

PREFERENSI NASABAH TERHADAP LAYANAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG CURUP

Panca Wius Muriansyah¹, Oktafian Histori², Hendrianto³

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) CURUP

1pancawius@gmail.com,

2oktafian@iaincurup.ac.id,

3hendrianto@iaincurup.ac.id

Received: 04-06-2025

Revised: 14-05-2026

Approved: 27-05-2026

ASBTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis layanan financial technology (fintech) yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup dan untuk mengetahui preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang dilakukan kepada nasabah pengguna layanan financial technology (fintech) yang dipilih sebagai informan penelitian. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan fintech yang tersedia meliputi mobile banking (Muamalat DIN), Layanan Pembayaran Digital (QRIS), Madina CMS, Tabungan iB Hijrah, dan Payroll (Sistem Penggajian) yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara real time tanpa harus datang ke kantor cabang. Layanan Fintech yang paling sering digunakan oleh nasabah untuk bertransaksi dan melakukan kegiatan lainnya yaitu mobile banking karena dinilai aman dan praktis dalam bertransaksi di kehidupan sehari-hari. Preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech bersifat positif dan dipengaruhi oleh beberapa indikator utama, yaitu kesesuaian dengan prinsip syariah, kepercayaan terhadap keamanan sistem, kemudahan akses dan penggunaan, citra serta reputasi bank, pengaruh sosial, dan nilai religius. Faktor kesesuaian syariah menjadi aspek paling dominan karena memberikan rasa aman dan keyakinan spiritual bagi nasabah. Secara keseluruhan, preferensi nasabah terbentuk melalui kombinasi pertimbangan religius dan kebutuhan fungsional layanan digital. Layanan fintech dinilai mampu meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan kenyamanan transaksi sekaligus mempertahankan nilai-nilai syariah, sehingga berpotensi memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

Kata Kunci: *Preferensi Nasabah, Fintech, Bank Muamalat*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan. Salah satu perkembangan teknologi di bidang keuangan adalah Financial Technology (Fintech). Fintech merupakan salah satu inovasi di bidang financial yang mengacu pada teknologi modern. Latar belakang munculnya Fintech adalah tuntutan perkembangan zaman yang semakin canggih dan efisien, seperti halnya dalam dunia keuangan yang dimana dewasa ini penggunaan teknologi dalam dunia perbankan yang terus berkembang sebagai sarana pelayanan untuk nasabah. Munculnya Financial Technology juga dilatar belakangi ketika terjadi suatu masalah dalam masyarakat yang tidak dapat dilayani oleh industri keuangan dengan berbagai kendala. (Ansori, 2019)

Di Indonesia, pertumbuhan fintech berkembang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan smartphone. Masyarakat kini lebih memilih layanan keuangan digital karena dinilai lebih cepat, praktis, dan efisien

dibandingkan layanan konvensional. Perkembangan fintech mengalami pertumbuhan pesat seiring meningkatnya penggunaan internet dan smartphone di kalangan generasi muda, khususnya mahasiswa. Bank syariah berperan sebagai perantara antara pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana, dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah. Meskipun serupa dengan bank konvensional sebagai lembaga keuangan, bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil untuk menghindari riba. Disisi lain, bank konvensional beroperasi berdasarkan sistem bunga sesuai dengan hukum nasional dan berfokus pada maksimalisasi keuntungan. Semua kegiatan yang dijalankan oleh bank syariah didasarkan pada hukum syariat islam. Layanan perbankan syariah berfungsi sebagai penyedia jasa untuk memudahkan nasabah dalam berbagai transaksi, seperti transfer, pemindahan buku, penarikan tunai, dan layanan perbankan lainnya.

