

## **DAMPAK PENGGUNAAN TEKNOLOGI KEUANGAN (FINTECH) PADA INDUSTRI KEUANGAN KONVENSIONAL DI BANK BRI CABANG SOMBA OPU**

**Ardina Safna Mairella<sup>\*1</sup>, Siti Aisyah<sup>2</sup>**

<sup>\*1,2</sup>Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar  
E-mail: <sup>\*1</sup>dinaardina532@gmail.com, <sup>2</sup>sitiaisyah@unismuh.ac.id

### **Abstrak**

Perkembangan teknologi keuangan (fintech) telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk di Bank BRI Cabang Somba Opu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan fintech terhadap efisiensi operasional dan layanan perbankan konvensional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi fintech di Bank BRI Cabang Somba Opu telah meningkatkan efisiensi operasional melalui percepatan proses transaksi dan pengurangan antrian nasabah di kantor cabang. Fintech juga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri melalui aplikasi digital, yang meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan perbankan. Namun, terdapat tantangan dalam penerapan fintech, termasuk kendala adaptasi teknologi bagi pegawai dan nasabah yang kurang familiar dengan layanan digital, serta risiko keamanan siber yang perlu terus diawasi. Kesimpulannya, penggunaan fintech memiliki dampak positif terhadap operasional Bank BRI Cabang Somba Opu, terutama dalam meningkatkan efisiensi layanan dan kemudahan akses bagi nasabah. Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan edukasi kepada nasabah dan pegawai mengenai penggunaan fintech serta memperkuat sistem keamanan digital untuk mengurangi risiko kejahatan siber.

**Kata kunci:** Teknologi Fintech, Industri Keuangan Konvensional

### **Abstract**

*The development of financial technology (fintech) has brought significant changes in the banking industry, including at Bank BRI Somba Opu Branch. This study aims to analyze the impact of using fintech on operational efficiency and conventional banking services. This study uses a qualitative approach with a case study method, where data is collected through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of fintech at Bank BRI Somba Opu Branch has increased operational efficiency through the transaction process and reduced customer queues at branch offices. Fintech also allows customers to make transactions independently through digital applications, which increases the convenience and accessibility of banking services. However, there are challenges in implementing fintech, including obstacles to technology adaptation for employees and consumers who are less familiar with digital services, as well as cybersecurity risks that need to be continuously expanded. In conclusion, the use of fintech has a positive impact on the operations of Bank BRI Somba Opu Branch, especially in increasing service efficiency and ease of access for customers. Therefore, banks need to continue to improve education for customers and employees regarding the use of fintech and strengthen digital security systems to reduce the risk of cybercrime.*

**Keywords:** Financial Fintech, Conventional Financial Industry

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) telah membawa perubahan signifikan dalam industri keuangan global, termasuk di Indonesia. Pada perkembangan teknologi saat ini dibutuhkan inovasi-inovasi baru agar semua kegiatan manusia menjadi efisien, aman, cepat dan nyaman, terutama pada bidang keuangan. Dengan perkembangan teknologi yang sangat maju, bidang *financial* juga memiliki perkembangan ke arah yang lebih modern. Dalam bidang perekonomian dunia saat ini sangat penting untuk memberikan inovasi teknologi didalamnya. Teknologi dan *financial* memiliki hubungan

yang berkaitan (Rizka Safitri & Miftah Andriansyah, 2020, p. 2). Saat ini telah hadir berbagai bentuk inovasi teknologi salah satunya adalah adanya suatu kemajuan teknologi dalam transaksi ekonomi yang dinamakan dengan *Fintech* (*Financial Technology*).

*Fintech* merupakan hasil gabungan dari sebuah layanan jasa keuangan dan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, pembayaran yang harusnya bertatap muka, membawa uang tunai, dan bayar di tempat (Marisa, 2020, p. 2). Fenomena *fintech* sudah berkembang di Indonesia dikarenakan industri keuangan tradisional, terdapat hal-hal yang menjadi kesulitan bagi masyarakat seperti perbankan terkait aturan ketat, daerah-daerah tertentu yang belum terjangkau perbankan tradisional. Hadirnya *fintech* masyarakat Indonesia mendapatkan banyak kemudahan yang berasal dari *fintech* tersebut seperti, Mudah dalam melayani konsumen dalam arti dapat dimana saja dan kapanpun, lalu ada informasi yang cepat, *fintech* menghadirkan informasi yang cepat dikarenakan menggabungkan teknologiterhadap finansial, selanjutnya proses cepat menjadi salah satu kelebihan dari *fintech* yang dibutuhkan masyarakat Indonesia. Selain itu, kelebihan *fintech* adalah dapat melakukan pembayaran dimanapun dan kapanpun juga lebih fleksibel (Adji et al., 2023, p. 3).

*Fintech* menawarkan kemudahan akses permodalan, khususnya masyarakat yang masih kesulitan dalam menjangkau sektor formal (Shafyar & Tuti, 2021). Kemajuan teknologi finansial telah memberikan banyak kemudahan dalam aktivitas masyarakat, termasuk dalam dunia perbankan. *Fintech* berhasil merubah keberadaan suatu pasar yang sudah eksis dengan cara menawarkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan, lebih efektif serta efisien dalam melakukan transaksi. Adanya akses layanan perbankan yang serba cepat dan efisien ini memberikan dampak perubahan kepada layanan perbankan secara konvensional.

