

ANALISIS OPTIMALISASI FINTECH DALAM PELAYANAN JASA KEUANGAN PT BANK SUMUT SYARIAH

Imsar¹, Widya Iswanty², Nurul Inayah³

widyaiswanty1@gmail.com²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis SWOT Financial technology Dalam Pelayanan Jasa Keuangan Pada PT. Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah Dan untuk mengetahui Optimalisasi *Fintech* Dalam Pelayanan Jasa Keuangan Pada PT. Bank Sumut Syariah. Metode penelitian ini adalah dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Dan lokasi penelitian di PT. Bank Sumut Syariah KC. Sei Rampah. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara kepada pihak bank dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan 1. Dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa hasil SWOT PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah masuk pada tipe kelas I (positif, positif). Posisi ini menandakan bahwa PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah dalam kondisi yang kuat dan berpeluang, sehingga sangat mungkin untuk terus melakukan ekspansi, memperluas dan meraih kemajuan secara maksimal. Dan juga dari gambar diketahui titik potong diagram berada pada sumbu X,Y berada pada diagram 1 dimana posisi tersebut berada pada kuadran 1 yaitu mendukung strategi agresif. PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah yang berada pada situasi yang menguntungkan, memiliki kekuatan dan peluang sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang dapat diterapkan dalam kuadran 1 ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*growth oriented strategy*) 2. Optimalisasi *Fintech* Dalam Pelayanan Jasa Keuangan Pada PT. Bank Sumut Syariah sudah berjalan dengan baik dalam hal pemenuhan layanan atas kebutuhan nasabah yang semakin digital. Adapun Analisis SWOT Financial technology Pada Pelayanan PT. Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah tersebut ialah SO (*Strength Opportunity*). Strategi SO 1) Membentuk dan memfasilitasi para pelaku usaha (UMKM), pelajar serta masyarakat umum dengan pilihan akses teknologi pada produk serta layanan Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah yang baik dan bagus. 2) Selalu memperhatikan pangsa pasar serta melakukan penemuan pada teknologi keuangan yang terdapat pada Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah. 3) Semakin menaikkan kualitas layanan financial technology (*Fintech*). 4) Memperluas jaringan pelayanan financial technology (*Fintech*) sehingga diharapkan wilayah Sei Rampah dapat mengakses teknologi keuangan dengan merata.

Kata Kunci: *Fintech*, Bank Syariah, Optimalisasi, SWOT.

ABSTRACT

This research aims to conduct a SWOT analysis of financial technology in financial services at PT. North Sumatra Sharia Bank KC Sei Rampah And to find out the Optimization of Fintech in Financial Services at PT. North Sumatra Sharia Bank. This research method is the research approach used is a descriptive qualitative approach. And the research location is PT. North Sumatra Sharia Bank KC Sei Rampah. Data collection techniques include observation, interviews with bank officials and documentation. Data analysis techniques using data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show 1. The results obtained show that the SWOT results of PT North Sumatra Sharia Bank KC Sei Rampah are in class I (positive, positive). This position indicates that PT BKC Sei Rampah is in a strong condition and has opportunities, so it is very possible to continue to expand, expand and achieve maximum progress. And also from the picture it is known that the intersection point of the diagram is on the X, Y axis, which is on diagram 1, where the position is in quadrant 1, which supports aggressive strategies. PT North Sumatra Sharia Bank KC Sei Rampah, which is in a favorable situation, has strengths and opportunities so that it can take advantage of existing opportunities. The strategy that can be implemented in quadrant 1 is to support aggressive growth policies (growth oriented strategy). 2. Optimizing

Fintech in Financial Services at PT. North Sumatra Sharia Bank has been running well in terms of fulfilling services for customers' increasingly digital needs. The SWOT Analysis of Financial Technology in PT Services. North Sumatra Sharia Bank KC Sei Rampah is SO (Strength Opportunity). SO Strategy 1) Form and facilitate business actors (MSMEs), students and the general public with the choice of technological access to good and good North Sumatra Sharia Bank KC Sei Rampah products and services. 2) Always pay attention to market share and make discoveries on financial technology available at North Sumatra Sharia Bank KC Sei Rampah. 3) Increasingly improving the quality of financial technology (Fintech) services. 4) Expanding the financial technology (Fintech) service network so that it is hoped that the Sei Rampah area can access financial technology evenly.

Keyword: *Fintech, Sharia Bank, Optimization, SWOT.*

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, terdapat integrasi kemajuan teknis yang cepat dan ekstensif di semua aspek kehidupan manusia. Pada tahun 2019, data statistik menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 sebanyak 95,2 juta orang, tumbuh sebesar 13,3% dibandingkan tahun 2017 yang berjumlah 84 juta pengguna (MIP Nasution, 2020). Jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan akan terus meningkat pada tahun depan, dengan tingkat pertumbuhan rata-rata sebesar 10,2% dari tahun 2018 hingga 2023.

Kemajuan teknologi sangat mempengaruhi gaya hidup masa kini yang berkisar pada gadget dan internet. Perubahan tersebut difasilitasi oleh fasilitas layanan berbasis teknologi digital yang memperlancar aktivitas masyarakat sehari-hari melalui penggunaan gawai. Hal ini sangat mendorong tumbuhnya perusahaan-perusahaan yang berpusat pada teknologi digital, salah satu contohnya adalah financial technology (*Fintech*). Teknologi keuangan, sering dikenal sebagai *Fintech*, mengacu pada penggunaan perangkat lunak dan teknologi untuk menyediakan layanan keuangan. Ini mencakup program komputer dan alat teknologi lainnya untuk menawarkan berbagai layanan keuangan. *Fintech* memiliki kapasitas luar biasa untuk mengubah atau mengkonsolidasikan layanan keuangan yang ada saat ini (Muhammad Dzikri Abadi, 2021).

Layanan *Fintech* yang disediakan bank syariah di Indonesia menduduki peringkat keenam. Survei menunjukkan pasar *Fintech* syariah di Indonesia mencapai nilai Rp 41,7 triliun atau US\$ 2,9 miliar. Menurut Asosiasi *Fintech* Syariah Indonesia (AFSI), saat ini terdapat 17 perusahaan *Fintech* Syariah yang telah mendapatkan izin beroperasi. Perusahaan-perusahaan ini mencakup pinjaman peer-to-peer, inovasi keuangan digital, dan sekuritas crowdfunding. Angka saat ini masih terbilang kecil, mengingat fakta bahwa *Fintech* syariah masih dalam tahap awal di Indonesia (Muhammad Ikhsan H, 2022).