Kepuasan pengguna layanan fintech ditentukan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah preferensi. Preferensi berkaitan dengan kecenderungan individu dalam memilih produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan, gaya hidup, dan kenyamanan penggunaan. Preferensi dalam konteks ini mengacu pada kecenderungan atau pilihan seseorang dalam menggunakan layanan fintech dibandingkan dengan layanan lain. Preferensi bisa dipengaruhi oleh faktor seperti kemudahan penggunaan, tampilan aplikasi, kecepatan layanan, dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, persepsi manfaat merupakan pandangan individu terhadap seberapa besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan layanan fintech, seperti efisiensi waktu, kemudahan transaksi, serta kenyamanan dalam mengelola keuangan. Kedua faktor ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan layanan, yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan saat menggunakan layanan fintech.

Salah satu dampak signifikan dari perkembangan teknologi ini adalah lahirnya layanan perbankan digital. Industri perbankan mengalami perubahan dengan mengikuti perkembangan yang ada. Industri perbankan syariah di Indonesia mengalami transformasi digital untuk mengikuti perubahan gaya hidup masyarakat. Hal tersebut memunculkan berbagai inovasi aplikasi khususnya dalam layanan keuangan seperti sebagai alat transaksi pembayaran, alat penyimpanan uang, dan juga alat peminjaman uang. Internet banking dan mobile banking merupakan salah satu bentuk layanan berbasis digital yang banyak ditawarkan oleh perbankan. Mobile banking menawarkan solusi untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan dengan memanfaatkan jaringan internet, memudahkan nasabah melakukan transaksi hanya dengan menggunakan perangkat seluler. Selain kemudahan yang diperoleh untuk mengetahui informasi keuangan, manfaat yang didapatkan oleh nasabah pada kenyataannya juga tidak selalu berjalan mulus saat menggunakan aplikasi. (Nafisah, 2025)

Dengan adanya fintech, masyarakat terpencil pun bisa menggunakan layanan keuangan yang berbasis teknologi, tanpa harus menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan layanan keuangan. Hal ini menjadi peluang bagi usaha yang bergerak di bidang keuangan untuk memanfaatkan teknologi. Mengenai potensi penggunaan Fintech di masyarakat, bahwa Fintech memang memiliki potensi meningkatkan literasi finansial masyarakat, khususnya di Indonesia. Dalam perkembangan crowd funding merupakan satu dari sekian banyak

pemanfaatan layanan keuangan di masyarakat. Ada beberapa layanan fintech yang akrab dipakai oleh konsumen saat ini seperti pembayaran, investasi ritel, perencanaan keuangan, pembiayaan termasuk modelmodel penggalangan dana, dan lainnya. Kolaborasi fintech dengan lembaga keuangan Syariah, khususnya Lembaga Keuangan Syariah yaitu Bank Syariah akan memudahkan dan mendekatkan pelaku bisnis, Bank Syariah untuk mengakses produk-produk layanan keuangan yang ditawarkan dan mengajukan pembiayaan secara langsung tanpa harus datang langsung ke kantor-kantor cabang Model seperti itu, selain mempermudah pelaku bisnis sektor simpan pinjam dalam mendapatkan akses keuangan, juga dapat meningkatkan keuangan inklusif. Meskipun demikian, tingkat penggunaan layanan fintech kalangan nasabah tidak selalu sama. Sebagian nasabah merespons positif dan merasa terbantu dengan kemudahan layanan digital, namun sebagian lainnya masih memilih cara konvensional seperti datang langsung ke kantor cabang. Faktor-faktor seperti minta, kepercayaan, kemudahan penggunaan, serta pemahaman terhadap teknologi diduga memengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan layanan fintech. Oleh karena itu, preferensi nasabah menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan bank untuk meningkatkan efektivitas penerapan layanan digitalnya.

Di wilayah Curup, penggunaan layanan fintech yang disediakan oleh lembaga keuangan syariah mulai berkembang, termasuk pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Namun, tingkat penerimaan dan preferensi nasabah terhadap layanan fintech sangat mungkin bervariasi bergantung pada pemahaman, kebutuhan, persepsi kemudahan, hingga kepercayaan terhadap keamanan layanan digital tersebut. Faktorfaktor seperti kepatuhan syariah, reputasi bank, dan kecanggihan teknologi juga dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam memanfaatkan layanan fintech. Hal ini menjadikan penting untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah secara lebih mendalam pada konteks lokal seperti Curup.