Selama tahun 2016 masyarakat mulai mengenal dan menggunakan layanan jasa keuangan yang di tawarkan oleh *fintech*, dan selama dua tahun terakhir *fintech* mengalami pertumbuhan yang pesat. Perkembangan *fintech* menjadi sangat penting karena memiliki beberapa kelebihan, yakni teknologinya mampu mendukung perubahan dalam inovasi produk dan layanan, serta inovasi model bisnis di era serba cepat, praktis dan canggih (Triपालupi, 2019). Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan salah satu bukti perkembangan teknologi di sektor keuangan yang mengubah sistem pelayanan konvensional di bidang perbankan, Indonesia menjadi salah satu negara yang mendapat dampak perkembangan tersebut. Sekitar tahun 1990an ATM mulai dikenal dan dipergunakan oleh masyarakat di Indonesia yang diawali oleh Bank Mandiri.

Keuangan BRI tampak mengalami perkembangan yang cukup positif sejak adanya *fintech* dan kolaborasi digital. BRI beradaptasi dengan kehadiran *fintech* melalui berbagai inisiatif. Pada tahun 2019 BRI meluncurkan berupa aplikasi *m-banking* BRImo yang mendukung berbagai layanan digital. BRImo merupakan *financial super app* yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Hasil kolaborasi menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Misalnya kenaikan volume penjualan *top up* BRIZZI secara *year-on-year* mencapai 889% dan peningkatan *online acquiring* sebesar 112%. Dengan integrasi ini, BRI tidak hanya mempertahankan pertumbuhannya di sektor konvensional, tetapi juga mampu memanfaatkan trend digital untuk memperluas inklusi keuangan dan menciptakan layanan yang *use-friendly* bagi nasabah.

*State Of Finance App Marketing* (2021), melaporkan, Indonesia menduduki peringkat ketiga dengan tingkat instalasi aplikasi teknologi finansial. Hal itu menunjukkan bahwa teknologi finansial di Indonesia semakin berkembang dan diminati. Sebagian besar masyarakat Indonesia mengunduh aplikasi yang berbasis layanan seperti

kartu kredit, *mobile banking*, *mobile payment*, dan aplikasi pinjaman. Perkembangan dan kemajuan teknologi tersebut diikuti dengan maraknya kecurangan dan kejahatan dalam instalasi aplikasi. Banyak sekali dijumpai penipuan-penipuan dalam penggunaan teknologi finansial sehingga diperlukan pemahaman dan pengetahuan yang baik dalam memanfaatkan teknologi finansial tersebut untuk mendapat kepuasan keuangan yang maksimal. Masih sering juga dijumpai masyarakat yang tidak bisa membedakan mana teknologi finansial yang legal dan ilegal (Khamro et al., 2023).

Sehingga berdasarkan uraian dan dengan adanya berita di atas membuat peneliti ingin mengetahui apakah adanya *financial technology* akan membuat kinerja keuangan perbankan menjadi lebih efisien atau malah berdampak buruk. Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu: Untuk mendeskripsikan pengaruh pengaplikasian *fintech* terhadap efisiensi operasional pada Bank BRI Cabang Somba Opu.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah: Bagaimana dampak pengaplikasian *fintech* terhadap industri keuangan pada Bank BRI Cabang Somba Opu?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena atau masalah tertentu melalui eksplorasi dan interpretasi data, seperti kata-kata, gambar, atau observasi. Dengan jenis penelitian studi kasus, yang berfokus utamanya adalah mengeksplorasi secara mendalam dampak penggunaan teknologi keuangan (fintech) terhadap industri keuangan konvensional pada Bank BRI Cabang Somba Opu. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk memahami secara rinci penggunaan teknologi keuangan fintech. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi penggunaan teknologi keuangan fintech terhadap industri keuangan konvensional.

Fokus penelitian ini adalah pada analisis dampak yang ditimbulkan oleh pengguna teknologi keuangan atau fintech terhadap industri keuangan konvensional, khususnya di Bank BRI Cabang Somba Opu. Salah satu aspek yang diutamakan dalam penelitian ini adalah bagaimana fintech memengaruhi kinerja keuangan bank, seperti efisiensi operasional. Kehadiran fintech yang menawarkan layanan keuangan secara digital dapat mengubah jumlah transaksi dan perilaku nasabah yang sebelumnya bergantung pada layanan perbankan fisik, sehingga penting untuk mengetahui apakah perubahan ini berdampak positif atau negatif pada efisiensi operasional Bank BRI dan mengeksplorasi bagaimana fintech memengaruhi perilaku dan preferensi nasabah dalam memilih layanan keuangan.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui dua jenis data utama, yaitu data primer dan data sekunder, yang masing-masing memiliki peran penting dalam memberikan gambaran yang komprehensif mengenai Dampak penggunaan teknologi keuangan di Bank BRI Cabang Somba Opu.

### 1. Data primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari sumber pertama melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait dalam penggunaan teknologi keuangan di Bank BRI Cabang Somba Opu. Ini termasuk wawancara dengan manajer cabang, staf yang terlibat dalam transaksi dan pelayanan nasabah, serta tim IT atau pengelolaan fintech di cabang. Selain itu, observasi langsung juga

dilakukan untuk memahami bagaimana staf menggunakan sistem fintech dalam memberikan layanan kepada nasabah.

