

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dari masa ke masa semakin berkembang dan maju, hal ini telah merubah banyak aspek kehidupan salah satunya adalah bisnis. Pada era modern saat ini, manusia mempunyai kehidupan dengan segala bentuk aktivitas yang tidak pernah lepas dari kemajuan dan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi telah memberikan dampak perubahan dalam bidang sosial, ekonomi, dan budaya yang berlangsung dengan cepat. Pertumbuhan dan semakin tingginya mutu teknologi, terutama dalam bidang teknologi elektronika, semakin mudahnya orang menyimpan data dan memprosesnya untuk segala kebutuhan termasuk dalam bentuk keuangan. Sehingga dengan sendirinya meningkatkan pelayanan kepada kepentingan masyarakat, seperti pengawasan terhadap konsumsi, dan sebagainya. Para ahli Barat yakin bahwa kemajuan ilmu pengetahuan di masa depan akan meningkatkan ciri industrialis kapitalis dan masyarakat akan menjadi "*high social contact*".

Perkembangan teknologi yang pada saat sekarang ini sangat maju, bidang *financial* juga mempunyai perkembangan ke arah yang lebih efisien dan modern. Penyelenggara teknologi finansial yakni meliputi sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen resiko, pinjaman, pembiayaan dan penyedia modal, dan jasa finansial lainnya. Dalam bidang perekonomian dunia saat ini sangat penting untuk

memberikan inovasi teknologi di dalamnya. Teknologi dan *financial* mempunyai hubungan yang berkaitan dan saat ini telah hadir teknologi yang mengarah pada inovasi *financial* dengan sentuhan teknologi modern di bidang jasa yang bernama *financial technology* atau biasa di sebut Fintech.<sup>1</sup>

Fintech memiliki peningkatan yang sangat pesat dan mengubah sektor bisnis di perbankan harus mempunyai solusi agar dapat berinovasi. Fintech mempunyai potensi untuk dapat menguntungkan berbagai pihak yang berada di dalam industri keuangan, serta mempunyai peran untuk mempercepat perluasan jangkauan layanan keuangan. menggunakan teknologi dan *software*, layanan Fintech menjadi lebih efisien. Berdasarkan data dari *Worldbank*, ditunjukkan bahwa lebih dari 400 juta pengguna ponsel aktif dan pengguna internet pada tahun 2019 telah mencapai 47,6% atau sebanyak 127,2 juta pengguna internet dan hampir 160 juta pengguna sosial media (*Worldbank*, 2019). Penggunaan teknologi dan internet yang selalu mengalami peningkatan pesat beberapa tahun belakangan dan diprediksi tetap akan mengalami peningkatan pesat di tahun yang akan datang, mendorong pemerintah untuk mentransformasi sistem lama dengan menggunakan sistem teknologi digital yang diharapkan mampu menjadikan Indonesia sejajar dengan Negara lain yang mulai meninggalkan cara tradisional menuju era digital. Ranah regulasi disesuaikan dan berpacu dalam pengembangan Teknologi Informasi (TI), seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengembangkan pengawasan sistem jasa keuangan

---

<sup>1</sup> [www.Modalku.co.id](http://www.Modalku.co.id), diakses pada tanggal 1 Januari 2024, pukul 08.30 WIB

menguatkan (TI) *Based supervision*, penguatan peraturan dan pengawasan terintegrasi bagi konglomerasi keuangan.

Fintech dipandang sebagai pasar baru yang mengintegrasikan keuangan dan teknologi, dan menggantikan struktur keuangan tradisional dengan proses berbasis teknologi baru. Saat ini Fintech berhubungan dengan perusahaan yang menggunakan teknologi inovatif modern untuk membentuk penyediaan jasa keuangan. Menurut *Accenture* dan *CB Insight* mendefinisikan perusahaan *Fintech* merupakan perusahaan yang menawarkan teknologi untuk perbankan, pembayaran, manajemen pribadi, pasar modal, analisi data keuangan, dan keuangan perusahaan.

Perkembangan Fintech tidak lepas dari pengaruh perangkat mobile, perangkat lunak *virtual cloud*, personalisasi layanan online, dan teknologi komunikasi. Douglas W. Arner dari Hongkong University membagi perkembangan Fintech ke dalam empat era. Fintech 1.0 berlangsung antara tahun 1966-1967, era pengembangan infrastruktur dan komputerisasi sehingga terbentuk jaringan keuangan global, Fintech 2.0 berlangsung antara tahun 1967 sampai dengan tahun 2008, era penggunaan internet dan digitalisasi di sektor keuangan, Fintech 3.0 dan Fintech 3.5 berlangsung dari tahun 2008 sampai sekarang. *Financial Technology* Fintech 3.0 merupakan era penggunaan telepon maupun *smartphone* di sektor keuangan, Fintech 3.5 merupakan era kemunculan wujud bisnis teknologi keuangan sebagai pendatang baru yang memanfaatkan peluang dari inovasi proses teknologi, produk dan model bisnis serta perubahan perilaku manusia.