Pemilihan judul “Preferensi Nasabah terhadap Layanan Financial Technology (Fintech) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup” dilatarbelakangi oleh beberapa alasan. Pertama, perkembangan fintech telah mendorong bank-bank syariah untuk beradaptasi secara cepat agar tidak tertinggal dalam persaingan industri perbankan. Kedua, belum banyak penelitian yang secara khusus membahas bagaimana preferensi nasabah terhadap layanan fintech pada Bank Muamalat, khususnya di daerah seperti Curup yang memiliki karakteristik pengguna berbeda dengan kota besar. Ketiga, penelitian ini dianggap penting untuk memberikan gambaran nyata mengenai kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga dapat menjadi masukan bagi Bank Muamalat dalam mengembangkan layanan digital yang lebih optimal, efektif, dan sesuai dengan prinsip syariah.

Dengan memahami preferensi nasabah secara mendalam, bank akan mampu meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki fitur fintech yang masih kurang efektif, serta memperkuat hubungan dengan nasabah. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan fintech di Bank Muamalat, sekaligus memberikan manfaat bagi peneliti untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan dan mengembangkan pengetahuan terkait perbankan syariah dan teknologi keuangan.

Melihat berbagai kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa preferensi nasabah terhadap layanan fintech masih beragam dan dipengaruhi oleh banyak

faktor. Namun, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus menggali preferensi nasabah terhadap layanan fintech pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Padahal, pemahaman mengenai preferensi nasabah sangat penting bagi bank karena dapat menjadi dasar pengembangan produk digital, perbaikan fitur aplikasi, peningkatan pelayanan, dan penyusunan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran. Dengan mengetahui apa yang disukai nasabah, kendala yang mereka hadapi, dan faktor apa saja yang memengaruhi pilihan mereka, Bank Muamalat dapat meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam pandangan, pengalaman, dan preferensi nasabah terhadap layanan fintech Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

Subjek penelitian adalah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Curup yang telah menggunakan layanan fintech. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan nasabah dalam penggunaan layanan digital perbankan. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan para nasabah, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi, laporan bank, serta literatur yang berkaitan dengan fintech dan perbankan syariah.

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data untuk memilah informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang ditemukan dalam data penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jenis Layanan Financial Technology (Fintech) yang Digunakan Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Curup, ditemukan bahwa layanan fintech yang paling banyak digunakan adalah mobile banking Muamalat DIN, diikuti oleh internet banking, QRIS, serta pada segmen tertentu Madina Cash Management System (CMS). Setiap layanan memiliki karakteristik penggunaan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan nasabah.

1. Mobile Banking (Muamalat DIN)

Sebagian besar responden menyatakan bahwa Muamalat DIN menjadi layanan yang paling sering digunakan dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Nasabah menggunakan aplikasi ini untuk transfer antarbank, transfer sesama rekening, pembayaran tagihan listrik dan air, pembelian pulsa, hingga pengecekan saldo.

Dari hasil wawancara, nasabah menilai bahwa penggunaan Muamalat DIN cukup mudah karena dapat diakses melalui telepon genggam kapan saja. Responden dengan aktivitas pekerjaan yang padat menyebutkan bahwa keberadaan mobile banking sangat membantu karena tidak perlu datang ke kantor cabang. Namun, beberapa responden juga menyampaikan bahwa masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan atau keterbatasan pemahaman fitur bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi.