## 2. Data Skunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen yang sudah ada, seperti laporan tahunan Bank BRI Cabang Somba Opu, laporan kinerja cabang, dan analisis keuangan yang menunjukkan pengaruh adopsi fintech terhadap pertumbuhan transaksi digital, volume pinjaman, dan penggunaan layanan berbasis teknologi lainnya. Data ini akan membantu memberikan konteks tambahan untuk mendukung analisis terkait efektivitas penggunaan teknologi keuangan pada Bank dalam industri keuangan konvensional.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari individu-individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan penggunaan teknologi keuangan fintech di Bank BRI Cabang Somba Opu. Informan utama mencakup manajer cabang, yang memiliki pemahaman mendalam mengenai strategi adaptasi bank dalam merespons perkembangan teknologi keuangan, tantangan yang dihadapi, dan hasil yang terlihat sejak penerapan layanan fintech. Selain itu staf bagian pelayanan nasabah (customer service) turut terlibat, mengingat mereka berinteraksi langsung dengan nasabah dan memiliki wawasan mengenai pengalaman pengguna terhadap layanan digital bank. Informan-informan diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai dampak fintech pada kinerja operasional cabang, seperti peningkatan efisiensi dan pengurangan biaya. Informasi dari mereka membantu dalam melihat bagaimana implementasi teknologi keuangan berkontribusi pada profitabilitas dan efisiensi operasional cabang. Dengan wawancara mendalam dengan para informan ini, penelitian diharapkan dapat mengumpulkan data kualitatif yang komprehensif mengenai dampak fintech terhadap kinerja dan layanan Bank BRI Cabang Somba Opu, serta mendapatkan pemahaman yang jelas mengenai tantangan dan peluang yang diharapkan dalam proses adopsi fintech keuangan konvensional.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa alat yang dirancang untuk mengumpulkan data yang relevan dan mendalam mengenai dampak penggunaan teknologi keuangan fintech pada industri keuangan konvensional di Bank BRI Cabang Somba Opu. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Pedoman Wawancara (Interview Guide)

Digunakan untuk melakukan wawancara mendalam dengan informan, termasuk manajer Bank BRI Cabang Somba Opu, staf yang terlibat dalam implementasi fintech, dan nasabah dengan pengalaman dalam menggunakan layanan fintech.

### 2. Dokumentasi

Instrumen ini mencakup pengumpulan data berupa dokumen laporan tahunan, dokumen kebijakan yang terkait dengan penggunaan teknologi dalam layanan perbankan dan laporan tentang adopsi fintech termasuk jumlah nasabah yang beralih menggunakan fintech atau jenis layanan yang paling banyak digunakan.

### 3. Observasi

Dalam konteks penelitian ini, observasi akan digunakan untuk memahami bagaimana nasabah berinteraksi dengan layanan yang ditawarkan oleh Bank BRI Cabang Somba Opu serta penggunaan fintech dalam kehidupan sehari-hari mereka. Peneliti akan terlibat langsung dalam aktivitas di bank, seperti mengamati proses antrian, interaksi nasabah dengan teller, dan penggunaan ATM atau layanan digital

bank. Dengan cara ini, peneliti dapat mencatat pengalaman dan tantangan yang dihadapi oleh nasabah secara langsung.

Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh wawasan langsung yang tidak selalu dapat diungkapkan melalui wawancara atau kuesioner, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai dampak penggunaan fintech terhadap industri keuangan konvensional di Bank BRI Cabang Somba Opu.

Analisis data kualitatif menurut Huberman dan Miles (1994) melibatkan tiga langkah utama yang dilakukan secara berkelanjutan dan bersamaan, yaitu reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Profil Objek Penelitian

Bank BRI Cabang Somba Opu merupakan salah satu cabang dari Bank Rakyat Indonesia yang terletak di Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Sebagai bagian dari jaringan Bank BRI yang telah beroperasi sejak lama, cabang ini memiliki peran penting dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat, terutama dalam hal memfasilitasi transaksi keuangan dan memberikan akses ke layanan perbankan digital. Bank BRI Cabang Somba Opu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi, salah satunya dengan mengaplikasikan teknologi finansial (fintech) untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.

Dengan semakin berkembangnya dunia digital, Bank BRI Cabang Somba Opu menyadari pentingnya untuk mengadopsi fintech dalam rangka menjaga daya saing dan memberikan kemudahan akses kepada nasabah. Teknologi ini tidak hanya mempermudah transaksi perbankan, tetapi juga memungkinkan pengelolaan data nasabah yang lebih efisien serta layanan yang lebih cepat dan transparan. Keputusan untuk mengimplementasikan fintech di bank ini merupakan upaya untuk terus memperbaiki kualitas layanan kepada nasabah, yang kini semakin mengandalkan teknologi untuk melakukan berbagai transaksi.

Bank BRI Cabang Somba Opu melayani berbagai kalangan masyarakat, mulai dari individu hingga kelompok usaha kecil dan menengah (UKM). Sebagai salah satu bank yang memiliki banyak nasabah, cabang ini terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan melalui aplikasi perbankan digital seperti mobile banking dan internet banking. Selain itu, penerapan fintech juga diharapkan dapat mempercepat proses transaksi, mengurangi antrian di bank, dan memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja.

### Karakteristik Informan

Tabel 1. Karakteristik Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan/Status
1	Responden 1	Laki-laki	Customer Service
2	Responden 2	Perempuan	Teller
3	Responden 3	Laki-laki	Supervisor
4	Responden 4	Perempuan	Customer Service
5	Responden 5	Laki-laki	Nasabah
6	Responden 6	Perempuan	Nasabah
7	Responden 7	Laki-laki	Nasabah
8	Responden 8	Laki-laki	Nasabah
9	Responden 9	Laki-laki	Nasabah

## Penyajian Data Hasil Penelitian

Perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan, termasuk di Bank BRI Cabang Somba Opu, yang terletak di Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan semakin berkembangnya teknologi digital, Bank BRI Cabang Somba Opu telah mengadopsi sistem *fintech* untuk mempermudah transaksi perbankan, meningkatkan efisiensi operasional, dan menyediakan layanan yang lebih cepat dan lebih mudah bagi nasabah. Namun, adopsi *fintech* juga menghadirkan tantangan tersendiri, baik dari sisi pegawai maupun nasabah, yang masih dalam proses penyesuaian terhadap penggunaan teknologi baru tersebut. Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan dengan pegawai bank dan nasabah yang berada di sekitar wilayah Somba Opu, penelitian ini mengungkap berbagai dampak, tantangan, serta peluang yang dihadirkan oleh teknologi *fintech* terhadap kinerja dan layanan perbankan di bank tersebut.

Pegawai Bank BRI Cabang Somba Opu merasakan perubahan signifikan dalam sistem kerja mereka setelah penerapan *fintech*. Salah satu pegawai yang bekerja sebagai Customer Service yaitu Responden ke-1, mengungkapkan:

"*Fintech* sangat membantu kami dalam mempercepat layanan transaksi. Seperti saat nasabah ingin transfer atau mengecek saldo, semuanya bisa dilakukan secara otomatis lewat aplikasi, mengurangi beban kerja kami yang sebelumnya mengandalkan proses manual."

Selain itu, pegawai lainnya yang bekerja di bagian teller yaitu Responden ke-2, menjelaskan bahwa proses internal bank pun semakin efisien:

"Penggunaan *fintech* mempermudah pekerjaan internal kami, terutama dalam pencatatan transaksi dan pengelolaan data nasabah. Sistem ini memungkinkan kami memantau transaksi secara real-time dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia."

Pegawai Bank BRI Cabang Somba Opu merasakan perubahan signifikan dalam sistem kerja mereka setelah penerapan teknologi finansial (*fintech*), yang membawa dampak besar pada efisiensi layanan dan operasional perbankan. Responden ke-1, yang bekerja sebagai Customer Service, mengungkapkan bahwa *fintech* sangat membantu dalam mempercepat layanan transaksi. Nasabah dapat melakukan transfer dan pengecekan saldo secara otomatis melalui aplikasi, sehingga mengurangi beban kerja yang sebelumnya bergantung pada proses manual. Sementara itu, Responden ke-2 seorang pegawai bagian teller, menjelaskan bahwa sistem *fintech* juga meningkatkan efisiensi operasional internal. Menurutnya, sistem ini mempermudah pencatatan transaksi dan pengelolaan data nasabah secara *real-time*, serta mengurangi potensi kesalahan yang kerap terjadi dalam proses manual. Hal ini memungkinkan pegawai untuk lebih fokus pada aspek layanan yang memerlukan interaksi langsung dengan nasabah, sementara sistem *fintech* menangani tugas-tugas administratif yang sebelumnya membutuhkan banyak waktu dan tenaga. Namun, meskipun *fintech* memberikan berbagai kemudahan, Responden ke-3, yang bertugas sebagai Supervisor, juga menyoroti tantangan yang dihadapi pegawai dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Ia menyatakan:

"Awalnya, kami mengalami kesulitan memahami seluruh fitur dan sistem *fintech*, apalagi *fintech* terus berkembang dengan cepat. Kami harus menjalani pelatihan intensif agar bisa memaksimalkan penggunaannya dan memberikan layanan yang tepat kepada nasabah."

Sementara itu Responden ke-4, yang merupakan Customer Service, menjelaskan bahwa:

"Kalau di awal-awal kan ada pelatihan dulu sebelum kami di terjunkan untuk memakai teknologi tersebut memang pertama-tama agak susah tapi lama-lama sangat membantu pekerjaan kami"

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa meskipun *fintech* membawa kemudahan dalam operasional, pelatihan dan penguatan kemampuan pegawai sangat diperlukan untuk memastikan mereka dapat memanfaatkan teknologi secara optimal.

Adopsi *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu memberikan dampak signifikan terhadap pola transaksi nasabah. Salah satu nasabah yang terbiasa menggunakan layanan *mobile banking*, yakni Responden ke-5, menyatakan:

"Saya lebih suka menggunakan aplikasi BRI Mobile untuk transaksi sehari-hari. Tidak perlu datang ke bank lagi, dan semuanya bisa saya lakukan dengan cepat melalui ponsel. Ini sangat mempermudah saya."

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Responden ke-6, yang menyatakan:

"Dengan adanya *fintech*, saya bisa melakukan transfer antarbank dan pembayaran tagihan kapan saja, tanpa harus antri di bank. Itu sangat menghemat waktu saya."

Meskipun demikian, tidak semua nasabah merasa nyaman dengan layanan digital.

Responden ke-7, seorang nasabah yang lanjut usia, mengungkapkan:

"Saya lebih suka datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Kadang aplikasi di ponsel saya mengalami gangguan dan saya merasa khawatir jika ada kesalahan dalam transaksi."

Pernyataan ini menggambarkan bahwa meskipun *fintech* menawarkan kenyamanan, ada sebagian nasabah, terutama yang lebih tua, yang masih merasa cemas dan lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung di bank. Kepercayaan terhadap sistem digital masih menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh Bank BRI Cabang Somba Opu, terutama dalam menjaga keamanan transaksi dan memberikan edukasi kepada nasabah.

Dalam proses adopsi *fintech*, Bank BRI Cabang Somba Opu menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi teknis maupun adaptasi sumber daya manusia. Responden ke-1, yang bertugas sebagai Customer Service, menjelaskan:

"Selain masalah pelatihan bagi pegawai, tantangan terbesar kami adalah memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui platform *fintech* tetap aman dan sesuai dengan regulasi perbankan yang berlaku."

Keamanan data dan transaksi memang menjadi perhatian utama dalam penerapan *fintech*. Bank BRI Cabang Somba Opu harus terus memperbaiki sistem keamanan untuk mengantisipasi potensi ancaman siber. Di sisi lain, banyak nasabah yang memerlukan bimbingan yang dapat memanfaatkan layanan *fintech* secara optimal. Responden ke-3, selaku Supervisor, menambahkan:

"Di sini, banyak nasabah yang masih kesulitan menggunakan aplikasi digital. Kami sering memberikan bantuan langsung kepada mereka, terutama yang sudah berusia lanjut, agar mereka bisa lebih nyaman dengan sistem *fintech* yang kami tawarkan."

Hal ini mengindikasikan bahwa, meskipun *fintech* sangat memudahkan, masih dibutuhkan usaha lebih dalam memberikan pelatihan kepada nasabah agar mereka tidak merasa tertinggal oleh teknologi yang terus berkembang. Meskipun ada beberapa tantangan, penggunaan *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu juga membuka banyak

peluang untuk meningkatkan layanan kepada nasabah. Responden ke-8, selaku nasabah, menjelaskan:

"Dengan *fintech*, saya bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Ini sangat bermanfaat bagi saya yang sering bepergian dan membutuhkan layanan yang cepat."

Hal serupa disampaikan oleh Responden ke-9, juga seorang nasabah, yang mengungkapkan:

"Layanan digital bank ini sangat membantu saya untuk melakukan transaksi di rumah jadi tidak perlu saya keluar lagi"

Selain itu, Responden ke-4, selaku Customer Service, menyampaikan harapannya agar *fintech* dapat menjangkau lebih banyak nasabah di wilayah sekitar Somba Opu, yang mungkin belum terbiasa dengan layanan perbankan digital:

"Ke depannya, kami ingin mengembangkan lebih banyak fitur yang dapat menjangkau nasabah dari daerah terpencil, sehingga mereka bisa merasakan kemudahan bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang."

Dengan meningkatnya penetrasi internet dan perangkat *mobile*, *fintech* memberikan peluang besar bagi Bank BRI Cabang Somba Opu untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan inklusi keuangan di wilayah tersebut. Namun, untuk mencapai hal ini, penting bagi bank untuk terus mengedukasi nasabah dan meningkatkan infrastruktur digital.

Berdasarkan hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa adopsi *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu telah memberikan perubahan yang signifikan dalam operasional dan layanan perbankan. Meskipun ada tantangan yang perlu diatasi, seperti masalah keamanan, adaptasi pegawai dan nasabah terhadap teknologi baru, serta edukasi yang lebih intensif, *fintech* tetap memberikan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan kepada nasabah.

## PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi keuangan atau *fintech* telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk di Bank BRI Cabang Somba Opu. *Fintech* menawarkan berbagai solusi inovatif yang tidak hanya mempermudah operasional bank, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Melalui penerapan *fintech*, bank dapat menciptakan produk baru, memperluas akses layanan, dan mendigitalisasi seluruh proses operasionalnya. Dampak-dampak tersebut tidak hanya memberikan keuntungan bagi bank, tetapi juga mempengaruhi pola transaksi dan hubungan nasabah dengan institusi keuangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan nasabah, berikut adalah pembahasan terkait dampak *fintech*:

### 1. Efisiensi Operasional

Penerapan teknologi *fintech* dalam industri keuangan, khususnya di Bank BRI Cabang Somba Opu, dapat meningkatkan efisiensi operasional bank. *Fintech* memungkinkan automasi dalam berbagai proses, seperti transaksi pembayaran, pengecekan saldo, hingga pengelolaan data nasabah. Menurut Tan et al. (2019), penggunaan teknologi digital dalam perbankan dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi serta meningkatkan akurasi dalam pengolahan data.

Bank yang mengimplementasikan *fintech* juga dapat mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang rentan terhadap kesalahan manusia, serta mempermudah pengelolaan administrasi dan laporan keuangan. Hal ini sejalan

dengan penelitian oleh Ang et al. (2019) yang menyatakan bahwa *fintech* dapat memotong biaya operasional yang terkait dengan layanan tradisional, karena pengurangan kebutuhan akan sumber daya manusia dalam melakukan proses administratif.

Selain itu, *fintech* juga memungkinkan *real-time data processing*, yang memudahkan bank dalam melakukan pemantauan transaksi dan mengidentifikasi potensi masalah lebih cepat. Sebagai contoh, sistem mobile banking yang terintegrasi dengan *fintech* dapat memproses transaksi dalam hitungan detik, yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama jika dilakukan secara manual. Keuntungan ini memungkinkan pegawai bank untuk fokus pada tugas yang lebih bernilai, seperti interaksi dengan nasabah, dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Sebagaimana diungkapkan oleh Chuen et al. (2017) dikutip dalam (Donny & Muammar, 2024), efisiensi operasional yang dihasilkan oleh teknologi finansial dapat mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penerapan *fintech* tidak hanya memberikan efisiensi dalam operasional tetapi juga dalam pengelolaan sumber daya dan biaya bank.

Namun, tantangan yang sering muncul adalah proses adaptasi bagi pegawai yang belum terbiasa dengan teknologi baru. Oleh karena itu, pelatihan dan penguatan keterampilan teknologi bagi karyawan bank sangat diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan *fintech* dan mengurangi hambatan dalam proses transisi. Menurut Bhutto et al. (2023) kompetensi seperti kemampuan beradaptasi, inisiatif, dan analisis berpengaruh positif terhadap adopsi *fintech*, seperti pentingnya praktik sumber daya manusia yang efektif untuk mengembangkan kompetensi karyawan guna mendukung inovasi layanan.

## 2. Loyalitas Nasabah

Penerapan *fintech* dapat berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah di Bank BRI Cabang Somba Opu. Menurut theory of customer loyalty yang dikemukakan oleh Lubis et al., (2024), loyalitas nasabah terbentuk ketika nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh bank. Dengan hadirnya layanan berbasis *fintech*, nasabah dapat melakukan transaksi lebih cepat dan lebih mudah, yang meningkatkan kepuasan mereka. Kemudahan dalam menggunakan layanan digital dapat meningkatkan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah, sehingga menciptakan loyalitas. Dengan demikian, pengaplikasian *fintech* membantu nasabah untuk lebih merasa puas dan terikat dengan bank karena mereka bisa mendapatkan layanan yang lebih praktis, efisien, dan personal.

Selain itu, penggunaan *fintech* dalam perbankan juga memungkinkan peningkatan dalam kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Misalnya, fitur-fitur seperti notifikasi transaksi, akses 24 jam, serta kemudahan melakukan pembayaran dan transfer uang memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah. Penelitian oleh Gupta dan Zeithaml (2006) dikutip dalam (Rachmawati et al., 2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap institusi keuangan.

Dalam hal ini, *fintech* memungkinkan bank untuk menawarkan layanan yang lebih responsif dan sesuai dengan keinginan nasabah, baik dalam hal kecepatan maupun kenyamanan. Namun, seperti yang dijelaskan oleh Davis (1989) dikutip dalam (Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo,

Setiana Sri Wahyuni Sitepu, 2020) dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, adopsi teknologi oleh nasabah sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang diperoleh dari teknologi tersebut. Jika nasabah merasa kesulitan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi *fintech*, hal ini bisa menurunkan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, meskipun *fintech* dapat meningkatkan loyalitas nasabah, penting bagi Bank BRI untuk terus memperkenalkan fitur baru yang ramah pengguna dan melakukan edukasi untuk mengatasi hambatan teknologi di kalangan nasabah.

### 3. Kompetisi Dasar

Penggunaan teknologi keuangan (*financial technology* atau *fintech*) di Bank BRI Cabang Somba Opu telah membawa perubahan besar dalam sistem kerja dan operasional perbankan. *Fintech* memungkinkan layanan perbankan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh nasabah. Dengan adanya layanan digital seperti BRImo dan internet banking, transaksi yang sebelumnya harus dilakukan di kantor cabang kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui aplikasi. Misalnya, seorang nasabah yang ingin mentransfer dana ke rekening lain tidak lagi harus datang ke teller, melainkan cukup menggunakan aplikasi *BRImo* di ponsel mereka. Hal ini berdampak pada efisiensi operasional bank, mengurangi antrean di kantor cabang, serta meningkatkan kepuasan pelanggan karena layanan menjadi lebih cepat dan fleksibel.

Selain meningkatkan efisiensi operasional, *fintech* juga memengaruhi pola kerja pegawai bank. Pegawai yang sebelumnya menangani transaksi secara manual kini lebih banyak berperan dalam memberikan edukasi kepada nasabah tentang penggunaan layanan digital. Seorang teller di Bank BRI Cabang Somba Opu, misalnya, mengungkapkan bahwa sebagian besar pekerjaannya kini beralih dari transaksi tunai ke pendampingan nasabah dalam aktivasi aplikasi perbankan digital. Hal ini selaras dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989), dikutip dalam (Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, 2020) menyatakan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna bergantung pada persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Dengan edukasi yang tepat, nasabah akan lebih percaya diri dalam memanfaatkan teknologi perbankan, sehingga adopsi *fintech* dapat meningkat.

Dari sisi nasabah, adopsi *fintech* memberikan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Misalnya, seorang nelayan di pesisir Makassar yang sebelumnya harus menempuh perjalanan jauh untuk melakukan transaksi kini dapat menggunakan layanan *BRILink* yang tersedia di agen terdekat. Namun, meskipun *fintech* menawarkan banyak kemudahan, tidak semua nasabah merasa nyaman dengan sistem digital. Seorang nasabah lanjut usia yang diwawancarai di kantor cabang mengungkapkan kekhawatirannya akan kesalahan transaksi saat menggunakan aplikasi digital. Berdasarkan teori *Diffusion of Innovation* yang dikemukakan oleh Rogers (2003), dikutip dalam (Sziklai & Lengyel, 2023) menyatakan bahwa adopsi teknologi baru biasanya dimulai dari kelompok inovator dan *early adopters*, sebelum akhirnya diikuti oleh mayoritas pengguna. Oleh karena itu, Bank BRI perlu terus memberikan edukasi dan bimbingan agar semua nasabah dapat beradaptasi dengan layanan digital yang tersedia.

Adopsi *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu juga memberikan dampak besar terhadap kompetisi di industri perbankan. Dengan semakin berkembangnya layanan berbasis *fintech*, bank yang cepat beradaptasi dengan teknologi akan memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan dengan bank yang lebih lambat dalam mengimplementasikan sistem digital. Misalnya, banyak nasabah yang kini beralih ke Bank BRI karena layanan *BRIimo* lebih *user-friendly* dan memiliki fitur yang lebih lengkap dibandingkan aplikasi dari bank lain. Menurut (Gustia & Hartini, 2024) perusahaan yang dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan akan memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Oleh karena itu, kompetisi dalam industri keuangan kini lebih menekankan pada kemampuan bank untuk berinovasi dalam menawarkan solusi berbasis digital yang lebih efisien dan mudah diakses.

Selain itu, *fintech* juga membuka peluang baru bagi bank untuk menjangkau pasar yang lebih luas, termasuk segmen-segmen yang sebelumnya tidak terlayani, seperti masyarakat di daerah terpencil. Seorang agen *BRILink* di sekitar Somba Opu mengungkapkan bahwa banyak warga desa yang kini tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi karena mereka bisa mengakses layanan perbankan melalui agen *BRILink*. Dengan layanan digital, bank tidak perlu membangun cabang fisik di setiap lokasi, yang tentu memerlukan biaya besar. Dalam hal ini, Bank BRI dapat bersaing lebih baik dengan bank lain yang belum mengadopsi teknologi digital, karena bank dapat menawarkan layanan yang lebih fleksibel dan terjangkau bagi nasabah di berbagai lokasi. Hal ini sejalan dengan teori *Financial Inclusion* yang dijelaskan oleh (Shithii & Akter, 2024), yang menekankan bahwa teknologi dapat meningkatkan akses layanan keuangan bagi kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem perbankan konvensional.

Namun, dalam kompetisi berbasis *fintech*, bank juga harus menjaga kualitas layanan digital mereka dan meningkatkan keamanan untuk melindungi data nasabah. Keamanan data merupakan salah satu faktor kunci yang dapat memengaruhi daya saing bank dalam menghadapi kompetitor. Salah satu kasus yang pernah terjadi di Bank BRI Cabang Somba Opu adalah laporan dari beberapa nasabah yang mengalami percobaan penipuan melalui pesan singkat yang mengatasnamakan pihak bank. Seorang nasabah bahkan hampir kehilangan dananya setelah menerima pesan palsu yang memintanya memasukkan data pribadi di sebuah situs web tidak resmi. Oleh karena itu, Bank BRI terus meningkatkan sistem keamanan digital dan memberikan edukasi kepada nasabah tentang modus-modus penipuan yang sering terjadi. Menurut teori *Data Protection and Cybersecurity in Fintech Adoption* dari (Widiyati & Erliana, 2024) sistem keamanan yang kuat harus mencakup aspek teknis (enkripsi, autentikasi) dan aspek edukasi bagi pengguna untuk menghindari ancaman siber. Dengan langkah ini, bank dapat memastikan kepercayaan nasabah tetap terjaga dalam menggunakan layanan *fintech*.

Selain tantangan keamanan, tantangan lain yang dihadapi adalah tingkat literasi digital masyarakat. Seorang petugas *customer service* di Bank BRI Cabang Somba Opu mengungkapkan bahwa masih banyak nasabah yang datang ke bank hanya untuk meminta bantuan dalam menggunakan aplikasi digital, seperti lupa kata sandi atau kesulitan dalam melakukan transaksi online. Contohnya, seorang ibu rumah tangga yang baru pertama kali menggunakan *BRIimo* mengaku takut salah memasukkan nomor rekening saat melakukan transfer. Hal ini sesuai dengan teori *Digital Divide* yang dikemukakan oleh Putra et al., (2024), yang menyatakan bahwa

perbedaan akses dan pemahaman teknologi dapat menjadi penghambat dalam adopsi teknologi digital di masyarakat. Oleh karena itu, Bank BRI perlu meningkatkan program edukasi digital bagi nasabah agar mereka lebih percaya diri dalam memanfaatkan teknologi perbankan. Dengan pendekatan yang tepat, Bank BRI dapat memastikan bahwa semua nasabah, termasuk yang belum familiar dengan teknologi, dapat menikmati manfaat dari layanan *fintech* secara optimal.

Kesimpulannya bahwa *fintech* memberikan dampak yang luas pada industri keuangan konvensional di Bank BRI Cabang Somba Opu. Teknologi ini meningkatkan efisiensi operasional, mengubah peran pegawai, memperluas akses layanan perbankan, serta meningkatkan daya saing bank di era digital. Namun, tantangan seperti keamanan data dan literasi digital tetap harus diatasi agar adopsi *fintech* dapat berjalan lebih optimal. Dengan strategi yang tepat, *fintech* dapat menjadi alat yang efektif bagi Bank BRI untuk meningkatkan layanan dan mencapai inklusi keuangan yang lebih luas.

Menurut penelitian oleh (Song et al., 2023), dengan adanya *fintech*, bank dapat menjangkau pelanggan baru dan memperluas pangsa pasar tanpa perlu mengeluarkan investasi besar untuk infrastruktur fisik. Dalam hal ini, Bank BRI dapat bersaing lebih baik dengan bank lain yang belum mengadopsi teknologi digital, karena bank dapat menawarkan layanan yang lebih fleksibel dan terjangkau bagi nasabah di berbagai lokasi.

Namun, dalam kompetisi berbasis *fintech*, bank juga harus menjaga kualitas layanan digital mereka dan meningkatkan keamanan untuk melindungi data nasabah. Keamanan data merupakan salah satu faktor kunci yang dapat memengaruhi daya saing bank dalam menghadapi kompetitor. Menurut penelitian oleh (Sahi et al., 2022) keamanan transaksi dan perlindungan data nasabah menjadi perhatian utama dalam persaingan yang berbasis teknologi. Oleh karena itu, untuk tetap bersaing, Bank BRI harus terus meningkatkan sistem keamanannya agar nasabah merasa aman dalam menggunakan layanan *fintech* yang disediakan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan penelitian ini yaitu pengaplikasian *fintech* di Bank BRI Cabang Somba Opu telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap industri keuangan, terutama dalam hal efisiensi operasional, loyalitas nasabah, dan kompetisi dasar. Penerapan teknologi ini memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi layanan, memperkuat hubungan dengan nasabah melalui kemudahan akses dan inovasi produk, serta memperbaiki posisi kompetitif bank di pasar dengan menawarkan layanan yang lebih cepat dan lebih mudah. Meskipun terdapat tantangan dalam adaptasi teknologi, *fintech* tetap membuka peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing bank.

## SARAN

### 1. Saran untuk Bank BRI Cabang Somba Opu

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran dapat diberikan untuk Bank BRI Cabang Somba Opu dan peneliti selanjutnya. Bagi Bank BRI, disarankan untuk terus meningkatkan program pelatihan bagi pegawai dan nasabah agar dapat mengoptimalkan penggunaan *fintech* dengan lebih efektif. Selain itu, penting bagi bank untuk terus memperbarui sistem keamanan dan menyediakan fitur yang lebih ramah bagi nasabah yang belum terbiasa dengan layanan digital, terutama untuk

kelompok usia lanjut. Dengan demikian, Bank BRI dapat memperluas jangkauan layanannya dan meningkatkan inklusi keuangan di wilayah Somba Opu.

## 2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai dampak penerapan fintech pada berbagai sektor industri keuangan lainnya, serta mengeksplorasi lebih dalam tantangan dan peluang yang dihadapi oleh bank-bank di daerah dengan tingkat literasi digital yang beragam. Penelitian lebih lanjut juga dapat mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti peraturan pemerintah dan perkembangan teknologi yang lebih cepat dalam memahami dinamika fintech yang terus berkembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, M. (2019). Perkembangan Dan Dampak *Financial Technology (Fintech)* Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah. *Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman*, 5(1), 31–45. <https://doi.org/10.61136/xdqqfd52>
- Aswirah, A., Arfah, A., & Alam, S. (2024). Perkembangan Dan Dampak Financial Technology Terhadap Inklusi Keuangan Di Indonesia: Studi Literatur. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.37476/jbk.v13i2.4642>
- Lubis, I. P., Ishak, A., & Hidayat, A. (2024). Increasing Customer Loyalty Through Mobile Banking Services : Case Study of Customer Satisfaction at PT. BNI Purbalingga Branch. *ISRG Journal of Economics, Business & Management (ISRGJEBM)*, II(IV), 172–184. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13346368>
- Marisa, O. (2020). Persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas, dan risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan *financial technology*. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(2), 139–152.
- Purnamasari, R., & Rismala. (2024). FINTECH dan Akseptabilitasnya terhadap UMKM. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v6i3.245>
- Purwanto, H., Yandri, D., & Yoga, M. P. (2022). Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Di Masyarakat. *KOMPLEKSITAS: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS*, 11(1), 80–91. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol11no1.220>
- Qur'anisa, Z., Herawati, M., Lisvi, L., Putri, M. H., & Feriyanto, O. (2024). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Akses Keuangan Di Era Digital: Studi Literatur. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1573>
- Safitri, T. A. (2022). Kontribusi Fintech Payment Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 23(2), Article 2. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v23i2.16207>
- Sahi, A. M., Khalid, H., Abbas, A. F., Zedan, K., Khatib, S. F. A., & Amosh, H. Al. (2022). The Research Trend of Security and Privacy in Digital Payment. *Informatics*, 9(2). <https://doi.org/10.3390/informatics9020032>

Sobarna, N. (2021). Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional. *Eco-Iqtishodi : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.32670/ecoiqtishodi.v3i1.665>

Song, X., Yu, H., & He, Z. (2023). Heterogeneous Impact of Fintech on the Profitability of Commercial Banks: Competition and Spillover Effects. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(11). <https://doi.org/10.3390/jrfm16110471>