PT. Bank SUMUT Syariah bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan memaksimalkan kualitas layanan untuk memenuhi permintaan nasabah. Menurut penulis, salah satu strategi yang dapat meningkatkan keberhasilan dalam industri perbankan adalah dengan fokus pada penyediaan layanan berkualitas tinggi, yang dapat ditunjukkan dengan kinerja layanan yang luar biasa saat ini. Permasalahan layanan pada dasarnya tidak rumit dan mudah dipahami. Namun, jika tidak mendapat perhatian yang cukup, hal tersebut dapat menimbulkan kerentanan karena sifatnya yang sangat sensitif. Agar sistem pelayanan dapat berfungsi secara efektif, maka harus didukung oleh pelayanan yang berkualitas, fasilitas yang memadai, dan perilaku yang beretika. Bagi bank yang bergerak di industri jasa, memastikan kualitas layanan yang tinggi sangatlah penting (Aqwa Naser Daulay, 2020).

Agar berhasil di era digital, perbankan syariah sebagai penyedia jasa keuangan harus beradaptasi dengan kemajuan saat ini dengan mengatasi tantangan secara efektif dan menerapkan inovasi keuangan melalui pemanfaatan *Fintech*. Hal ini mencakup perluasan pasar keuangan dan jaringan pembiayaan sebagai perantara, serta penjangkauan berbagai

sumber pendapatan di perbankan syariah, seperti mobile banking, internet banking, SMS banking, dan fasilitas phone banking(Yenni Samri Nasution, 2022) .

Berdasarkan statistik jumlah klien yang dikumpulkan dari PT. Bank Sumut Syariah pada tahun 2017 hingga tahun 2021 mengalami kenaikan yang konsisten dari tahun ke tahun. Meskipun demikian, pengamatan penulis pada PT. Bank SUMUT Syariah Medan menunjukkan bahwa beberapa konsumen telah menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan bank, seperti yang terungkap saat wawancara yang dilakukan oleh penulis. Beberapa pelanggan telah menyatakan ketidakpuasannya terhadap PT. Bank SUMUT Syariah disebabkan oleh adanya persepsi penurunan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan bank, sehingga berdampak pada penurunan peringkat kepuasan nasabah secara keseluruhan. Studi ini dilakukan sebagai tanggapan terhadap keluhan pelanggan untuk menilai dampak faktor kualitas layanan, seperti kepatuhan, jaminan, ketergantungan, bukti fisik, perhatian, dan daya tanggap, terhadap kepuasan pelanggan.

Fintech dan e-banking sama-sama bergantung pada internet dan teknologi, namun keduanya berbeda dalam penerapan dan penggunaannya. Dalam e-banking, kami memanfaatkan layanan perbankan berbasis teknologi tanpa memerlukan aplikasi. Di sisi lain, *Fintech* melibatkan penggunaan aplikasi tertentu untuk operasionalnya. Bank Syariah Sumut menggabungkan beberapa layanan *Fintech* seperti Sumut Mobile, Pembayaran & Pembelian Elektronik Sumut, dan uang elektronik (e-Martabe). *Fintech* Bank Syariah adalah perusahaan berbasis teknologi yang menawarkan layanan atau produk keuangan baru berdasarkan prinsip syariah. *Fintech* syariah mengadvokasi keuangan yang teliti dan bermoral sambil menawarkan peluang untuk memberikan pengaruh pada semua jenis keuangan dalam skala global (Moenir, 2002) . Oleh karena itu, sebagai umat Islam, sudah menjadi kewajiban kita untuk menjunjung tinggi dan memanfaatkan *Fintech* di bank syariah sejalan dengan ajaran Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Tabel 1. Penggunaan *Fintech* pada Bank Syariah Sumut

NO	Jenis <i>Fintech</i> Bank Sumut Syariah	2017	2018	2019	2020	2021
1	Ponsel Sumatera Utara	1.209	1.540	1.796	2.309	2.709
2	Pembayaran & Pembelian Elektronik Sumatera Utara	649	824	1.109	1.201	1.490
3	E-Martabe	892	978	1.083	1.289	1.430

Sumber: Laporan Tahunan Bank Sumut Syariah

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa platform *Fintech* yang paling sering digunakan nasabah Bank Sumut adalah Sumut Mobile. Pasalnya, smartphone di Sumut dibekali berbagai fitur yang memudahkan interaksi konsumen. Selain itu, terlihat adanya kesenjangan yang mencolok antara jumlah pelanggan saat ini dan pemanfaatan layanan *Fintech*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nasabah menunjukkan penurunan kecenderungan untuk menggunakan layanan *Fintech* yang ditawarkan oleh Bank Sumut Syariah. Oleh karena itu, penulis bermaksud mengkaji hal tersebut.

Perluasan sektor *Fintech* perbankan syariah di Indonesia mempunyai prospek dan prospek yang menjanjikan, mengingat statusnya sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia. Meningkatnya kesadaran bertransaksi syariah di kalangan generasi muda memberikan prospek yang baik bagi bisnis *Fintech* di Indonesia. Maka dari itu penulis ingin menganalisis tentang bagaimana Analisis SWOT *Financial Technology* pada Jasa Keuangan di PT. Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah serta bagaimana cara Mengoptimalkan *Fintech* Dalam Pelayanan Keuangan di PT. Bank Sumut Syariah.

METODOLOGI

Metodologi penelitian yang digunakan adalah teknik deskriptif kualitatif. Peneliti

menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif untuk menjelaskan fakta-fakta mengenai Analisis SWOT Teknologi Finansial pada Layanan Bank Syariah (PT. Bank Sumut Syariah). Hal ini mencakup pelaksanaan wawancara dan peninjauan dokumentasi arsip, termasuk transkrip wawancara dan materi relevan lainnya. Lokasi penelitian dilakukan di Bank Sumut Syariah Sei Rampah, dengan mewawancarai 4 orang pegawai bank seperti commercial funding sales dan human Capitas Support serta beberapa nasabahnya. Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan lama nya berawal dari bulan januari-maret 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis SWOT *Financial Technology* pada PT Jasa. Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah

Temuan wawancara menunjukkan bahwa penggunaan teknologi keuangan memainkan peran penting dalam perbankan syariah di Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah. Teknologi keuangan memfasilitasi perkembangan teknologi untuk memenuhi kebutuhan klien. Sumber tersebut memberikan pernyataan berikut:

Tujuan dari teknologi finansial (*Fintech*) adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan kualitas layanan bank yang diberikan kepada nasabah. Sebab, penggunaan *Fintech* sejalan dengan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat.