2. Layanan Pembayaran Digital (QRIS)

Layanan QRIS dimanfaatkan oleh nasabah untuk transaksi pembayaran nontunai di merchant. Responden menyatakan bahwa penggunaan QRIS mempermudah pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai. Namun, penggunaannya masih terbatas pada lokasi tertentu yang telah menyediakan fasilitas QRIS. (Bank Muamalat Indonesia, 2023)

3. Madina Cash Management System (CMS)

Layanan Madina CMS digunakan oleh nasabah institusi atau pelaku usaha untuk keperluan transaksi bisnis seperti payroll dan pengelolaan keuangan perusahaan. Responden dari kalangan usaha menyatakan bahwa layanan ini membantu dalam pengelolaan transaksi secara terstruktur dan efisien, meskipun penggunaannya terbatas pada segmen nasabah tertentu. (Bank Muamalat Indonesia, 2022)

4. Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah merupakan salah satu produk perbankan syariah yang ditawarkan oleh Bank Muamalat kepada nasabah sebagai sarana penyimpanan dana yang sesuai dengan prinsip syariah. Tabungan ini menggunakan akad wadiah (titipan) atau mudharabah (bagi hasil), sehingga dana yang disimpan dikelola tanpa mengandung unsur riba. Melalui Tabungan iB Hijrah, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti penyetoran dan penarikan dana, transfer, serta pembayaran melalui layanan digital yang terintegrasi seperti mobile banking (Muamalat DIN) dan ATM. (Pramudia et.al., 2021)

5. Payroll (Sistem Penggajian)

Payroll atau sistem penggajian merupakan layanan yang disediakan oleh Bank Muamalat, khususnya melalui integrasi dengan Madina CMS (Cash Management System), untuk mempermudah perusahaan dalam melakukan pembayaran gaji karyawan secara otomatis dan terstruktur. Layanan ini memungkinkan perusahaan melakukan transfer dana secara massal ke rekening karyawan dalam satu waktu, sehingga proses pembayaran gaji menjadi lebih efisien, cepat, dan akurat dibandingkan dengan sistem manual.

Dalam praktiknya, perusahaan hanya perlu menginput data karyawan beserta rincian gaji ke dalam sistem, kemudian sistem akan memproses pembayaran secara langsung ke masing-masing rekening karyawan. Proses ini dilakukan secara real time dan terintegrasi dengan sistem perbankan, sehingga meminimalisir kesalahan perhitungan serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan keuangan perusahaan. Selain itu, layanan payroll juga dilengkapi dengan fitur monitoring dan laporan transaksi, sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap proses penggajian. (Mulyadi, 2016)

Preferensi Nasabah terhadap Layanan Fintech

Berdasarkan hasil analisis data yang telah peneliti lakukan, hasil

penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan financial technology (fintech) pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Curup dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang saling berkaitan, yaitu kesesuaian layanan dengan prinsip syariah, kepercayaan nasabah, kemudahan akses dan penggunaan layanan, citra dan reputasi layanan fintech, pengaruh sosial dalam pemilihan bank, serta nilai religius bank. (Nurfadilah, 2022)

1. Kesesuaian Layanan dengan Prinsip Syariah

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian layanan fintech dengan prinsip syariah menjadi faktor paling dominan dalam membentuk preferensi nasabah. Sebagian besar informan menyatakan bahwa keputusan menggunakan layanan fintech dipengaruhi oleh keyakinan bahwa seluruh produk dan layanan digital bank telah sesuai dengan prinsip syariah, bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir, serta berada dalam pengawasan Dewan Pengawas Syariah.

Nasabah menilai bahwa keberadaan pengawasan syariah memberikan jaminan bahwa transaksi digital yang dilakukan tetap mengikuti ketentuan Islam. Hal ini tidak hanya meningkatkan rasa aman secara finansial, tetapi juga memberikan ketenangan spiritual dalam bertransaksi. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks perbankan syariah, inovasi teknologi tidak hanya dinilai dari aspek manfaat dan kemudahan, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan nilai agama yang dianut nasabah. (Ascarya, 2013)

2. Kepercayaan Nasabah terhadap Layanan

Kepercayaan nasabah terhadap layanan fintech terbentuk melalui beberapa aspek, yaitu keamanan sistem, legalitas lembaga, pengalaman penggunaan, serta stabilitas layanan digital. Informan menyatakan bahwa mereka merasa aman menggunakan layanan fintech karena adanya sistem keamanan berlapis, seperti verifikasi transaksi, penggunaan PIN, dan notifikasi transaksi.

