat Ponorogo menyatakan bahwa mereka cukup memahami mengenai financial technology, pengetahuan nasabah dapat dilihat dari berbagai persepsi yang dikemukakan, persepsi timbul dari pemikiran nasabah. Dalam hal ini nasabah mampu memahami maka nasabah dapat memanfaatkan peran dari *financial technology* melalui Muamalat DIN. Nasabah menyatakan pernyataan yang sama mengenai maksut dari financial technology.

2. Kemudahan

Kemudahan yang dimaksut yakni pada penggunaan *financial technology* Muamalat DIN pada transaksi secara finansial maupun non finansial. Transaksi secara finansial merupakan transaksi seperti atau transaksi mobile banking yang berdampak pada perubahan saldo rekening, seperti adanya pembayaran, transfer dll. Sedangkan transaksi non finansial merupakan transaksi yang tidak melibatkan saldo keluar, namun hanya paa fitur-fitur yang bersifat seperti cek saldo serta cek mutasi rekening.

Beberapa nasabah menyatakan bahwa nasabah merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi secara finansial maupun non finansial. Dalam hal ini kemudahan yang dirasakan yakni pada saat transfer maka nasabah tidak perlu mendatangi kantor Bank Muamalat Ponorogo dan mengantri untuk transaksi. Namun ada bebarapa nasabah menyatakan bahwa nasabah merasakan kurangnya kemudahan dalam melakukan transaksi finansial pada saat transfer. Pada saat melakukan transfer, nasabah memiliki kesulitan pada TIN. Karena pada Muamalat DIN ini nasabah diminta untuk memasukkan TIN dengan urutan yang diacak. Namun dalam transaksi non finansial nasabah mampu merasakan kemudahan didalamnya.

3. Efektivitas

Efektivitas yang dimaksut yakni pada peran fintech dalam Muamalat DIN dapat mempercepat kinerja dari bank muamalat dalam mengetahui transaksi yang berlangsung setiap waktu ketika terjadi pembayaran non tunai. Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu, sesuai dengan yang direncakan sebelumnya. Efektivitas menunjukan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai target waktu yang telah ditetapkan untuk ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasional (Haris Budiyono, 2004.).

Beberapa nasabah menyatakan bahwa tingkat efektivitas yang diberikan *financial technology* dalam Muamalat DIN, mampu memberikan perannya dalam mempercepat kinerja bank, dalam hal ini nasabah mampu memberikan persepinya sesuai dengan yang

dirasakan nasabah. Dengan adanya *financial technology* membantu nasabah dalam melakukan transaksi dalam bentuk teknologi atau online melalui smartphone, nasabah menyatakan pendapatnya bahwa mobile banking muamalat ini cukup memberikan peran terhadap nasabah yang berada pada daerah yang jauh dari kantor Bank Muamalat Ponorogo.

4. Minat

   Minat yang dimaksut yakni, nasabah memiliki minat dalam menggunakan fintech Muamalat DIN pada keseharian nasabah. Minat merupakan rasa ingin terhadap sesuatu objek atau aktivitas tanpa adanya paksaan dari seseorang untuk menyukai objek. Minat lebih dikenal sebagai kepuasan terhadap suatu objek. Dengan hasil wawancara bahwa ada beberapa nasabah memiliki minat dan ada beberapa nasabah tidak berminat menggunakannya.

Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah dalam Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology (fintech)* pada Muamalat DIN

Dalam penggunaan *Financial Technology (fintech)* pada Muamalat DIN tentunya memberikan faktor yang dapat mempengaruhi dari berbagai persepsi nasabah dalam melakukan transaksi didalamnya. Hal ini memberikan persaingan tentunya pada perusahaan yang bergerak pada bidang startup. Dengan akses teknologi yang digunakan melalui *Financial Technology (fintech)* pada aplikasi mobile banking Muamalat DIN ini memberikan daya tarik tersendiri bagi nasabah. Persepsi dari berbagai nasabah tentunya memberikan pendapatnya yang berbeda untuk memilih dan bertransaksi pada penggunaan mobile banking. Dengan adanya faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah untuk bertransaksi menggunakan *financial technology* pada Muamalat DIN peneliti akan mengetahui melalui Aspek-aspek persepsi menurut Rokeach & Hamka dalam buku yang ditulis oleh (Walgito, 2010) dijelaskan ada 3 aspek :

1. Aspek Kognitif

   Aspek kognitif merupakan aspek yang berhubungan dengan pengenalan, aspek kognitif ini menyangkut komponen pengetahuan, pengharapan, cara berfikir atau mendapatkan pengetahuan dan pengalaman masalalu, serta segala sesuatu yang diperoleh dari hasil pikiran individu pelaku persepsi. Dalam aspek kognitif nasabah mendapatkan pengetahuan atau motivasi dari seseorang seperti melalui keluarga, teman, dosen serta diri sendiri, untuk menghasilkan cara berpikir nasabah dalam keputusan menggunakan *financial technology* pada Muamalat DIN.

   Dengan hasil wawancara maka setiap persepsi nasabah sudah sesuai dengan aspek kognitif dimana persepsi nasabah mampu memberikan pernyataannya melalui motivasi, pengetahuan serta informasi yang didapatkan nasabah melalui keluarga, dosen, teman. Hal ini termasuk dalam faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah dalam menggunakan *financial technology* pada Muamalat DIN Ponorogo.

2. Aspek Efektif

Aspek Efektif merupakan aspek yang berhubungan dengan komponen perasaan dan keadaan emosi individu terhadap objek tertentu serta segala sesuatu yang menyangkut evaluasi baik ataupun buruk berdasarkan faktor emosional seseorang. Perasaan seseorang berkaitan dengan kebutuhan yang dimiliki tiap individu. Objek-objek yang dapat melayani kebutuhan, akan dihargai positif sedangkan objek-objek yang justru menghalangi akan dinilai negatif. Jadi, evaluatif yang berhubungan erat dengan nilai-nilai kebudayaan atau sistem yang dimilikinya. Dalam aspek ini berhubungan erat dengan persepsi nasabah dalam perasaan nasabah terhadap objek yang mampu memenuhi kebutuhan tiap nasabah. Terkait perasaan nasabah terhadap suatu objek maka dapat dituangkan dalam keyakinan nasabah terhadap langkah-langkah yang diterapkan oleh fintech Muamalat DIN, selain terkait keyakinan, kebutuhan yang dimiliki nasabah seperti kebutuhan pelayanan dari *financial technology* yang memiliki kehandalan layanan 24 jam untuk transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Muamalat Ponorogo terkait kebutuhan yang diberikan *financial technology* Muamalat DIN kepada nasabah yang tentunya memenuhi kebutuhan nasabah dengan kehandalan layanan selama 24 jam serta memberikan keyakinan terhadap langkah-langkah keamanan yang diberikan oleh *financial technology* melalui Muamalat DIN.

3. Aspek Konatif

Aspek Konatif merupakan aspek yang berhubungan motif dan tujuan timbulnya suatu perilaku yang terjadi disekitar yang diwujudkan dalam sikap perilaku individu dalam kehidupan sehari-hari sesuai persepsinya terhadap suatu objek atau keadaan tertentu. Dalam aspek konatif memuat mengenai beberapa pertanyaan seperti kelebihan, kekurangan serta kepuasan, aspek ini bertujuan untuk melihat perilaku nasabah terhadap suatu objek atau keadaan tertentu sesuai dengan persepsi terhadap objek yang dituju.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa nasabah mampu memberikan persepsinya terhadap kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh nasabah terkait financial technology pada Muamalat DIN, dan nasabah dapat menerima aspek konatif dalam kelebihan dan kekurangan, serta dalam hal kepuasan beberapa nasabah bahwa nasabah merasakan kepuasan dalam penggunaanya aplikasi Muamalat DIN, kepuasan yang dimaksut yakni dalam tingkat informasi yang diberikan mengenai biaya, serta ketentuan layanan dalam menggunakannya. Rasa kepuanan pada nasabah muncul dikarenakan nasabah mendapatkan pelayanan yang baik pada Muamalat DIN.

Kendala yang Dihadapi *Financial Technology (Fintech)* Pada Muamalat DIN Dapat Memberikan Dampak Persepsi Nasabah Bank Muamalat Ponorogo

Dapat dilihat dari segi beberapa peran *fianancial technology* pada Muamalat DIN yakni minat, kemudahan, efektivitas, serta pengetahuan tentang *financial technology*, akan meningkatkan persepsi nasabah dalam hal penggunaanya namun dilain sisi keuangan yang berbasis teknologi ini dapat memberikan kendala bagi nasabah. Sebuah teknologi dapat dikatakan memiliki kendala, dilihat dari beberapa segi kendala yakni, gangguan pada aplikasi, Kendala pada saat pembukaan rekening online, kendala pada transaksi nasabah, akun terblokir. Jika nasabah banyak mengalami kendala maka akn ada keinginan nasabah untuk tidak menggunakan aplikasi tersebut. Dalam sebuah teknologi kendala yang sering dihadapi oleh nasabah maka akan timbul gangguan-gangguan yang dihadapi nasabah sesuai dengan pernyataan persepsi nasabah. Dengan beberapa kendala yang dialami oleh nasabah, sebagai berikut:

1. Gangguan Eror

   Kendala yang memberikan dampak pada persepsi negatif nasabah yakni kendala gangguan eror yang dialami nasabah. Dengan hasil wawancara bahwa, gangguan eror yang sering dialami oleh beberapa nasabah memberikan dampak yang negatif bagi nasabah Bank Muamalat Ponorogo. Namun dengan kecanggihan yang diberikan oleh *financial technology* dengan mempermudah akses nasabah. Dalam hal ini nasabah tetap menggunakan Muamalat DIN untuk bertransaksi.
2. Kendala pada saat pembukaan rekening online

   Selain kendala eror, kendala pada saat pembukaan rekening online yang dilakukan oleh beberapa nasabah bahwa hasil wawancara bahwa nasabah mengalami seperti kendala kode OTP yang cukup lama verifikasi, dan kendala sinyal yang mengakibatkan sulit digunakan pada saat pembukaan rekening online, selain itu smartphone yang tidak didukung untuk *mendownload* aplikasi Muamalat DIN.
3. Kendala pada saat transaksi

   Kendala pada saat transaksi yang dimaksut yakni pada saat melakukan transfer yang beberapa nasabah memberikan pernyataannya seperti TIN yang harus diacak untuk melakukan transaksi, dan nasabah menambahkan bahwa TIN ini hal ini menjadikan masalah utama bagi nasabah. Dengan beberapa pernyataan yang sama diungkapkan oleh nasabah maka perlunya solusi dalam mengatasi hal ini.
4. Kendala pada akun yang terblokir

   Akun yang terblokir disebabkan oleh nasabah yang salah memasukkan TIN sebanyak 3 kali, karena pada saat memasukkan TIN harus cepat dimasukkan maka jika tidak cepat dimasukkan akan kadaluwarsa dan input data dari awal. Jika akun terblokir nasabah dapat melaporkannya kepada customer sevice. Beberapa Nasabah menyatakan bahwa nasabah nasabah pernah mengalami akun terblokir dan nasabah melaporkannya terhadap customer

service. Dalam hal ini nasabah memiliki peran pentingnya terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Ponorogo.

KESIMPULAN

Hasil penellitian ini menujukkan bahwa peran *financial technology (fintech*) pada mobile manking Muamalat DIN Ponorogo cukup memberikan perannya terhadap nasabahnya dan terdapat kesesuain melalui praktik dilapangan dengan beberapa indikator *financial technology* yakni pengetahuan tentang *financial technology*, dan efektivitas. Akan tetapi terkait indikator kemudahan dan minat. Pada indikator minat kurang terdapat kesesuain pada beberapa nasabah. Selain minat terdapat tidak kesesuaian pada kemudahan pada saat transaksi finansial maupun non finansial. Dalam memberikan perannya tentunya ada sebuah Faktor faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah untuk bertransaksi menggunakan fintech pada Muamalat DIN dapat dilihat dari 3 aspek, yakni aspek kognitif, efektif, dan konatif, dan dari ketiga aspek tersebut terdapat kesesuaian, Namun dalam aksesnya memebrikan kemudahan akan tetapi memeberikan kendala pada nasabah, seperti gangguan aplikasi, sinyal yang sulit dijangkau dll, maka dari itu hal ini menjadi kendala utama bagi sebuah teknologi.Terkait kendala yang sering dihadapi oleh nasabah seperti gangguan pada sinyal.

REFERENSI

Fitriani, A.P, Rahayu, M. Y. (2023). Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan Dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat Din Ponorogo. 2, 5.

Anggraini, N. (2019). Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkankualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

Chrismastianto, I. (2019). Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia. 20(Jurnal Ekonomi Dan Bisnis), 134.

Dinar, T. (2020). Fi ntech Syariah Teori dan Terapan (Skopindo Media Pustaka, 2020). h. 3.).

Harahap, L. (2023). Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan. 3(2), 868–873.

Haris Budiyono, A. (2004). Pengantar Manajemen, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), h. 8 (p. 8).

Kholidah, H. (2023). Financial Technology (Fintech) Peer to peer lending syariah di Indonesia. Airlangga University Press.

Mardalis. (n.d.). Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal. Bumi Aksara, Jakarta, 2009.

Mardianti, M. (2022). Analisis Swot Financial Technology Pada Bank Muamalat.

Mulyana, D. (2004). Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya). Bandung:Remaja Rosdakarya.

Nurfadillah, A. (2022). Persepsi Nasabah Pada Tabungan IB Hijrah Terkait Penggunaan Layanan E-banking (Muamalat din) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare [Skripsi]. IAIN Parepare.

Prastika, Y. (2019). “Pengaruh Financial Technology (FINTECH) Terhadap Profitibilitas Perbankan Syariah (Studi Komparasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, Bank Mega Syariah Periode 2016- 2018.

Walgito, B. (2010). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Penerbit Andi.