Fintech muncul seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna informasi tuntutan hidup yang serba cepat. Permasalahan fintech dalam transaksi jual beli dan pembayaran ,mentransfer dana, keengganan mengunjungi suatu tempat karena pelayanan yang kurang menyenangkan, pelayanan yang kurang cepat dapat diminimalkan. Kesimpulan Fintech membantu transaksi jual beli dan sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif.<sup>2</sup>

Fintech diakui sebagai salah satu inovasi terpenting dalam industri keuangan dan berkembang dengan cepat, sebagian didorong oleh ekonomi berbagi ( membangun Indonesia Maju ), regulasi yang menguntungkan, dan teknologi informasi. Secara sederhana, Fintech dapat diartikan sebagai pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk layanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mempunyai keinginan untuk meneliti tentang pengaruh keamanan, kecepatan transaksi dan kenyamanan terhadap pengguna fintech di soto bening khas medan H. Awar sulaiman. Maka dengan ini, peneliti mengangkat Judul penelitian berjudul “ PENGARUH KEAMANAN, KECEPATAN TRANSAKSI DAN KENYAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN FINTECH DI SOTO BENING KHAS MEDAN H. ANWAR SULAIMAN ”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah keamanan berpengaruh secara persial terhadap penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H. Anwar Sulaiman ?

---

<sup>2</sup>Sri Redjeki Hartono, Kapita Selektu Hukum Ekonomi, 2002, Mandar Maju, Bandung, h. 22-23

2. Apakah kecepatan berpengaruh secara persial terhadap penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H. Anwar Sulaiman ?
3. Apakah kenyamanan berpengaruh secara persial terhadap penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H.Anwar Sulaiman ?
4. Apakah keamanan,kecepatan dan kenyamanan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H. Anwar Sulaiman?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh secara persial terhadap penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H. Anwar Sulaiman.
2. Untuk mengetahui apakah kecepatan berpengaruh persial terhadap penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H. Anwar Sulaiman.
3. Untuk mengetahui apakah kenyamanan berpengaruh secara persial terhadap penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H.Anwar Sulaiman.
4. Untuk mengetahui apakah keamanan,kecepatan dan kenyamanan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H. Anwar Sulaiman.

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, bermanfaat untuk mengetahui lebih dalam pengetahuan mengenai Fintech
2. Untuk mengetahui keamanan, kecepatan dan kenyamanan bertransaksi menggunakan lembaga keuangan digital (Fintech)
3. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat menggunakan lembaga keuangan digital (Fintech)

#### **D. Batasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya persepsi yang salah tentang judul yang akan di teliti, peneliti menjelaskan istilah dan batasannya dalam upaya mengarahkan pembahasan skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Keamanan**

Burhan (2013) mendefinisikan keamanan adalah tidak merasa takut, khawatir, dari hal yang berbahaya atau dalam keadaan yang sentosa. Kemudian menurut IBISA (2011) mendefinisikan keamanan adalah proteksi terhadap informasi agar menciptakan lingkungan yang aman dan terjamin.

Menurut Sestri & Husnayetti (2019) keamanan adalah keyakinan individu saat melakukan transaksi ia merasa aman sehingga akan sangat mudah bagi pengguna sehingga men layanan tersebut akan menguntungkan bagi dirinya.

Menurut Kamil, (2020) keamanan data adalah perlindungan atas otorisasi data yang tidak sah, modifikasi data, perusakan data. Menurut Arpaci (2016) keamanan yang dirasakan mengacu pada sejauh mana keyakinan bahwa suatu layanan aman untuk menyimpan dan berbagi data pribadi.

Menurut Ariani & Zulhawati (2017) keamanan berpengaruh dengan minat penggunaan dengan faktor keamanan dan kerahasiaan data jika keduanya tidak dilakukan dengan baik oleh penyedia layanan maka pengguna tidak akan tertarik dengan layanan tersebut. Hal ini turut dinyatakan dalam penelitian Anouze & Alamro (2019) bahwa keamanan internet memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat untuk menggunakan layanan e-banking.<sup>3</sup>

Keamanan adalah suatu keadaan dimana tidak ada sesuatu yang menggelisahkan (Poerwadarminta, 2006 : 30). Keamanan komputer adalah usaha untuk menghindari peristiwa yang tidak diinginkan seperti tidak adanya kerahasiaan dan integritas data. Sistem keamanan mencoba untuk mencegah penipuan dan penyalahgunaan lain sistem komputer, sistem ini bertindak sebagai pelindung dan juga merupakan kepentingan sah dari berbagai konstituensi sistem tersebut .

Fintech ini telah diproteksi dengan sistem keamanan *SSL 256 bit dan three layer security (password, secure PIN, dan kode OTP)*. Sistem keamanan lapis tiga ini ternyata selangkah lebih maju dari dunia perbankan yang hanya menggunakan 2 faktor *Authentication (2FA)* yaitu *level password dan level OTP*. Fintech ini disokong 3 Faktor *Authentication (3FA)* yaitu *level password, randomized numerical PIN dan OTP (One Time Password)*. Level password terdiri atas kombinasi (minimum) 8 digit angka, huruf dan spesial karakter. Level *randomized numerical PIN* adalah sistem pengacakan 10 digit nomor yang hanya bisa dipilih melalui klik atau layar sentuh hasil kreasi team IT

---

<sup>3</sup> Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance, Volume 1, No. 3, Desember 2021, h. 233-244

IndoPremier. Lapis keamanan ini mampu mengantisipasi malware seperti *key-logger*. Sementara itu, level OTP sendiri berupa password acak dan unik yang dikirimkan melalui SMS kepada pengguna dengan masa berlaku 3 menit. Dengan sistem keamanan lapis tiga ini data pribadi nasabah aman dan terlindungi dari ancaman hacker saat menggunakan fintech. Potensi kejahatan berupa penipuan, pembajakan kartu kredit (*carding*) dan sejenisnya sangatlah besar apabila sistem keamanan (*security*) infrastruktur rendah. Maka dari itu dengan adanya penerapan Fintech pembayaran akan dirasa lebih aman.