Selain itu, reputasi bank sebagai lembaga keuangan syariah yang resmi turut memperkuat tingkat kepercayaan nasabah. Pengalaman penggunaan layanan yang relatif stabil dan minim gangguan juga berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan. Kepercayaan tersebut berdampak pada konsistensi penggunaan layanan fintech dalam aktivitas transaksi sehari-hari serta mendorong loyalitas nasabah terhadap layanan digital bank. (Antonio, 2011)

3. Kemudahan Akses dan Penggunaan Layanan Fintech

Kemudahan akses dan penggunaan menjadi faktor penting dalam memengaruhi preferensi nasabah terhadap layanan fintech. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan seperti mobile banking dan internet banking memberikan fleksibilitas transaksi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang.

Nasabah menilai bahwa kemudahan navigasi aplikasi, kecepatan proses transaksi, serta ketersediaan fitur yang lengkap seperti transfer, pembayaran, pembelian, dan pengecekan saldo menjadi alasan utama penggunaan layanan fintech. Kemudahan tersebut memberikan efisiensi waktu dan tenaga, terutama bagi nasabah dengan aktivitas yang padat. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa masih terdapat

sebagian nasabah yang mengalami kendala literasi digital, sehingga memerlukan pendampingan dalam penggunaan layanan fintech. (Dewi et al., 2021)

4. Citra dan Reputasi Layanan Fintech

Citra dan reputasi layanan fintech turut memengaruhi preferensi nasabah. Informan memandang bank memiliki citra positif sebagai pelopor bank syariah di Indonesia dengan komitmen kuat terhadap prinsip syariah dan kualitas layanan. Reputasi tersebut memberikan persepsi bahwa layanan fintech yang disediakan dapat dipercaya dan memiliki kualitas yang baik.

Selain itu, citra layanan digital yang modern dan inovatif meningkatkan daya tarik penggunaan fintech, terutama bagi nasabah yang membutuhkan layanan perbankan yang cepat dan praktis. Reputasi yang baik juga berperan dalam mengurangi keraguan nasabah terhadap keamanan dan keandalan layanan fintech. (Ramadhani et al., 2021)

5. Pengaruh Sosial dalam Pemilihan Bank

Pengaruh sosial menjadi faktor yang turut membentuk preferensi nasabah dalam memilih dan menggunakan layanan fintech. Temuan penelitian menunjukkan bahwa rekomendasi keluarga, teman, dan lingkungan sosial memiliki peran penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap layanan digital bank. Pengalaman positif yang disampaikan oleh lingkungan sosial meningkatkan kepercayaan nasabah serta mendorong adopsi layanan fintech. Selain itu, faktor komunitas religius juga turut memengaruhi pemilihan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang dianggap sesuai dengan nilai keagamaan. (Putri et al., 2021)

6. Nilai Religius Bank

Nilai religius bank menjadi faktor penting yang membedakan preferensi nasabah terhadap layanan fintech syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Informan menyatakan bahwa penggunaan layanan fintech tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan transaksi, tetapi juga sebagai bentuk komitmen dalam menjalankan prinsip keuangan Islam.

Nilai religius yang melekat pada bank memberikan rasa aman, ketenangan, serta keyakinan bahwa aktivitas transaksi tidak bertentangan dengan ajaran agama. Faktor religiusitas ini memperkuat preferensi nasabah sekaligus menjadi motivasi intrinsik dalam mempertahankan penggunaan layanan fintech syariah. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah terhadap layanan fintech tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kemudahan dan keamanan sebagaimana teori penerimaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh nilai religius dan kesesuaian syariah. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks perbankan syariah, faktor spiritual memiliki peran yang sama kuatnya dengan faktor fungsional dalam membentuk preferensi penggunaan teknologi. Temuan ini menegaskan bahwa inovasi digital dalam perbankan syariah harus tetap mempertahankan identitas syariahnya, karena justru aspek tersebut yang menjadi keunggulan kompetitif dan alasan utama nasabah memilih layanan fintech di bank syariah. (Rahmawati et al., 2021)