Berikut ini adalah pernyataan Suster Andira Mutia yang bekerja di Customer Service tentang pemanfaatan *Fintech* di perbankan syariah yang dibahas saat wawancara.

“Penerapan digitalisasi di sektor perbankan, khususnya di PT Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah, berjalan dengan baik, dengan banyaknya nasabah yang mengadopsi dan memahami teknologi digital pada periode saat ini.”

Berdasarkan wawancara, Bank Syariah mengadopsi *Fintech* dalam perbankan syariah untuk meningkatkan layanannya melalui inovasi teknologi yang berkelanjutan. PT Bank Sumut Syariah selalu melakukan kemajuan di bidang teknologi. PT Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah memanfaatkan metode digital untuk memberikan layanan pelanggan secara efisien dan efektif.

Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah menawarkan layanan tidak hanya melalui interaksi langsung dengan para *frontliner*, namun juga melalui platform digital. Layanan yang ditawarkan secara digital antara lain mobile banking, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), dan transaksi ATM untuk setor dan tarik tunai.

1. Mobile Banking Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah

Mobile Banking merupakan layanan keuangan yang memungkinkan nasabah mengakses rekening banknya menggunakan smartphone atau tablet berbasis Android yang terhubung dengan internet. Ini adalah saluran distribusi elektronik yang disediakan oleh bank untuk memungkinkan nasabah mengelola rekening mereka dari jarak jauh melalui jaringan komunikasi. SUMUT Mobile adalah layanan Mobile Banking yang disediakan oleh Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah. Yang memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi menggunakan smartphone untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari penggunanya, termasuk transfer, pembayaran tagihan, dan belanja online

2. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

QRIS merupakan penggabungan beberapa jenis kode QR dari berbagai Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menggunakan sebuah Kode QR. Sistem QRIS diciptakan secara kolaboratif oleh industri sistem pembayaran dan Bank Indonesia untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi yang dilakukan menggunakan QR Codes. Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah menawarkan layanan QRIS kepada nasabah yang mendaftar sebagai merchant maupun nasabah tetap. Bank SUMUT sebagai merchant telah melakukan program pelatihan dan sosialisasi untuk mengedukasi para pelaku UMKM

mengenai penggunaan QRIS untuk kelancaran transaksi digital.

3. ATM (*Automatic Teller Machine*)

ATM adalah perangkat atau mesin komputer yang disediakan oleh bank yang terhubung dengan komputer lain melalui koneksi data. Hal ini memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi tunai dan non tunai tanpa perlu mengunjungi kantor fisik bank. Menyikapi pertumbuhan basis nasabah, Bank SUMUT secara proaktif menyikapi hal tersebut dengan memasang mesin ATM Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah di wilayah Sumatera Utara dan sekitarnya. Selain itu, transaksi dapat dilakukan di ATM Bersama dan dikenakan biaya administrasi.

4. Kartu Bank Sumut (*Pengcard*).

Pengcard adalah sejenis mata uang digital yang diterbitkan oleh Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah, resmi diperkenalkan pada tanggal 15 September 2019. *Pengcard* merupakan solusi keuangan digital yang memberikan kemudahan bertransaksi bagi individu dari berbagai latar belakang. Berlaku baik bagi nasabah Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah maupun non nasabah. Uang Elektronik *Pengcard* serbaguna untuk berbagai keperluan transaksi, termasuk pembayaran angkutan umum, pembayaran tol, dan pembelian di beberapa minimarket.

5. *Electronic data Capture* (EDC)

Mesin *Electronic Data Capture* (EDC) adalah perangkat yang digunakan untuk tujuan menangkap data dan memproses pembayaran di beberapa lembaga perbankan. Mesin EDC semakin memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan metode pembayaran nontunai seperti kartu ATM, kartu debit, atau kartu kredit.

6. *Action bisnis*

Action Business merupakan platform yang baru-baru ini diluncurkan oleh Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah untuk memenuhi kebutuhan nasabah, khususnya nasabah korporasi, baik pemerintah maupun swasta, termasuk sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Layanan *Action bisnis* menawarkan beragam fitur transaksi antara lain Transfer Antar Bank Sumut, Transfer Antar Bank Online, Transfer SKNBI dan RTGS, Multitransfer (termasuk multitransfer Antarbank Aceh, Multitransfer Antarbank Online, SKNBI dan RTGS Multitransfer), serta Pembayaran (seperti Telkom Pajak, PLN, MPNG3, Simda Pembayaran, dan SIKPD).

Kesiapan produk Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah dalam beradaptasi dengan era digital terlihat melalui pemanfaatan teknologi canggih untuk meningkatkan pengembangan produk di Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah. Bank telah memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menggunakan aplikasi online yang tersedia untuk masyarakat umum. Mobile banking menawarkan berbagai layanan, termasuk Info Rekening, yang memungkinkan Anda memeriksa saldo menggunakan ponsel dan aplikasi yang terhubung. Hal ini juga memungkinkan transfer dan penarikan tanpa kartu di seluruh mesin ATM Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah, sebagaimana dikonfirmasi oleh wawancara dengan staf promosi dari divisi produk dan layanan bank Syariah KC Sei Rampah pada tahun 2023.

Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah menggunakan sistem teknis yang canggih untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prinsip-prinsip Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah. Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah dapat diakses melalui online banking dengan memberikan informasi mengenai kegiatannya. Selain membina hubungan positif dengan setiap unit kerja dan nasabah untuk memastikan loyalitasnya terhadap Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah, kami juga memanfaatkan teknologi untuk menjaga hubungan persahabatan. Hal ini termasuk

menawarkan layanan pengaduan konsumen dan memberikan informasi kepada pelanggan dengan cara yang lebih efisien.

Tabel matriks yang tersedia menyajikan analisis SWOT yang melibatkan perbandingan elemen internal (kekuatan dan kelemahan) dengan elemen eksternal (peluang dan ancaman). Matriks analisis SWOT menghasilkan ide-ide alternatif untuk meningkatkan dan menyempurnakan operasi di perusahaan, khususnya bank syariah.

Tabel 2. Matriks Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology (Fintech)* pada PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah

Eksternal Internal	<i>Kekuatan (S)</i>	<i>Kelemahan (W)</i>
	<i>Peluang(O)</i>	<i>Ancaman (T)</i>
SO	1. Memberikan kemudahan bagi pelaku usaha kecil dan menengah, pelajar, dan masyarakat dalam memilih teknologi yang dapat membantu mereka mendapatkan produk dan layanan yang baik dari Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah. 2. Mengawasi pangsa pasar dan teknologi keuangan baru Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah. 3. Menjadikan pelayanan yang menggunakan teknologi perbankan menjadi lebih baik. 4. Memperbesar jaringan <i>Fintech</i>, dan berharap semua orang di Wilayah Sei Rampah mempunyai akses yang sama terhadap <i>Fintech</i>.	WO 1. Melakukan perubahan pada sistem aplikasi <i>Fintech</i> agar dapat menangani layanan yang besar dan cepat. 2. Bekerja sama dengan lebih banyak perusahaan teknologi di kawasan Sei Rampah yang dinilai akan berpengaruh terhadap tujuan bank. 3. Menjadikan proses dan layanan berbasis teknologi menjadi lebih baik berdasarkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat saat ini.
ST	1. Bekerja sama dengan sistem pelayanan agar link lebih merata, khususnya di kawasan Sei	WT 1. Melatih orang-orang di area Sei Rampah dan menjangkau pelanggan dan orang-orang di

	Rampah 2. Mencoba menampilkan <i>Fintech</i> dengan caranya yang unik, misalnya berdasarkan tipe kawasan Sei Rampah, dan selalu merubah keadaan agar masyarakat tidak bosan. 3. Langkah-langkah ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa <i>Fintech</i> tidak merugikan perbankan dan keduanya benar-benar dapat bekerja sama untuk saling membantu.	lingkungan sekitar. 2. khusus bagi yang berusia di atas 40 tahun, baik secara pribadi maupun umum dengan menggunakan cara langsung dan tidak langsung. 3. Membuat catatan untuk membandingkan kualitas teknologi perbankan saat ini tanpa menghilangkan apa yang membuatnya bagus. Selalu terbuka terhadap masukan yang bermanfaat, dan kemudian menjadikan sistem layanan keuangan lebih baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. 4. Gunakan teknologi terkini untuk terus membuat sistem proteksi menjadi lebih baik. 5. Menumbuhkan jaringan <i>Fintech</i> agar seluruh pengguna Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah dan masyarakat dapat menggunakan layanannya secara bermanfaat dan cepat.
--	--	---

Sumber : Data diproses, 2023.

Dalam hal ini, teknologi keuangan (*Fintech*) mengacu pada layanan keuangan yang menggunakan teknologi sebagai media utama untuk membantu masyarakat menjalani kehidupan yang lebih baik. Dari empat taktik yang telah kita bahas sejauh ini, kebanyakan orang saat ini memilih menjalani kehidupan yang cepat, modern, dan digital. Artinya, teknologi digunakan untuk mewujudkan impian masyarakat, yang menjadikannya dunia bisnis yang penuh kekuatan, kekurangan, peluang, dan bahaya. masa sekarang dapat dengan mudah diatasi dengan taktik yang sudah ada.

tabel EFAS dan IFAS

Tabel 4.2 EFAS dan IFAS dari Penerapan Financial Technology (Fintech) pada PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 3.

Penerapan Matriks EFAS Financial Technology (Fintech) di PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah

TIDAK	Faktor eksternal Penerapan <i>Financial Technology (Fintech)</i> di PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah	BERAT	PERINGKAT	TOTAL SKOR (BeratX Peringkat)
Peluang				
1.	Menciptakan dan memfasilitasi para pelaku usaha (UMKM), pelajar dan masyarakat untuk memilih teknologi	0,13	4	0,52
2.	Memantau pangsa pasar dan <i>inovasi teknologi keuangan</i> di Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah	0,13	4	0,52
3.	Meningkatkan kualitas layanan teknologi keuangan	0,13	4	0,52
4.	Memperluas jaringan <i>Fintech</i> dan berharap kawasan Sei Rampah	0,11	3	0,33
Total		0,50	-	1.89

Ancaman				
1.	Kurangnya sistem aplikasi <i>Fintech</i> terkini yang mampu menangani layanan besar dan cepat	0,09	3	0,27
2.	Kurangnya perluasan kolaborasi dengan banyak perusahaan teknologi lain di kawasan Sei Rampah	0,07	3	0,18
3.	Belum ada perbaikan pada sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada	0,08	4	0,36
4.	Kehadirannya <i>Fintech</i>	0,07	3	0,21

5.	Banyak produk Bagus siapa yang menawarkan keunggulan	0,08	4	0,44
6.	Meningkatkan saingan	0,11	4	0,36
Total		0,50	-	1.71
Jumlah		1.0	-	3.6

Tabel 4. Penerapan Matriks IFAS Financial Technology (Fintech) pada PT Bank Sumut Syariah
KC Sei Rampah

TIDAK	Faktor internal Penerapan <i>Financial Technology (Fintech)</i> di PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah	BERAT	PERINGKAT	TOTAL SKOR (X berat Peringkat)
Kekuatan				
1.	Berkolaborasi dengan sistem penyedia untuk mendistribusikan koneksi lebih merata khususnya di wilayah Sei Rampah	0,15	4	0,60
2.	Mencoba menghadirkan <i>Fintech</i> dengan ciri khas tersendiri	0,15	4	0,60
3.	Persyaratan penyerahan <i>Fintech</i> Yang TIDAK sulitkebutuhan pelanggan mudah)	0,15	4	0,60
4.	Gambar perbankan <i>Fintech</i> Yang Bagus	0,11	4	0,33
5.	Mewakili jenis <i>Fintech</i> unggulan yang menjawab kebutuhan pelanggan	0,13	3	0,52
Total		0,69	-	2.65
Kelemahan				
1.	Tidak memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat dan pelanggan kawasan Sei Rampah	0,15	3	0,24
2.	Masyarakat dan nasabah belum mengetahui teknis layanan yang diberikan	0,09	3	0,21

	oleh Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah			
3.	Kurangnya perbaikan dan peningkatan sistem keamanan secara terus-menerus dengan bantuan teknologi saat ini	0,07	4	0,48
Total		0,31	-	1.08
Jumlah		1.0	-	3.73

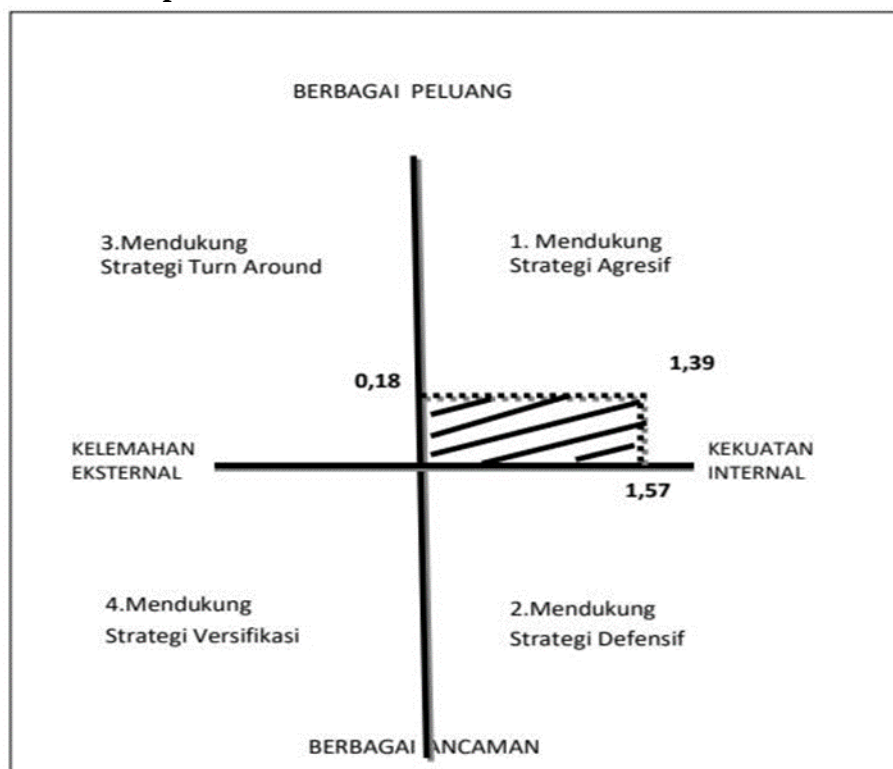
Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 5. Hasil IFAS EFAS Penerapan Financial Technology (Fintech) di PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah

JIKA SEBAGAI	S - W	2.65 - 1.08	1.57
EFAS	HAI – Q	1.89 - 1.71	0,18
Total			1.39

Berdasarkan tabel EFAS dan IFAS terlihat bahwa untuk faktor EFAS nilainya sebesar 3,6, sedangkan untuk faktor IFAS nilainya sebesar 3,73. Nilai total skor masing-masing faktor dapat dirinci, Kekuatan: 2,65 Kelemahan: 1,08 Peluang: 1,89 dan Ancaman: 1,71. Jadi terlihat selisih nilai Kekuatan dan Kelemahan adalah 1,57, kemudian selisih nilai Peluang dan Ancaman adalah 0,18. Dari identifikasi faktor-faktor tersebut dapat digambarkan dalam diagram SWOT.

Penerapan Matriks SWOT Financial Technology (Fintech) pada PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah



Gambar 1. Matriks SWOT Penerapan Financial Technology (Fintech) di PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah

Ini adalah tabel EFAS dan IFAS. Faktor EFAS bernilai 3,6 dan faktor IFAS bernilai 3,73. Kekuatan: 2,65 Kelemahan: 1,08 Peluang: 1,89 Ancaman: 1,71 Apakah skor total untuk masing-masing faktor dirinci? Antara Kekuatan dan Kelemahan terdapat selisih sebesar 1,57, dan antara Peluang dan Ancaman terdapat selisih sebesar 0,18. Setelah faktor-faktor ini ditemukan, faktor-faktor tersebut dapat ditampilkan dalam peta SWOT.

Hasil diatas menunjukkan PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah berada pada kelompok I yang merupakan hal yang baik. Kondisi saat ini menunjukkan PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah berada dalam kondisi yang baik dan berpeluang untuk terus tumbuh dan mencapai kemajuan semaksimal mungkin. Dari Gambar 4.1 terlihat bahwa titik temu diagram berada pada sumbu X dan Y. Pada diagram 1, berada di wilayah 1, yang mendukung taktik berani. Situasi PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah saat ini baik. Ia mempunyai kekuatan dan peluang yang dapat dimanfaatkannya untuk keuntungannya. Untuk menyelesaikan hal-hal di bagian 1, Anda dapat mendukung kebijakan yang mendorong pertumbuhan cepat (pendekatan berorientasi pertumbuhan).

Optimalisasi *Fintech* Sektor Jasa Keuangan di PT. Bank Syariah Sumut

a. Pengembangan Kemampuan Digital banking

Guna mencapai tujuannya menjadi lembaga keuangan terbaik dalam pelayanan dan kinerja, Bank Sumut Syariah terus berkembang dengan menghadirkan cara-cara baru dalam menghadapi permasalahan dan beradaptasi dengan situasi baru. Kemajuan yang dicapai dapat dilihat dari terciptanya empat bank digital, yaitu:

- 1) *Digital Branding and Proposition* . Menciptakan layanan yang dipersonalisasi untuk setiap pelanggan, memberi mereka pengetahuan dan barang yang memenuhi kebutuhan mereka, dan menggunakan pemikiran desain untuk memastikan kebutuhan tersebut benar-benar terpenuhi.
- 2) *New Digital Channel*
 - a) Menjadikan D-Brach sebagai rute nyata dengan menggunakan smart booth;
 - b) Membuat aplikasi digital banking Bank Sumut Syariah yang berjalan pada platform mobile seperti Yap! (cara membayar dengan kode QR dan jaringan dunia);
 - c) Membuat chatbot AI (artificial Intelligence) yang dapat memberikan informasi perbankan melalui pesan singkat.
- 3) *Digital Bussines and Ecosystem*
 - a) Meningkatkan upaya menghadirkan solusi bisnis digital ke sejumlah komunitas utama;
 - b) Memungkinkan otomasi pada sejumlah proses operasional Bank Sumut Syariah.
- 4) *Budaya & Inovasi Digital*
 - a) Bank Sumut Syariah yang dapat membantu berkembangnya ide bisnis digital;
 - b) Bank Syariah Sumut Syariah (Binnova) sebagai kompetisi untuk mendapatkan ide-ide bisnis dan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu dari para pekerja BANK SUMUT SYARIAH untuk mendorong mereka terus memunculkan ide-ide baru.

b. Digitalisasi Jasa

Sektor industri telah berubah karena pertumbuhan informasi dan teknologi digital seperti internet, cloud, big data, Internet of Things (IoT), dan kecerdasan buatan (AI). Hal ini menjadi peluang bagi Bank Sumut Syariah untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan menggunakan strategi yang tepat dan teknologi terkini. Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan mendigitalkan layanannya. Pertama, Bank Syariah Sumut membuka rekening digital (DOA). Hal ini merupakan bagian dari rencana Bank Sumut

untuk meningkatkan kualitas layanannya melalui digitalisasi:

- 1) Bank Syariah Sumut Buka Rekening Digital (DOA). Ini adalah pertumbuhan bisnis online yang membuat memulai rekening tabungan menjadi mudah dan nyaman, di mana pun Anda berada. Jika Anda memiliki rekening digital di Bank Sumut Syariah, membuka rekening tabungan di ponsel Anda sangatlah mudah. Terdapat 74.936 perangkat yang telah menggunakan aplikasi pembukaan rekening digital Bank Sumut Syariah. Sebanyak 8.242 akun telah dibuat melalui aplikasi ini dan telah diterima sebesar Rp 11,09 miliar.
- 2) Bank Sumut Syariah SONIC (*Pembukaan Rekening Self Service*). Pelayanan di Bank Sumut Syariah SONIC cepat dan sepenuhnya ditangani oleh mesin. Caranya sama seperti membuka rekening tabungan di toko biasa. Pembukaan rekening di Bank Sumut Syariah SONIC membutuhkan waktu rata-rata 2 menit 45 detik atau 3 menit, dan dibuka 160 rekening lebih banyak dari biasanya saat bank berada di outlet. Bank buka selama 8 jam atau 480 menit. .Selama jam kerja bank, Anda dapat membuka hingga 32 rekening. Saat ini terdapat 13.191 rekening yang dibuka di Bank Sumut Syariah Sonic yang telah menghimpun tabungan sebesar Rp 34,35 miliar di tahun pertama beroperasi.
- 3) CINTA. Program komputer yang disebut kecerdasan buatan dan pembelajaran mesin digunakan untuk membuat robot. Alat chatting tersebut digunakan Cinta untuk melayani para penggemarnya, khususnya nasabah Bank Sumut Syariah Mobile di kalangan usia muda. Penawaran nilai bersifat lugas, spesifik, dan terkenal. Ada juga fitur di Cinta yang memungkinkan Anda menyesuaikan program, mencari ATM, menjalankan promosi, mengajari orang tentang perbankan, dan membagikan jajak pendapat dan kupon.
- 4) Agen. LKD (Layanan Keuangan Digital), Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor untuk Keuangan Inklusif), dan alat pembayaran elektronik semuanya menawarkan layanan. Saat ini terdapat 1144 agen di seluruh Indonesia. Sistem yang dibuat dapat digunakan baik di web maupun perangkat seluler, serta dilengkapi dengan Android EDC untuk memudahkan transfer.
- 5) *Call Virtual Assistant* Bank Sumut Syariah . Pelanggan dan orang yang bukan pelanggan dapat menggunakan aplikasi virtual di ponsel mereka yang dibangun berdasarkan obrolan suara dan teks untuk informasi dan transaksi. Layanan Virtual Assistant Call dari Bank Sumut Syariah sudah banyak digunakan untuk kegiatan berbasis pertanyaan. 3 miliar akan dihemat untuk biaya internet di tahun pertama, dan 4 miliar akan dibelanjakan untuk outsourcing di tahun yang sama.
- 6) *Digital Service* merupakan fitur digital yang dibangun di atas API yang membuat kebutuhan layanan keuangan Bank Sumut Syariah menjadi lebih mudah, cepat, dan aman. Ini adalah bagian dari lingkungan bisnis digital yang berkembang. Startup dan *Fintech*, BUMN, Kementerian, Universitas, dan dunia usaha hanyalah beberapa kelompok yang menggunakan Layanan API Bank Sumut Syariah. API Bank Sumut Syariah terhubung dengan lebih dari 150 layanan bisnis-ke-bisnis.
- 7) Bank Sumut Syariah Mobile. Aplikasi Bank Sumut Syariah Mobile memungkinkan Anda mengirim dan menerima uang menggunakan smartphone yang berjalan di iOS atau Android. Anda dapat menggunakannya dari mana saja dan kapan saja. Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang tinggal dan bekerja di Singapura dapat menggunakan aplikasi ini untuk mengirim uang ke bank mana pun di Indonesia dengan cepat, aman, dan konsisten.
- 8) GPI CEPAT. *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication-Global Payment Innovation* atau SWIFT GPI merupakan inovasi pembayaran global

lintas negara yang saat ini telah diterapkan oleh Bank Sumut Syariah Mobile. Bank Sumut Syariah Mobile sedang menggunakannya. Melalui peluncuran SWIFT GPI pertama di Indonesia, Bank Sumut Syariah Mobile akan memberikan nasabahnya cara baru untuk mengirim uang dengan mudah, cepat, nyaman, dan aman dari Indonesia ke mana saja di dunia untuk keperluan bisnis, pendidikan, atau alasan lainnya.

c. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Bank Sumut Syariah terus memunculkan ide-ide baru melalui layanan digital dan berupaya memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin rumit sehingga bisa mendapatkan layanan yang lebih baik. Ide-ide baru Bank Sumut Syariah menjadi salah satu upaya mereka untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dimungkinkan oleh semangat dan tradisi mereka dalam membantu pelanggan di semua titik kontak. Rencana Bank Sumut Syariah untuk meningkatkan kualitas layanan mencakup gagasan dan perubahan baru sebagai berikut:

- 1) *Service Campaign – Beyond Service* . Bank Sumut Syariah ingin tetap melayani nasabah dengan sepenuh hati dan memberikan pengalaman menyenangkan dan unik setiap harinya melalui program Bulan Bakti yang dijalankan di seluruh kantor wilayahnya. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Sumut Syariah ingin membangun budaya pelayanan di seluruh titik kontak dengan memberikan pelayanan terbaik, kapan pun nasabah berada. Setiap orang yang bekerja sebagai front desk agent di kantor cabang Bank Sumut Syariah manapun dari Sabang sampai Merauke membuat pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan terspesialisasi. Pegawai garda depan Bank Sumut Syariah perlu memberikan kesan yang baik kepada nasabah dan memberikan pelayanan yang baik. Hal ini akan membuat pelanggan senang, yang akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Salah satu hal terbaik bagi sebuah bisnis adalah memiliki pelanggan setia yang akan terus datang kembali. Setiap tahunnya Bank Sumut Syariah mengadakan kampanye yang diberi nama “Bulan Pelayanan”. Kampanye ini membantu bank membangun reputasinya sebagai bank yang selalu ada bagi nasabahnya dengan fitur, kemudahan, dan layanan keuangan berharga lainnya.
- 2) *Service as Business*. Ada banyak program dan ide-ide baru yang dibuat untuk menjadikan layanan sebagai prioritas utama bagi bisnis. Service as Business Accelerator merupakan salah satu jenis layanan yang tidak hanya berfokus pada pemenuhan keinginan dan harapan pelanggan namun juga bagaimana layanan dapat membantu menciptakan kemungkinan bisnis jangka panjang yang akan mendatangkan uang bagi perusahaan. Beberapa aplikasi dan ide baru yang telah digunakan adalah:
 - a) *Fun Referral program*. Rencana untuk menjadikan cabang-cabang Bank Sumut Syariah di setiap Kantor Wilayah berjalan lebih baik dimungkinkan oleh seberapa baik Bank Sumut Syariah dan perusahaannya (dhi. Bank Sumut Syariah Life) bekerja sama. Tujuan program ini adalah untuk meningkatkan pendapatan berbasis biaya dengan memberikan petugas Frontline keterampilan yang mereka perlukan untuk membantu pelanggan memenuhi kebutuhan asuransi mereka.
 - b) *Education Cash Management program (E-Camp)*. Sejalan dengan Rencana Bisnis Bank (RBB), Bank Sumut Syariah terus melakukan pembenahan untuk dapat mengembangkan bisnis perbankan transaksional sebagai upaya meningkatkan pendapatan non bunga. E-Camp merupakan program yang dikembangkan untuk meningkatkan kompetensi petugas *Frontliner* sebagai penasihat keuangan yang mampu mengeksplorasi kebutuhan dan memberikan solusi kepada nasabah non-

individu (institusi) dalam mengelola transaksi keuangan (cash management).

3) Layanan Digital. Inovasi dan pembaharuan yang dilakukan adalah:

- a) Salah satu strategi Bank Sumut Syariah yaitu Smart Digital System (SDS) telah berhasil diterapkan untuk membantu proses bisnis dan layanan di Kantor Cabang. Penggunaan SDS mempermudah dan mempercepat petugas layanan dalam memberikan layanan personal yang diinginkan pelanggan.
- b) Bank Sumut Syariah Orange Magz juga mendukung proses penyediaan layanan digital Bank Sumut Syariah dalam bentuk aplikasi yang akan memudahkan nasabah dalam pembukaan rekening di toko dan kantor dengan menggunakan kode QR untuk mempelajari produk dan produknya. manfaat.
- c) *E-Roleplay* diciptakan untuk membantu pekerja *Frontliner* meningkatkan keterampilan mereka. Hal ini merupakan salah satu upaya Unit Service Quality untuk memastikan standar kualitas layanan Bank Sumut Syariah selalu dipatuhi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hiyanti (2019) mengenai kelebihan dan kekurangan *Fintech* syariah di Indonesia. Studi ini menunjukkan bahwa *Fintech* syariah di Indonesia mempunyai kemungkinan dan hambatan. Hal ini mencakup peraturan, menemukan orang yang tepat, dan memastikan bahwa semua orang di masyarakat mengetahui cara menggunakan teknologi. Penelitian Kholifah (2020) juga melihat pro dan kontra penggunaan *Fintech* perbankan syariah untuk membantu lebih banyak orang mendapatkan akses terhadap uang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan memanfaatkan perkembangan teknologi khususnya teknologi *fintech*.

KESIMPULAN

Nilai SWOT PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah berada pada kelas I yang artinya baik. Kondisi saat ini menunjukkan PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah berada dalam kondisi yang baik dan berpeluang untuk terus tumbuh dan mencapai kemajuan semaksimal mungkin. Dari gambar tersebut juga terlihat bahwa titik pertemuan diagram berada pada sumbu X dan Y. Pada diagram 1, berada di area 1, yang mendukung taktik berani. Situasi PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah saat ini baik. Ia mempunyai kekuatan dan peluang yang dapat dimanfaatkannya untuk keuntungannya. Untuk menyelesaikan hal-hal di bagian 1, Anda dapat mendukung kebijakan yang mendorong pertumbuhan cepat (pendekatan berorientasi pertumbuhan).

Pemanfaatan *Fintech* untuk meningkatkan Sektor Jasa Keuangan di PT. Bank Sumut Syariah telah berjalan dengan baik dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang melek digital. Berdasarkan analisis SWOT PT Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah tersebut ialah dengan strategi SO (*Strength-Opportunity*) 1). Memberikan pilihan kepada para pelaku usaha (UMKM), pelajar, dan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi untuk mendapatkan produk dan layanan Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah yang baik sesuai pilihannya.2). Selalu pantau pangsa pasar Anda dan pelajari lebih lanjut tentang teknologi finansial yang ditawarkan Bank Sumut Syariah KC Sei Rampah.3). Menjadikan standar layanan financial technology (*Fintech*) semakin baik. 4). Memperbesar jaringan layanan financial technology (*Fintech*) sehingga seluruh masyarakat di wilayah Sei Rampah dapat menggunakan *Fintech*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2020). Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Id.Shvoong.Com. <http://id.shvoong.com/writers/papapfarras/>,
Akdon. (2007). Manajemen Strategis Manajemen Pendidikan (Strategic Management Education Management) . Alfabet.
Antonio, MS (2004). Perbankan Syariah dari Teori ke Praktek. Gema Manusia.

- Arafah dan Simanto. (2013). Permasalahan perusahaan dalam analisis SWOT, menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Prosesnya sudah diatur.
- Arens, AA (2001). Jasa Audit dan Verifikasi, Edisi Kesembilan. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Ayub, M. (2009). Pengertian Keuangan Islam AZ Keuangan Syariah. Gramedia Pustaka Utama.
- Cristie, PA (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Rinjani Batu. *Jurnal Ilmu Manajemen* , 3 (1), 109.
- D.Wahyudi, A. (2009). Manajemen Operasi Layanan, Edisi Pertama. Ilmu Rumah.
- D, Y. (2018). Analisis Akad Tijarah pada transaksi Fintech syariah dengan Pendekatan Maqashid. *Jurnal JUDISIA Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*, 9 (3), 11.
- Hadad, MD (2017). Financial technology (Fintech) di Indonesia, Kuliah Umum Fintech. Jakarta.
- Hanim, KZ (2020). Analisis Komparatif Sebagai Penentu SWOT di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Padang. *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah*, 6 (1), 11.
- Harahap, S. (2016). Pengantar Manajemen: Pendekatan Integratif Konsep Syariah. FEBI UIN-SU Pers.
- Harahap, SS (2007). Teori Akuntansi, Edisi Revisi 9. Raja Grafindo Persada.
- Hidayat, YR (2017). Analisis Pencapaian Tujuan Bank Syariah Menurut No. 21 Tahun 2008. *Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1 , 34–50.
- Imsar. (2018). Analisis Strategi Pengembangan Usaha UcoK Durian Medan. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Indonesia, B. (2017). Perkembangan Teknologi Finansial dan Respon Kebijakan Bank Indonesia. Bank Indonesia-Kantor Fintech.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. (2012). Prinsip Pemasaran. New Jersey: Prentice. PT Alex Media Komputindo.
- Lucky Ades Tiyan, MK (2021). Analisis SWOT Financial Technology Perbankan Syariah (FINTECH) dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan dan Kualitas Layanan Bank Syariah. *Al - Mashrof: Perbankan dan Keuangan Islam*, 2 (1), 11.
- Moenir, AS (2002). Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia. PT. Bumi Sastra.
- Banyak Maftahul, F. (2017). Inspirasi Alquran dalam Perkembangan Fintech Syariah: Membaca Peluang, Tantangan dan Strategi di Era Revolusi 4.0. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1 (2), 15.
- Muhammad. (2004). Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah. *PERS VII*.
- Muhammad. (2015). Pengelolaan Dana Bank Syariah. RajaGrafindo Persada.
- Muhammad Dzikri Abadi. (2021). Analisis SWOT Fintech Syariah dalam Mewujudkan Keuangan Inklusif di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah di Lamongan). *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* , 4 (1), 11.
- Mukhlis, R. (2018). Analisis SWOT Pembiayaan Perbankan Syariah Financial technology (Fintech) di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah di Kota Medan). *Jurnal At-Tawassuth* , 2 (1), 23.
- Muzdalifah. (2018). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan pada UMKM di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* , 3 , 19.
- Nasution, YSJ (2018). Pasar Uang dan Pasar Modal: Suatu Pengantar. FEBI UIN-SU Pers.
- Nurgiyantoro, B. (2018). Model Penilaian Otentik dalam Pembelajaran Bahasa. *Jurnal Penelitian Bahasa dan Sastra*, 10 (2), 11.
- Ono W Purbo dan Aang Arif Wahyudi. (2001). Mengenal E-Commerce. PT Alex Media Komputindo.
- Parasuraman. (2004). Model Kualitas Pelayanan. SEQUAL.
- Qutb, S. (2001). Tafsir Fi Zhilalil Quran Jilid II. Gema Manusia.
- Rahmani, NAB (2016). Metodologi Penelitian Ekonomi. FEBI UIN-SU Pers.
- Rangkuti, F. (2015). Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Gramedia Pustaka Utama.
- RI, DA (2007). Al-Qur'an dan Terjemahannya. Syaamil Al-Qur'an.
- Rofika, L. (2020). Analisis SWOT Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah Dalam Strategi Financial Technology di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KPPAS Kudus. IAIN Kudus.
- Rohaeni, H. (2013). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica* , 2 (1),

- Rokibah, S. (2021). Analisis SWOT Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan Financial Technology (FINTECH) (Studi Kasus pada PT. Bank BSI Mataram Kantor Cabang Pejanggik 1). Universitas Negeri Mataram.
- Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Soemitra, A. (2017). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Kencana.
- Stanton, WJ (1996). Prinsip Pemasaran. Diterjemahkan: Yohannes Lamarto. Erlangga.
- Sudarsono, H. (2005). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi 2. Akonasia.
- Suharyadi, D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yoehan Wanaherang Bogor. Jurnal Ilmu dan Teknologi Komputer, 3 (2), 6.
- Sujawerni, W. (2019). Metodologi Penelitian. Pers Perpustakaan Baru.
- Sukmandinata, NS (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Rosdakarya Pemuda Bandung.
- Sulistyawati, NMA (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Indus Ubud Gianyar. Jurnal Manajemen Ubud, 4 (8), 231.
- Surahmad, W. (1992). Riset dan Teknologi Dasar; Pengantar Metodologi Ilmiah. Tarsio.
- Susanto, AA (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Astra International TBK Cabang Honda Maros. Jurnal Merek, 5 (3), 134.
- Susanto, AA (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Astra International TBK Cabang Honda Maros. Jurnal Merek, 2 (1), 133.
- Swastiratu, C. (2019). Model Kolaborasi Perbankan Syariah dan Teknologi Keuangan Syariah (Fintech). Institut Pertanian Bogor.
- Tarigan, AA (2015). Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU. FEBI UIN-SU Pers.
- Tarigan, AA (2016). Etika Bisnis dan Spiritualitas. FEBI UIN-SU Pers.
- Tarigan, AA (2019). Tafsir Ayat Ekonomi. FEBI UIN-SU Pers.
- Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa. Bayumedia.
- Widiastuti, K. (2011). Pengaruh Teknologi Informasi dan Saling Ketergantungan Terhadap Kinerja Manajerial dengan Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen (SAM) sebagai Variabel Intervening. Universitas Diponegoro.