Menurut Ide Ismaili (2015) Persyaratan keamanan e-payment dalam transaksi online yaitu :

a. Kerahasiaan ( *Confidentiality* )

Kerahasiaan disini dimaksudkan adalah suatu data atau paket data tidak diperbolehkan dibaca atau diketahui oleh orang lain atau pihak lain yang tidak berkepentingan.

b. Otentisitas ( *Authenticity* )

Otentisitas merupakan proses verifikasi terhadap identitas pengirim data.

c. Integritas ( *Integrity* )

Keutuhan data atau paket data yang dikirimkan oleh pengirim dan penerima data atau paket data yang diterimanya benar-benar utuh dan tidak dimanipulasi.

d. Tidak Dapat Disangkal ( *non repudiation* )

Setiap pengiriman data atau paket data, pengirim tidak bisa menyangkal bahwa tidak pernah mengirim data atau paket data tersebut.<sup>4</sup>

## 2. Kecepatan Transaksi

Saat kita login ke Rekening Bank kita secara online, waktu yang kita perlukan untuk mengakses sistem setelah kita login nama pengguna dan kata sandi adalah kecepatan transaksinya. Ini adalah jumlah waktu yang dibutuhkan sistem untuk melakukan transaksi. Semakin tinggi kecepatan transaksi, semakin baik kepuasan pelanggan dan memberikan ketersediaan sistem yang lebih banyak serta proses yang lebih cepat. Demikian pula, ketika kita membayar secara online menggunakan nomor kartu kredit kita, ini melibatkan semacam kecepatan transaksi juga. Kecepatan ini tergantung pada jenis koneksi server, yaitu jika Anda terhubung melalui dial-up atau kabel DSL atau comcast. Terkadang, karena koneksi yang lambat, beberapa database memerlukan waktu yang sangat lama hingga sistem kehabisan waktu. Itu membuat pengguna semakin frustrasi saat mencoba login lagi dan lagi.

## 3. Kenyamanan

Kenyamanan sendiri dipahami sebagai suatu hal yang sifatnya Penting dalam upaya mengaplikasikan suatu layanan transaksi yakni fitur internet banking sebab dapat memberikan kemudahan dalam pekerjaan tanpa ada batasan tempat ataupun waktu rasa dalam upaya bertransaksi. Kenyamanan sendiri memiliki arti bahwa terkait sejauh mana suatu individu melaksanakan suatu kegiatan dalam upaya mengaplikasikan

---

<sup>4</sup>

suatu teknologi yang mana menghasilkan anggapan rasa yang menyenangkan terhadap dirinya (Davis et al. 1989 dalam Dery Riski Paganta, Herawati, Dandes Rifa, 2015). Pihak-pihak yang berperan sebagai nasabah apabila merasakan kemudahan yang diberikan dalam upaya melakukan transaksi dengan pengaplikasian m-banking tanpa diberi atau dikekang oleh batasan waktu ataupun tempat diketahui akan menghasilkan peningkatan terbaik efisiensi dan juga efektivitas terkait pengaplikasiannya, sehingga menghasilkan rasa kenyamanan bagi pihak-pihak yang menjadi nasabah dalam upaya melakukan transaksi dengan mengaplikasikan fitur yang disediakan yakni internet banking yang mana akan mengalami pertambahan.

#### 4. *Fintech*

*Financial technology (Fintech)* merupakan perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat juga diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern.<sup>5</sup> *Fintech* merupakan industri yang bergerak dengan sangat cepat dan dinamis dimana terdapat banyak model bisnis yang berbeda.<sup>6</sup>

Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.

---

<sup>5</sup> Agung Pribandiono, *Transportasi Online VS Transportasi Non-Online Persaingan tidak sehat aspek pemanfaatan aplikasi oleh penyelenggara online*, (Jakarta: lex Jurnalica), 2016. h. 126-138.

<sup>6</sup> Dorfleitner & Weber, *Fintech In Germany*, (Berlin: Springer). 2017. h 126

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia penggunaan diartikan sebagai proses, cara perbuatan memakai sesuatu, pemakaian. (KBBI, 2002:852). Penggunaan sebagai aktifitas memakai sesuatu atau membeli sesuatu berupa barang dan jasa. Pembeli dan pemakai yang dapat disebut pula sebagai konsumen barang dan jasa. Dalam penelitian ini penggunaan adalah penggunaan *fintech* untuk jasa pembayaran online dalam bertransaksi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi informasi pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya Rasa ingin menggunakan, selalu menggunakan dan berlanjut menggunakan di masa yang akan datang.<sup>7</sup>

Dari definisi mengenai Fintech di atas dapat disimpulkan bahwa Fintech adalah penggabungan antara teknologi dengan sitem keuangan sehingga menghasilkan produk atau layanan keuangan dalam bentuk teknologi yang berdampak pada stabilitas keuangan dan kelancaran sistem pembayaran.

#### **e. Hipotesis**

Hipotesis adalah kesimpulan yang memberikan karakter awal dari masalah penelitian yang pada akhirnya akan dibuktikan dengan data yang dikumpulkan. Hipotesis dapat disuruskkan sebagai:

1. Hipotesis ( $H_1$ ): Kecepatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H. Anwar Sulaiman.

---

<sup>7</sup> Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Ekonomi Volume. 6 Nomor. 1, Februari 2021 Hal. 61

2. Hipotesis ( $H_2$ ) : Keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H. Anwar Sulaiman.
3. Hipotesis ( $H_3$ ): Kenyamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H. Anwar Sulaiman.
4. Hipotesis ( $H_4$ ): Keamanan,kecepatan transaksi dan kenyamanan berpengaruh Terhadap Penggunaan Fintech di Soto Bening Khas Medan H.Anwar Sulaiman.

#### **f. Sistematika Penulisan**

Dalam menyusun proposal ini, agar dalam pembahasan terfokus pada permasalahan dan tidak melebar kepada masalah yang lain, maka penulis membuat sistematika penulisan proposal ini sebagai berikut:

#### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Batasan Istilah, Telaah Pustaka dan Sistematika Penulisan.

#### **2. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas metode penelitian yang digunakan peneliti meliputi, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel dan indikator, teknik dan pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data.

#### **3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas metode penelitian yang digunakan peneliti meliputi, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel dan indikator, teknik dan pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data.

#### **4. BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis membahas hasil penelitian yang berkaitan dengandeskripsi lokasi penelitian, pembahasan dan analisis penelitian.

#### **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis membahas tentang kesimpulan dan saran dari skripsi penulis.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Uraian Teori

##### 1. Keamanan

###### a. Pengertian Keamanan

Keamanan adalah Aspek keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Keamanan dalam online banking berkaitan dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan ataupun pencurian ketika melakukan transaksi dari online banking.<sup>8</sup>

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui mobile banking.

Mauludiyahwati mendefinisikan keamanan sebagai upaya untuk mencegah penipuan atau mendeteksi dini adanya indikasi penipuan di sebuah transaksi.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Yousafzai et. al. dalam Lallmahamood,, 2007:h. 7

<sup>9</sup> Mahatmana Krisna Herduna Putra, dkk, Tingkat Keamanan dan Kemudahan Transaksi pada

Menurut Aprilia, “Persepsi keamanan merupakan persepsi yang dapat menunjukkan tingkat keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap keamanan teknologi tersebut.” Keamanan dalam bertransaksi pada *e-wallet* merupakan pemberian perlindungan dari kesalahan, kerusakan serta pencurian bagi seseorang yang memakai teknologi informasi. Suryadharma dan Budyastuti mengatakan bahwa, “Keamanan sistem informasi dapat diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian, dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi.”<sup>10</sup>

#### b. Jenis-Jenis Sistem Keamanan Jaringan

Dari mastekno mengenai jenis-jenis sistem keamanan jaringan komputer dalam jaringan komputer tentunya harus memiliki sistem keamanan yang baik. Hal tersebut bertujuan untuk menghindari berbagai macam ancaman maupun serangan dari para hacker atau cracker. Pada dasarnya jenis sistem keamanan komputer dibagi menjadi 5 jenis, yaitu :<sup>11</sup>

##### 1) Keamanan Fisik

Jenis keamanan sistem jaringan komputer yang pertama yaitu keamanan fisik, jenis keamanan ini lebih ditekankan pada hardware atau perangkat keras. Hal tersebut bertujuan untuk melindungi

---

Toko Offline Terhadap Keputusan Pembelian Action Figure Original, Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan, Vol. XI, No. 1, Januari 2022, h. 12

<sup>10</sup> Wawan Setiawan, Dede Sunaryo, Khorida AR, Analisis Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Penggunaan Dompot Digital ShopeePay, DIGIBIS: Digital Business Journal, Volume 1, No. 1, Januari 2022, h. 55

<sup>11</sup> <https://www.mastekno.com/id/jenis-sistem-keamanan-jaringan/diakses> pada sabtu tanggal 10 mei 2024

hardware supaya tetap dalam kondisi yang prima agar dapat digunakan untuk melakukan operasi pada jaringan.

## 2) Keamanan Jaringan

Keamanan jaringan ini lebih bertipe ke abstrak. Jenis keamanan ini dilakukan oleh benda yang tidak kelihatan atau tidak kasat mata, baik itu menggunakan software maupun perintah tertentu. Contoh keamanan jaringan yang satu ini yaitu dengan menggunakan proxy maupun firewall untuk melakukan filter pada user yang ingin menggunakan jaringan.

## 3) Otorisasi Akses

Jenis keamanan jaringan Otorisasi Akses merupakan sebuah keamanan jaringan dengan penggunaan password atau kata sandi apabila kita ingin mengakses sesuatu pada sebuah jaringan. Hal tersebut dilakukan supaya administrator dapat memastikan hanya user tertentu saja yang dapat mengakses sebuah jaringan.

## 4) Proteksi Virus

Virus merupakan salah satu metode yang penyerangan pada sistem komputer dengan menggunakan sebuah program yang dapat merusak atau membuat sistem pada komputer menjadi kacau serta mengalami kerusakan. Untuk mengatasi serangan virus ini, kita dapat menggunakan atau menginstal software anti virus pada komputer serta selalu update dengan database terbaru.

## 5) Penanganan Bencana

Penanganan bencana ini merupakan langkah – langkah yang harus diambil apabila terjadi bencana alam yang mengakibatkan kerusakan dan kehilangan data-data penting pada sebuah sistem jaringan komputer. Perencanaan bencana ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kerusakan pada sistem dapat lebih cepat teratasi.

### c. Indikator Keamanan

Indikator yang digunakan untuk mengukur suatu variabel keamanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem keamanan bank.
- 2) Sistem kerahasiaan bank.

## 2. Kecepatan Transaksi

Transaksi berasal dari bahasa Inggris “*transaction*”. Dalam bahas Arabnya sering disebut sebagai *al-Mu,,amalat*. Dengan demikian transaksi merupakan kata lain dari *al-Mu/amalat* .<sup>12</sup>Dalam konteks ilmu fiqh, ilmu fiqh yang mempelajari tentang al-Mu/amalat disebut fiqh *al-Mu/amalat*. Fiqh *al-Mu/amalat*, dalam salah satu pengertiannya, mencakup bidang yang sangat luas yaitu mencakup hukum-hukum tentang kontrak, sanksi, kejahatan, jaminan dan hukum-hukum lain yang bertujuan mengatur hubungan-hubungan sesama manusia, baik perorangan maupun kelompok.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Masum Billah, Mohd. (2000). *Modern Financial Transaction Under Syariah*. (Petaling Jaya: Ilmiah Publisher, 2003), Mohammad Hashim Kamali, *Islamic Commercial Law*. Cambridge: Islamic Texts Society

<sup>13</sup> Wahbah al-Zuhaili. (1997). *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, juz. 1, cet. 4. (Beirut: Dar al-Fikr) ‘Abd al-Sattar Fathullah Sa’id, *al-Mu’amalat fi al-Islam*. Makkah: Rabitah ‘Alam al-Islami, t.t.

Secara umum transaksi dapat diartikan sebagai kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan 2 pihak atau lebih yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar suka sama suka ataupun atas dasar suatu ketetapan hukum atau syariah yang berlaku. Dalam sistem ekonomi yang paradigma Islami, transaksi harus dilandasi oleh aturan hukum-hukum Islam karena transaksi adalah menifestasi amal manusia yang bernilai ibadah dihadapan Allah SWT, yang dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu transaksi halal dan transaksi haram.

Menurut Stice transaksi ialah pertukaran barang dan jasa antara (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atas bisnis.<sup>14</sup> Sedangkan menurut Indra Bastian, transaksi adalah pertemuan antara kedua belah pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan dengan adanya data/bukti/dokumen pendukung yang dimasukkan dalam jurnal setelah melalui pencatatan.<sup>15</sup>

Transaksi yang lancar dengan menggunakan teknologi jika dilihat sejauh mana pengguna atau seseorang itu dapat percaya bahwa menggunakan teknologi itu tidaklah mudah, namun di balik itu kemudahan sistem dapat berinteraksi dengan mudah apabila pengguna menganggapnya tidak rumit.<sup>16</sup> Menurut safena dalam penelitian Wildana abdillah mengemukakan bahwa atribut itu mungkin tidak dioptimalkan dengan baik sehingga membuat pengguna tidak nyaman dan merasa rumit ketika melakukan transaksi, dibalik

---

<sup>14</sup> Stice dan Skousen. (2007). *Akuntansi Keuangan. Edisi Enam Belas*. Jakarta: Salemba Empat

<sup>15</sup> Bastian, Indra. (2007). *Sistem akuntansi sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.

<sup>16</sup> Davis, F.D. (1989). "Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information System Theory and Result", Massachusetts Institute of Technology (MIT).

dari itu semua maka setiap perusahaan harus memberikan hal yang sesimpel dan mudah di setiap langkah dalam melakukan transaksi.<sup>17</sup>

### 3. Kenyamanan

#### a. Pengertian Kenyamanan

Pentingnya mengutamakan kemudahan dan kenyamanan konsumen dapat mendorong pebisnis untuk mendesain ulang sistem operasi website dan menekankan efisiensi atas layanan yang tersedia. Konsep kenyamanan pertama kali digunakan oleh Copeland pada tahun 1923 untuk menunjukkan ukuran waktu dan usaha yang dikeluarkan untuk membeli suatu produk.

Menurut Clarke, kenyamanan merupakan elemen yang berkaitan dengan efisien waktu dan memberikan manfaat kepada pengguna. Menurut Humbani dan Wiese, kenyamanan merupakan salah satu faktor penting yang memprediksikan keberhasilan mobile payment. Kenyamanan menjadi faktor penting agar konsumen ingin menggunakan suatu barang ataupun jasa. Saat seseorang sudah merasakan nyaman maka ia akan terus menggunakan barang atau jasa tersebut.<sup>18</sup>

Sensasi ketidaknyamanan timbul bila keadaan/suasana diluar kenormalan, bisa meningkat mulai dari terasa mengganggu sampai menimbulkan rasa sakit tergantung dari seberapa jauh keseimbangan terganggu. Sensasi kenyamanan terjaga dengan meningkatkan

---

<sup>17</sup> Defri, Wildana Abdillah. (2017). *“Pengaruh Manfaat Ekonomi, Kelancaran Transaksi, Kegunaan dan Persepsi Manfaat Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Pada Tokocash Di Surabaya”*. Skripsi, STIE Perbanas Surabaya.

<sup>18</sup> Sally Lau, Mochammad Nugraha Reza Pradana, *Pengaruh Keamanan, Kecepatan Transaksi, dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan Mobile Payment*, KINERJA, 2021, h. 290

metabolisme, merubah level aktivitas otot, atau menggunakan pakaian, bisa juga dengan memodifikasi lingkungan dengan bantuan alat/teknologi.

Menurut Kolcaba, dalam Potter dan Penry, mengungkapkan kenyamanan atau rasa nyaman adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia seperti: kebutuhan ketentraman yaitu suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari, kelegaan yaitu telah terpenuhinya segala kebutuhan, dan transenden yaitu keadaan tentang sesuatu yang melebihi masalah dan nyeri. Dengan terpenuhinya kenyamanan, dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut.<sup>19</sup>

Kenyamanan telah diidentifikasi sebagai penentu penting mengapa konsumen memutuskan untuk membeli atau menggunakan. kenyamanan sebagai persepsi waktu dan upaya yang dihemat konsumen terkait dengan penggunaan layanan. Pengguna dapat memperoleh yang belum pernah terjadi sebelumnya kenyamanan dan efisiensi melalui perangkat seluler tanpa bepergian ke lembaga keuangan. kenyamanan bertransaksi menjadikan persepsi pelanggan terhadap waktu dan biaya untuk mengadakan sebuah transaksi. Pelayanan ini berfokus pada hak-hak yang didapatkan pelanggan. Kemudahan dalam sebuah proses transaksi akan menjadi nilai tambah tersendiri bagi konsumen.<sup>20</sup>

Kenyamanan berarti sejauh mana individu melakukan aktivitas menggunakan suatu teknologi yang dianggap menyenangkan dirinya sendiri. pelanggan menampilkan tingkat tinggi kenyamanan saat

---

<sup>19</sup> Kolcaba, Katherine. (2012). *Teori Keperawatan*.

<sup>20</sup> Fandy, Tjiptono.(2012). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.

bertransaksi, cenderung lebih puas dengan layanan. Seperti yang tercantum dalam sebuah hadist berbunyi :<sup>21</sup>

*“Sungguh aku melihat seseorang mendapatkan kenikmatan di surga, karena memotong sebuah pohon di tengah jalan yang mengganggu manusia.” (HR.Muslim dari Abu Hurairah radhiyallahu’anh)*

Hadits tersebut menjelaskan bahwa sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang memberi kenyamanan dengan sesama manusia, dan akan di beri kenyamanan pula di surga, seperti hal ini yaitu memberi kenyamanan bagi pelanggan. Kenyamanan dalam penelitian ini akan diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut :

- 1) Menghemat waktu
- 2) Dapat dilakukan dimana saja
- 3) Memberi kemudahan
- 4) Dapat dilakukan kapan saja

#### **b. Ukuran Kenyamanan**

Menurut Berry, terdapat 5 dimensi dalam mengukur kenyamanan yakni *decision convenience* (kenyamanan tujuan), *access convenience* (kenyamanan aksesibilitas), *Transaction convenience* (kenyamanan bertransaksi), *benefit convenience* (kenyamanan manfaat), *post benefit convenience* (kenyamanan setelah merasakan manfaat).<sup>22</sup> Sementara itu,

---

<sup>21</sup> Davis, F.D. (1989). *“Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information System Theory and Result”*, Massachusetts Institute of Technology (MIT).

<sup>22</sup> Sumarno, dkk, *Studi Mengenai Keputusan Pembelian Dengan Pendekatan Service Encounter, Service Convenience, dan Product Knowledge yang Dimediasi Oleh Purchase Intention Pada Bengkel PT Astra International-Daihatsu Sales Operation Semarang, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Volume XV, No. 2, September 2016, h.95

ukuran kenyamanan menurut Jiang, terdapat 6 komponen di antaranya, akses ke *platform*, pencarian produk, evaluasi, transaksi, kepemilikan, dan *pasca* pembelian.

Kenyamanan transaksi menurut Berry, dkk diartikan sebagai pengeluaran waktu dan upaya yang dirasakan konsumen untuk melakukan transaksi. Salah satu manfaat yang dirasakan oleh konsumen saat memilih belanja *online* adalah konsumen tidak perlu mengantri dan berada pada "*virtual checkout lines*" sehingga konsumen dapat menyelesaikan transaksi di manapun dan kapanpun kesiapan konsumen.<sup>23</sup> Adapun indikator kenyamanan yang digunakan adalah kenyamanan transaksi, kenyamanan manfaat dan kenyamanan pasca manfaat.

#### 4. Fintech ( *Financial Technologi* )

##### a. Pengertian *Financil Technologi*

*Financial Technology* adalah teknologi keuangan yang mengacu pada solusi baru yang menunjukkan inovasi dalam pengembangan aplikasi, produk, atau model bisnis di industri jasa keuangan yang menggunakan teknologi.<sup>24</sup>

Bank Indonesia mendefinisikan *Financial Technology (FinTech)* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa

---

<sup>23</sup> Frinda Agnesya Aridinta, Grace Widijoko, *Analisis Pengaruh Keamanan Layanan Online Terhadap Keputusan Konsumen Mobile Commerce di Indonesia*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijay

<sup>24</sup> David LEE Kuo Chuen, dan Linda LOW, "*Inclusive FinTech (Blockchain, Cryptocurrency, and ICO*," New York : World Scientific, 2018, h.1.

sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja.<sup>25</sup>

Berdasarkan pengertian diatas dapat *disimpulkan Financial Technology (FinTech)* adalah suatu inovasi baru di jasa keuangan yang mengadaptasi perkembangan teknologi untuk mempermudah pelayanan keuangan dan sistem keuangan agar lebih efisien dan efektif.

*Finansial Technology Syariah (FinTech Syariah)* adalah penyelenggaraan jasa keuangan berdasarkan prinsip syariah.<sup>26</sup> Prinsip syariah yang dimaksud adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam tanpa adanya *Riba, Gharar, Masyir, Tadlis, dan Dharar*.

## **b. Dasar Hukum**

### **I. Peraturan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan**

Dasar hukum yang melandasi adanya *Financial Technology* terdapat pada peraturan bank indonesia dan otoritas jasa keuangan sebagai berikut:

- a) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran yang menyatakan bahwa perkembangan teknologi dan sistem keuangan informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *Financial Teknology (FinTech)* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dibidang jasa sistem

---

<sup>25</sup> Peraturan Bank Indonesia No.19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, h.3.

<sup>26</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No.117/DSN-MUI/II/2018. "*Tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah*". h. 4

pembayaran, baik dari sisi instrument, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran.<sup>27</sup>

- b) Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan *Financial Technology* yang menyatakan *Financial Technology* adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.<sup>28</sup>
- c) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang menyatakan Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi adalah penyelenggaraan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima dalam rangka melakukan perjanjian pinjam-meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.<sup>29</sup>
- d) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan Inovasi Keuangan Digital adalah

---

<sup>27</sup> Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016. *Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.*

<sup>28</sup> Peraturan Bank Indonesia No.19/12/PBI/2017. *Tentang Penyelenggaraan Teknologi.*

<sup>29</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.77/POJK.01/2016. *Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.*

aktivitas pembaruan proses bisnis, model bisnis, dan instrumen keuangan yang memberikan nilai tambah dari sektor jasa keuangan dengan melibatkan ekosistem digital.<sup>30</sup>

- e) Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) Nomor 117/DSNMUI/II/2018 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang menyatakan Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi berdasarkan Prinsip Syariah adalah: penyelenggaraan layanan jasa keuangan berdasarkan prinsip syariah yang mempertemukan atau menghubungkan Pemberi Pembiayaan dengan Penerima Pembiayaan dalam rangka melakukan akad pembiayaan melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.<sup>31</sup>

## II. Al – Qur'an

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لِيُحْصِنَكُمْ مِّنْ بَأْسِكُمْ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ

Artinya :

*“Dan Kami ajarkan (pula) kepada Dawud cara membuat baju besi untukmu, guna melindungi kamu dalam peperangan. Apakah kamu bersyukur (kepada Allah)” (QS. Al- Anbiyaa 17: 80).*<sup>32</sup>

Dari ayat diatas diketahui bahwa Allah SWT menyiratkan mengenai ilmu pengetahuan dan teknologi tentang bagaimana

---

<sup>30</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No.13/POJK.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan.

<sup>31</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No.117/DSN-MUI/II/2018. Tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah

<sup>32</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, Jakarta, 2019

mengerjakan logam (besi) agar bisa dibuat baju besi (perisai) untuk

melindungi dari peperangan. Seperti saat ini bagaimana ilmu teknologi terus berkembang untuk mempermudah pekerjaan.

- *Surat Al-Alaq* [30]:[1-5

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۚ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۚ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۙ  
الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۙ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝

Artinya :

*“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya” ( QS. AL-Alaq ayat 1-5).*<sup>33</sup>

Dari ayat diatas diketahui bahwa Allah SWT mengajarkan segala sesuatunya kepada umatnya, Allah SWT menciptakan alam semesta agar dapat dipelajari oleh umat manusia sebagai pengetahuan.

### c. Jenis-Jenis *Finansial technology*

---

<sup>33</sup> Ibid

Secara umum layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia dapat dibedakan kedalam beberapa kelompok, yaitu:<sup>34</sup>

1) *Payment Channel/System*

Merupakan layanan elektronik yang berfungsi menggantikan uang kartal dan uang giral sebagai alat pembayaran, antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan *e-money*.<sup>35</sup> Disamping itu erdapat jenis alat pembayaran elektronik lain yang telah digunakan sebagaimana masyarakat dunia, yaitu sistem pembayaran berbasis kriptografi (*Blockchain*) seperti Bitcoin.

2) *Digital Banking*

Merupakan layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan para nasabah. Masyarakat di Indonesia sudah cukup lama mengenal perbankan elektronik seperti ATM, internet banking, mobile banking, SMS banking, phone banking, dan video banking. Selain itu beberapa bank juga telah meluncurkan layanan keuangan tanpa kantor (*Branchless Banking*) sesuai kebijakan OJK dengan nama Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif (laku pandai) yang utamanya ditunjukkan kepada masyarakat yang belum memiliki akses ke perbankan.

---

<sup>34</sup> Siregar, A. *Financial Technology Tren Bisnis Keuangan Kedepan*. Infobanknews. Diakses Pada Tanggal 27 February 2022 pukul 22.20 WIB. Tersedia di Infobanknews.

<sup>35</sup> Susanne Chishti and Janos Barberis, "*The FinTech Book*," India: Hoboken: Wiley, 2016, h.53

### 3) *P2P Lending*

*Peer to peer* (P2P) Lending adalah layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempertemukan antar pihak yang membutuhkan pinjaman dan pihak yang bersedia memberikan pinjaman. Layanan ini biasanya menggunakan website.

### 4) *Online/Digital Insurance*

Adalah layanan asuransi bagi nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital. Beberapa perusahaan asuransi, menerbitkan polis, dan menerima laporan klaim. Disamping itu, banyak pula perusahaan yang menawarkan jasa perbandingan premi (*digital consultant*) dan juga keagenan (*digital marketer*) asuransi melalui website atau mobile application.<sup>36</sup>

### 5) *Crowdfunding*

*Crowdfunding* adalah kegiatan pengumpulan dana melalui website atau teknologi digital lainnya untuk tujuan investasi maupun sosial.

## **d. *Financial Technology Perbankan Syariah***

*Financial technology* telah membantu bank syariah dalam kecepatan dan akurasi dalam memproses data operasi bisnis dan pemasaran produk. Penerapan sistem informasi sangat berpengaruh pada industri perbankan, dimana penerapan sistem pada perbankan mempunyai dampak yang luar biasa mengingat industri perbankan merupakan salah

---

<sup>36</sup> John Willey, "*The Insurtech Book: The Insurance Technology Handbook For Investors, Entrepreneurs And Fintech Visionaries*". India : United Kingdom h.6

satu industri yang paling tinggi tingkat ketergantungannya pada aktivitas-aktivitas pengumpulan, pemrosesan, analisa dan penyampaian laporan (informasi) yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>37</sup>

Manfaat dari *Fintech* dalam perbankan syariah yaitu kemudahan pelayanan finansial, hal ini karena proses transaksi keuangan menjadi lebih mudah dimana nasabah juga mendapatkan pelayanan finansial meliputi proses pembayaran, pembiayaan, transfer, ataupun jual beli saham dengan cara mudah dan aman. Nasabah dapat mengakses pelayanan finansial melalui teknologi ponsel pintar maupun laptop. Sehingga tidak perlu datang kebank secara berulang-ulang untuk mendapatkan pembiayaan demi memenuhi berbagai kebutuhan.

Kehadiran teknologi dalam urusan finansial seperti ini jelas membantu masyarakat dalam memaksimalkan layanan finansial. Berikut ini adalah beberapa layanan Finansial Teknologi dalam perbankan:

#### 1) ATM (*Automated Teller Machine*)

Menurut Kasmir ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.<sup>38</sup>

#### 2) *Internet Banking* (Via internet/komputer)

Salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Fitur yang dapat

---

<sup>37</sup> David LEE Kuo Chuen, dan Linda LOW, "Inclusive FinTech Blockchain, Cryptocurrency, and ICO", (New York: World Scientific, 2018), h.17

<sup>38</sup> Kasmir, "Dasar-Dasar Perbankan". (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada) h.168

dilakukan yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (vouver dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari internet banking ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap terpampang di layar computer/PC atau PDA.<sup>39</sup>

### 3) *Mobile Banking (via handphone)*

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (*Global For Mobile Communication*) atau CDMA.

### 4) *SMS Banking (via SMS)*

SMS Banking, saluran yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucer. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karna nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms.

### 5) *Phone Banking (via telepon)*

Phone Banking, saluran ini yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan bank via telepon.

## **e. Start-Up Fintech**

---

<sup>39</sup> Sujadi. "E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service". Jakarta : Raja Grafindo 2006, h. 6

*Start-Up Fintech* adalah istilah yang digunakan untuk menunjukan perusahaan yang menawarkan teknologi modern disektor keuangan. Perusahaan-perusahaan tersebut telah menjadi tren yang nyata sejak tahun 2010. Perusahaan- perusahaan *Fintech* kebanyakan adalah perusahaan mikro, kecil dan menengah yang tidak memiliki banyak ekuitas, tetapi memiliki gagasan yang jelas tentang bagaimana memperkenalkan atau bagaimana meningkatkan layanan yang ada dalam keuangan pasar layanan. Sebagai aturan, investasi ventura dan *crowdfunding* digunakan untuk membiayai perusahaan-perusahaan *Fintech*.<sup>40</sup>

**f. Model Bisnis Usaha FinTech:**

1) *Business to Business (B2B)*

Menggambarkan model bisnis dengan trassaksi berbasis antara perusahaan/lembaga/organisasi atau pemerintah.<sup>41</sup> Proses bisnis yang termasuk B2B adalah Lintas-proses (big data analysis, predictive modeling) dan Infrastruktur (security).

2) *Business to Cunsumer (B2C)*

Merupakan kegiatan yang menggambarkan bisnis melayani kepada konsumen akhir dengan produk dan jasa.<sup>42</sup> Proses bisnis yang termasuk B2C adalah Pembiayaan (crowdfunding, microloans, credit facilities) dan Asuransi (risk management).

3) *Consumer to consumer (C2C)*

---

<sup>40</sup> Svetlana Saksonova, "Fintech as Financial Innovation-The Possibilities and Problem Of Implementation," European Research Studies Journal Volume XX Issue 3A, 2017

<sup>41</sup> Yudha Yudhanto. "Information Technology Business Start-Up" (Jakarta: PT Elex Media komputindo, 2018), h. 74.

<sup>42</sup> Ibid

Merupakan jenis e-commerce yang meliputi semua transaksi elektronik barang atau jasa antar- konsumen. Umumnya transaksi ini dilakukan melalui pihak ketiga yang menyediakan platform.<sup>43</sup> Proses bisnis yang termasuk C2C adalah Pembayaran (*digital wallets P2P Payment*) dan Investasi (*equity crowdfunding, P2P lending*).

## B. Telaah Pustaka

**Tabel 2.1**  
Penelitian Terdahulu

No	Nama penelitian, judul dan tahun penelitian	Persamaan	perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Sasti Amar Sabia berjudul "Pengaruh kepercayaan, Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Teknologi Qris Pada Aplikasi BSI Mobile Banking."	Menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif	1. Lokasi Penelitian 2. Objek Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan, Keamanan dan Kenyamanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat bertransaksi menggunakan QRIS pada gaplikasi M-Banking BSI.
2.	Andi Dwi Mentari berjudul "Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keama	Menggunakan metode kuantitatif		Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Adopsi BRI m-banking, Kecepatan

<sup>43</sup> Ibid, h.75

	nan,Manfaat yang Dirasakan Dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Adopsi m-banking BRI Makasar Raya.”			Transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI, Security berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI, Persepsi Manfaat Khasiat. tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap m-bank BRI, Persepsi Kegunaan memiliki efek negatif yang signifikan terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki efek positif yang signifikan terhadap m-banking Adopsi.
3.	Gatot Efrianto berjudul “Pengaruh Privasi, Keamanan, Kepercayaan dan Pengalaman Terhadap Penggunaan Fintech Dikalangan Masyarakat Di Kabupateng Tangerang Banten. ”	Menggunakan metoode kuantititatif	1.Lokasi Penelitian 2.Objek Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh privasi dan keamanan tidak berpengaruh, sedangkan kepercayaan dan pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan fintech di kalangan masyarakat Kabupaten Tangerang Banten.

### C. Kerangka Konseptual

**Gambar 2.1**  
Kerangka Konseptual