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah terhadap

penggunaan layanan financial technology (fintech) pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Curup terbentuk melalui kombinasi faktor fungsional dan spiritual. Nasabah menilai bahwa layanan fintech yang tersedia mampu memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat, fleksibel, dan efisien tanpa harus datang ke kantor cabang. Kemudahan akses dan penggunaan layanan digital menjadi faktor penting yang meningkatkan penerimaan teknologi, terutama bagi nasabah dengan mobilitas tinggi dan kebutuhan transaksi yang beragam. Selain aspek kemudahan, preferensi nasabah juga dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap keamanan layanan serta citra dan reputasi bank sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya. Kepercayaan tersebut terbentuk melalui pengalaman penggunaan layanan yang stabil, sistem keamanan transaksi, serta legalitas bank. Pengaruh sosial dari lingkungan keluarga dan teman turut memperkuat keputusan nasabah dalam memilih layanan fintech, sehingga preferensi penggunaan tidak hanya didasarkan pada pertimbangan individu, tetapi juga pengalaman kolektif dalam lingkungan sosial. Faktor yang paling dominan dalam membentuk preferensi nasabah adalah kesesuaian layanan fintech dengan prinsip syariah dan nilai religius bank. Nasabah meyakini bahwa layanan digital yang digunakan bebas dari unsur riba dan berada dalam pengawasan Dewan Pengawas Syariah, sehingga memberikan rasa aman secara spiritual dan ketenangan dalam bertransaksi. Dengan demikian, layanan fintech tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi digital, tetapi juga sebagai media yang mendukung praktik keuangan syariah. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi, edukasi literasi digital, serta penguatan kualitas layanan fintech agar pemanfaatannya dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ana Toni Robi Candra Yudha, dkk. 2021. Fintech Syariah dalam Sistem Industri Halal Teori dan Praktik. Penerbit Syiah Kuala University Press.
- Ascarya. 2013. Akad dan Produk Bank Syariah. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bank Muamalat Indonesia. 2022. Corporate Cash Management MADINA, Jakarta: Bank Muamalat.
- Bank Muamalat Indonesia, Muamalat DIN: Simple, Fast, and Secure Digital Islamic Banking, Bank Muamalat, diakses 12 Desember 2025.
- Bank Muamalat Indonesia. 2023. Sustainability Report.
- Dewi, R. A & Nurhadi, H. 2021. Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Minat Penggunaan Fintech Syariah di Indonesia. Jurnal Ekonomi Syariah.
- Miswan Ansori. 2019. Perkembangan dan Dampak Financial technology (Financial technology) terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah. Jurnal Ilmiah.
- Muhammad Syafi'I Antonio. 2011. Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani
- Mulyadi. 2016. Sistem Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Nafisah Rizki Ramadhani. 2025. Pengaruh Manfaat, Kemanan, dan Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond by BSI Sebagai Media Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Salfuddin Zuhri Purwekerto). Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Salfuddin Zuhri Purwekerto.
- Nurfadilah. 2022. Preferensi Konsumen Terhadap Penggunaan Financial

- Technology (Fintech) Syariah di Indonesia, Jurnal Ekonomi Syariah.
- Pramudia, Fadli, dan Veri. 2021. Perhitungan Akad Mudharabah Muthlaqah Dan Akad Wadi'ah Yad Dhamanah Dalam Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Nahdatul Iqtishadiyah: Jurnal Perbankan Syariah.
- Putri, S. M & Hidayat, R. 2021. Pengaruh Sosial, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Layanan Fintech Syariah, Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam.
- Rahmawati, N & Hidayat, R. 2021. Pengaruh Nilai Religius dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Fintech Syariah, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam.
- Ramadhani, A. F & Prasetyo, B. 2021. Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Fintech Syariah di Indonesia. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam.