

Analisis Minat Masyarakat terhadap Layanan Fintech Syariah: Studi Pengabdian Bersama BSI Gresik

(Analysis of Public Interest in Sharia Fintech Services: A Community Service Study in Collaboration with BSI Gresik)

Fatichatur Rachmaniyah¹, Dewi Kusmayasari², Nabillatul Khamila³, Selvia Laely Dwi Astuti⁴, Harda Prameswana⁵, Arya Dhita Indriani^{6*}

Universitas Islam Darul Ulum Lamongan, Jawa Timur, Indonesia^{1,2,3,4,5,6*}

fatichaturrachmaniyah@unisda.ac.id¹, dhitaaindriani@gmail.com^{6*}



Riwayat Artikel

Diterima pada 09 Januari 2025
Revisi 1 pada 13 Januari 2025
Revisi 2 pada 15 Januari 2025
Revisi 3 pada 28 Januari 2025
Disetujui pada 08 Februari 2025

Abstract

Purpose: This study aims to analyze public interest in Sharia fintech services, focusing on the collaborative community service initiative with Bank Syariah Indonesia (BSI) Gresik. This research seeks to identify factors influencing community adoption, perceptions, and challenges related to Sharia-compliant financial technology.

Methodology/approach: The study was conducted in Gresik, East Java, in collaboration with BSI Gresik. Data were collected through surveys distributed to 150 respondents, including BSI customers and local residents. The survey utilized a structured questionnaire with Likert-scale questions covering aspects such as awareness, trust, and usage patterns of Sharia fintech.

Results/findings: The findings indicate moderate awareness of Sharia fintech services, with trust in Islamic financial principles being a key driver of adoption. However, limited product knowledge and concerns regarding security were identified as barriers.

Conclusion: The study concludes that while there is growing interest in Sharia fintech services, targeted educational campaigns and improved security measures are needed to boost adoption. Collaboration between Islamic banks and fintech providers can further enhance accessibility and trust, aligning with the principles of financial inclusion and compliance with Sharia.

Limitations: The study was geographically limited to Gresik, and the sample may not fully represent diverse socioeconomic groups. Additionally, reliance on self-reported data may have introduced a bias.

Contribution: This study contributes to the understanding of Sharia fintech adoption in Indonesia by providing insights for Islamic banks, fintech developers, and policymakers to enhance financial inclusion strategies. It also supports the academic discourse on Islamic finance and digital innovation.

Keywords: *Community Service, Financial Inclusion, Islamic Finance, Sharia Fintech.*

How to Cite: Rachmaniyah, F., Kusmayasari, D., Khamila, N., Astuti, S, L, D., Prameswana, H., Indriani, A, D. (2025). Analisis Minat Masyarakat terhadap Layanan Fintech Syariah: Studi Pengabdian Bersama BSI Gresik. *Jurnal Pemberdayaan Umat*, 4(1), 13-24.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi finansial (fintech) telah mengubah lanskap industri keuangan global, termasuk di Indonesia. Inovasi ini memfasilitasi layanan keuangan yang lebih inklusif, cepat, dan mudah diakses,

termasuk dalam bentuk fintech berbasis prinsip syariah (Antika et al., 2023; Wahid & Ahmad, 2022; Palupi, 2023). Fintech syariah, sebagai bagian dari ekosistem keuangan syariah, menawarkan solusi berbasis prinsip Islam yang bebas dari riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (judi) (Antika et al., 2023). Namun, meskipun potensinya besar, minat masyarakat terhadap layanan fintech syariah masih perlu dikaji lebih mendalam (Abdullah & Rahman, 2022). Penelitian ini berfokus pada analisis minat masyarakat di Gresik terhadap fintech syariah, bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) Gresik, untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan tantangan yang dihadapi.

Potensi besar yang dimiliki, perkembangan fintech syariah di Indonesia menghadapi berbagai tantangan struktural. Salah satu tantangan utama adalah aspek regulasi yang masih dalam tahap pengembangan dan belum sepenuhnya adaptif terhadap model bisnis fintech berbasis syariah. Beberapa pelaku industri menyatakan bahwa peraturan yang ada cenderung lebih mengakomodasi fintech konvensional, sehingga memunculkan ketimpangan dalam persaingan pasar (Abdullah & Rahman, 2022). Selain itu, kompetisi yang ketat dengan fintech konvensional yang telah lebih dahulu mapan, baik dari sisi teknologi maupun penetrasi pasar, menjadikan fintech syariah perlu bekerja lebih keras dalam membangun awareness dan kepercayaan publik. Minimnya edukasi terkait perbedaan mendasar antara fintech konvensional dan syariah turut menjadi penghambat utama dalam proses adopsi layanan ini, khususnya di kalangan masyarakat awam yang belum familier dengan konsep keuangan syariah secara komprehensif.

Latar belakang penelitian ini didasari oleh pertumbuhan fintech syariah yang belum sepenuhnya diimbangi dengan literasi keuangan syariah yang memadai di masyarakat. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023) menunjukkan bahwa meskipun jumlah fintech syariah terus meningkat, tingkat utilitasnya masih rendah dibandingkan dengan fintech konvensional. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pemahaman tentang prinsip syariah, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital, dan preferensi masyarakat terhadap layanan perbankan tradisional.

Motivasi penelitian pada pengabdian masyarakat ini adalah untuk mengidentifikasi peluang dan hambatan dalam pengembangan fintech syariah, khususnya di wilayah Gresik, sebagai upaya mendukung inklusi keuangan berbasis syariah. Kolaborasi dengan BSI Gresik menjadi penting karena bank ini merupakan salah satu pelaku utama perbankan syariah di Indonesia. Dengan memahami persepsi dan kebutuhan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan produk fintech syariah yang lebih inklusif dan sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu juga berkontribusi pada literatur akademis dengan mengeksplorasi penerimaan masyarakat terhadap fintech syariah dalam konteks lokal, yang masih jarang dibahas dalam studi sebelumnya. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi, praktisi keuangan syariah, dan regulator dalam merumuskan kebijakan penguatan ekosistem fintech syariah di Indonesia seperti penelitian Putri et al. (2021) yang menekankan pada pemahaman apakah terdapat perbedaan profitabilitas, likuiditas dan permodalan sektor perbankan sebelum dan sesudah adanya perusahaan financial technology.

Transformasi digital dalam sistem keuangan mendorong berkembangnya layanan teknologi finansial (fintech), termasuk dalam sistem keuangan syariah (Palupi, 2023). Fintech syariah menjanjikan alternatif transaksi bebas riba, gharar, dan maysir, yang sejalan dengan nilai-nilai Islam (Arisdiyoto et al., 2024). Meskipun tren global menunjukkan pertumbuhan signifikan fintech syariah, tingkat adopsinya di tingkat lokal masih terbatas, khususnya di wilayah seperti Gresik. Pengabdian masyarakat yang dilakukan penulis, bekerja sama dengan BSI Gresik, bertujuan untuk mensosialisasikan manfaat fintech syariah sekaligus mengukur persepsi masyarakat terhadapnya. Kegiatan ini tidak hanya bersifat edukatif tetapi juga strategis dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan dan literasi digital di kalangan masyarakat semi-perkotaan. Berikut dokumentasi kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk sosialisasi layanan fintech syariah yang dilaksanakan di Gresik bersama BSI:



Gambar 1, Kegiatan sosialisasi fintech syariah kepada masyarakat

Perkembangan fintech syariah telah menarik perhatian banyak peneliti dalam beberapa tahun terakhir (Supeno & History, 2022). Menurut Melati (2024), fintech syariah tidak hanya berperan dalam meningkatkan inklusi keuangan, tetapi juga memastikan kesesuaian dengan prinsip syariah, seperti penghindaran riba dan transaksi spekulatif. Studi oleh Abdullah & Rahman (2022) menunjukkan bahwa tingkat adopsi fintech syariah di Malaysia dipengaruhi oleh faktor kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan kesadaran akan kepatuhan syariah. Temuan serupa dilaporkan oleh Karim et al. (2021), yang menemukan bahwa literasi keuangan syariah menjadi kendala utama dalam adopsi fintech syariah di Indonesia.

Di sisi lain, penelitian oleh Samad et al. (2022) mengungkapkan bahwa generasi muda lebih terbuka terhadap fintech syariah karena faktor digitalisasi, sementara kelompok usia lanjut cenderung skeptis karena kurangnya pemahaman teknologi. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Alshater et al. (2022) menunjukkan bahwa meskipun jumlah fintech syariah terus bertambah, tingkat penetrasi pasar masih rendah dibandingkan fintech konvensional, terutama di daerah dengan literasi keuangan terbatas.

Beberapa penelitian terdahulu mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi minat masyarakat terhadap fintech syariah. Menurut Melati (2024) kepercayaan (*trust*) merupakan faktor kunci, di mana masyarakat lebih memilih platform yang diawasi oleh otoritas syariah. Sementara itu, penelitian oleh Alshater et al. (2022) Menemukan bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kemanfaatan (*usefulness*) berdampak signifikan terhadap adopsi fintech syariah, sesuai dengan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*. Selain itu, pengetahuan tentang keuangan syariah juga menjadi determinan penting. Studi oleh Hasan et al. (2021) menunjukkan bahwa masyarakat dengan pemahaman kuat tentang prinsip syariah lebih cenderung menggunakan fintech syariah. Namun, penelitian oleh Suryanto et al. (2021) mengungkapkan bahwa masih ada kesenjangan informasi, di mana banyak nasabah tidak sepenuhnya memahami perbedaan antara fintech syariah dan konvensional. Untuk memperjelas perbedaan karakteristik antara fintech konvensional dan fintech syariah, berikut disajikan tabel komparatif berdasarkan prinsip operasional dan karakteristik layanan

Tabel 1. Perbandingan Fintech Konvensional vs Fintech Syariah

Aspek	Fintech Konvensional	Fintech Syariah
Prinsip Dasar	Bunga (interest-based)	Bagi hasil (profit-loss sharing)
Dasar Hukum	Hukum positif	Hukum positif + syariah
Layanan Unggulan	Kredit digital, pinjaman cepat	Qardh, Murabahah, Wakalah, Mudharabah
Risiko Riba	Tinggi	Nol

Sumber: Aziz et al. (2020), Fatwa DSN-MUI No. 117/DSN-MUI/II/2018

Banyak penelitian telah membahas fintech syariah secara global, studi yang berfokus pada persepsi masyarakat di tingkat lokal, khususnya di daerah seperti Gresik, masih terbatas. Penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan di wilayah urban (Melati (2024); Samad et al. (2022)), sehingga diperlukan kajian lebih mendalam di daerah semi-urban dengan karakteristik sosio-ekonomi yang berbeda. Berdasarkan tinjauan literatur, penelitian ini mengajukan hipotesis diantaranya: Terdapat hubungan positif antara pengetahuan tentang keuangan syariah dan minat masyarakat terhadap fintech syariah., Kepercayaan terhadap lembaga syariah (seperti BSI) berpengaruh signifikan terhadap adopsi fintech syariah.. Kemudahan akses dan fitur teknologi meningkatkan minat masyarakat terhadap fintech syariah.

Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa penguatan literasi keuangan digital dapat menjadi jembatan penting dalam mendorong adopsi layanan fintech syariah, terutama di kalangan masyarakat semi-perkotaan yang mengalami transformasi digital secara gradual (Lusardi & Mitchell, 2014). Ketika masyarakat memiliki kemampuan dasar dalam mengelola risiko dan mengenali fitur layanan keuangan berbasis digital, maka persepsi terhadap manfaat dan keamanan fintech syariah akan meningkat. Konteks layanan keuangan berbasis syariah, kepercayaan tidak hanya bersumber dari reputasi lembaga keuangan, tetapi juga pada sistem teknologi yang digunakan. Menurut Gefen et al. (2003), kepercayaan terhadap sistem teknologi merupakan determinan penting dalam membentuk niat untuk menggunakan layanan daring, termasuk fintech. Hal ini relevan bagi fintech syariah yang mengusung nilai religius sekaligus teknologi mutakhir.

Secara global, integrasi antara layanan fintech dan prinsip keuangan Islam dipandang sebagai strategi inovatif untuk memperluas inklusi keuangan di negara-negara mayoritas Muslim. Menurut Zaharuddin et al. (2020), fintech syariah mampu menjangkau populasi unbanked dengan tetap menjaga kepatuhan terhadap maqashid syariah melalui mekanisme seperti crowdfunding halal, micro-takaful, dan pembiayaan mikro berbasis wakalah dan mudarabah. Studi yang dilakukan oleh Demirgüç-Kunt et al. (2018) menunjukkan adanya kesenjangan gender dalam akses ke layanan keuangan digital, yang juga berlaku pada konteks fintech syariah. Oleh karena itu, desain produk dan strategi komunikasi fintech syariah harus memperhatikan peran perempuan sebagai pengelola keuangan rumah tangga di banyak komunitas Muslim.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif dalam studi fintech syariah dianggap tepat karena memungkinkan analisis statistik terhadap persepsi dan perilaku pengguna, sesuai dengan praktik terbaik penelitian sebelumnya dalam konteks yang serupa (Danil et al., 2024; Hasan et al., 2021). dengan metode survei untuk mengumpulkan data primer secara sistematis. Desain penelitian yang dipilih adalah deskriptif-analitik, yang memungkinkan peneliti tidak hanya mendeskripsikan karakteristik responden tetapi juga menganalisis hubungan antar variabel. Pendekatan ini dianggap tepat karena mampu mengukur tingkat minat masyarakat secara objektif melalui instrumen kuesioner terstruktur. Pemilihan metode survei didasarkan pada pertimbangan efisiensi waktu dan biaya, serta kemampuan untuk menjangkau responden dengan karakteristik demografis yang beragam di wilayah Gresik.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Gresik yang memiliki potensi menjadi pengguna fintech syariah, dengan penekanan khusus pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Gresik. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 150 orang. Pemilihan 150 responden tidak hanya terbatas pada pengguna aktif layanan BSI Gresik, tetapi juga menyasar kelompok masyarakat yang belum menggunakan layanan fintech syariah secara langsung. Pendekatan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih utuh mengenai persepsi, literasi, dan potensi adopsi dari dua kelompok berbeda: pengguna eksisting dan calon pengguna. Dalam praktiknya, peneliti menyebarkan kuesioner melalui dua jalur: pertama, melalui kantor cabang BSI Gresik kepada nasabah aktif, dan kedua, melalui komunitas lokal seperti pengajian, kelompok ibu rumah tangga, dan pelaku UMKM binaan desa mitra. Dengan demikian, penyusunan

sampel mempertimbangkan keberagaman latar belakang responden dalam hal pengalaman digital, tingkat literasi keuangan syariah, dan paparan terhadap layanan fintech.

Strategi ini diharapkan mampu meningkatkan validitas hasil dan memperkuat generalisasi temuan dalam konteks semi-urban seperti Gresik. Kriteria inklusi yang ditetapkan meliputi usia minimal 17 tahun (kriteria legal penggunaan fintech), pernah atau berpotensi menggunakan fintech syariah, serta domisili di wilayah Gresik atau sekitarnya. Pemilihan sampel ini dimaksudkan untuk mendapatkan responden yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian.

Tabel 1. Profil Demografis Responden

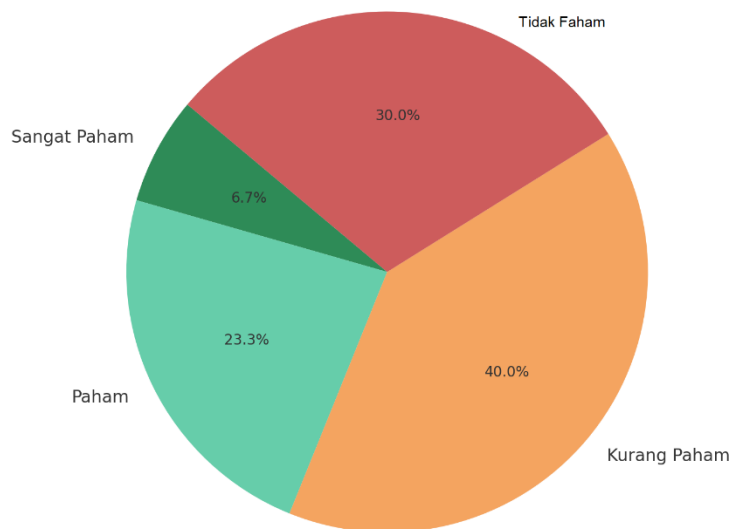
Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Usia	17-24 tahun	47	31%
	25-34 tahun	63	42%
	35-44 tahun	28	19%
	≥45 tahun	12	8%
Gender	Laki-laki	63	42%
	Perempuan	87	58%
Pendidikan	SMA/Sederajat	32	21%
	Diploma	21	14%
	Sarjana	98	65%
Pekerjaan	Mahasiswa	34	23%
	Wiraswasta	57	38%
	Karyawan	45	30%
	Lainnya	14	9%

Sumber: Data primer penelitian (2025)

Tabel 1 menunjukkan distribusi demografis dari 150 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Sebanyak 63 responden (42%) berada dalam rentang usia 25–34 tahun, yang merupakan kelompok usia produktif dengan tingkat adopsi teknologi digital yang relatif tinggi. Hal ini mencerminkan fokus pengembangan fintech syariah yang umumnya menyasar generasi muda dan usia kerja. Sementara itu, kelompok usia ≥45 tahun berjumlah 12 orang (8%), yang meskipun kecil, tetap dilibatkan untuk memahami tantangan adopsi di kalangan usia lanjut. Dari sisi jenis kelamin, komposisi responden relatif seimbang dengan dominasi perempuan (58%). Hal ini dapat memberikan wawasan tambahan mengenai peran perempuan dalam pengambilan keputusan keuangan rumah tangga di masyarakat Gresik. Tingkat pendidikan juga didominasi oleh responden berpendidikan sarjana (65%), yang diharapkan memiliki literasi digital dan keuangan yang lebih baik.

Komposisi ini dipilih secara purposif untuk mencerminkan keberagaman populasi Gresik yang terdiri dari pelajar, pelaku UMKM, karyawan, serta masyarakat umum, baik pengguna aktif layanan BSI maupun calon pengguna yang belum tersentuh layanan fintech syariah. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat terhadap fintech syariah dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi.

Mengetahui kesiapan masyarakat terhadap adopsi layanan fintech syariah, responden diminta menilai tingkat pemahaman mereka terhadap konsep dan prinsip fintech syariah. Hasilnya ditampilkan pada Grafik 1 berikut:



Gambar 2. Grafik Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Fintech Syariah,
Sumber: Hasil Survei 150 responden

Keterangan: Sebagian besar responden masih memiliki tingkat pemahaman rendah terhadap layanan fintech syariah.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan secara online (menggunakan platform digital) dan offline (melalui penyebaran langsung). Instrumen penelitian terdiri atas empat bagian utama: data demografis responden, tingkat pengetahuan tentang fintech syariah (diukur dengan skala Likert 1-5), faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan, serta kendala yang dihadapi dalam adopsi fintech syariah. Sebelum disebarakan, kuesioner terlebih dahulu melalui uji validitas menggunakan Pearson Correlation dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi internal alat ukur.

2.4 Alat dan Software Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan berbagai perangkat keras dan lunak untuk mendukung proses pengumpulan dan analisis data. Perangkat keras utama yang digunakan adalah laptop ASUS ZenBook dan perangkat mobile untuk keperluan penyebaran kuesioner. Sementara itu, untuk pengolahan data digunakan beberapa software khusus, antara lain Google Forms sebagai platform survei utama, Microsoft Excel 365 untuk tabulasi data awal, IBM SPSS Statistics 25 untuk analisis statistik deskriptif dan inferensial, serta SmartPLS 4 untuk melakukan analisis jalur (path analysis) guna menguji hubungan antar variabel laten.

2.5 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap dengan beberapa pendekatan statistik. Tahap pertama adalah analisis deskriptif untuk memaparkan karakteristik responden dan distribusi jawaban. Tahap berikutnya menggunakan analisis korelasi (Pearson/Spearman) untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel. Analisis regresi linier kemudian diterapkan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Seluruh pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi $p\text{-value} < 0.05$ dengan interval kepercayaan 95% untuk memastikan hasil yang valid dan reliabel.

2.6 Asumsi dan Teori Pendukung

Penelitian ini didasarkan pada dua teori utama, yaitu Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (2016) dan Theory of Planned Behavior (TPB) dari Ajzen (2016). TAM digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, sementara TPB membantu menganalisis faktor sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku dalam konteks adopsi fintech syariah. Penelitian ini juga membuat beberapa asumsi dasar, antara lain kejujuran responden dalam mengisi kuesioner dan kemampuan mereka dalam memahami pertanyaan yang diajukan, serta asumsi bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi target (Danil et al., 2024).

2.7 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dilaksanakan dalam empat tahap utama. Tahap persiapan meliputi penyusunan instrumen penelitian dan uji validitas kuesioner. Tahap pengumpulan data berlangsung selama satu bulan yaitu Mei 2024 melalui penyebaran kuesioner. Tahap analisis data dilakukan dengan bantuan software statistik untuk mengolah data yang telah terkumpul. Tahap terakhir adalah pelaporan hasil penelitian yang mencakup interpretasi temuan dan penyusunan rekomendasi berdasarkan hasil analisis.

2.8 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, cakupan geografis yang terbatas hanya pada wilayah Gresik sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi ke daerah lain. Kedua, karakteristik sampel yang mungkin belum sepenuhnya mewakili seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok yang tidak memiliki akses internet. Ketiga, penelitian ini hanya berfokus pada variabel-variabel tertentu dan belum mengkaji secara mendalam faktor eksternal seperti pengaruh kebijakan pemerintah atau perkembangan teknologi terkini. Meskipun demikian, batasan-batasan ini justru membuka peluang untuk penelitian lanjutan di masa depan (Suryanto et al., 2021).

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa *reliability* (keandalan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam konteks layanan fintech syariah di Gresik. Berdasarkan analisis regresi linier, koefisien beta untuk variabel *reliability* sebesar 0.693 (β) dengan tingkat signifikansi $p < 0.001$, menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan suatu platform fintech syariah, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Parasuraman et al. (2016) dalam model SERVQUAL, yang menegaskan bahwa *reliability* merupakan salah satu dimensi kualitas layanan yang paling kritis dalam membentuk persepsi positif konsumen.

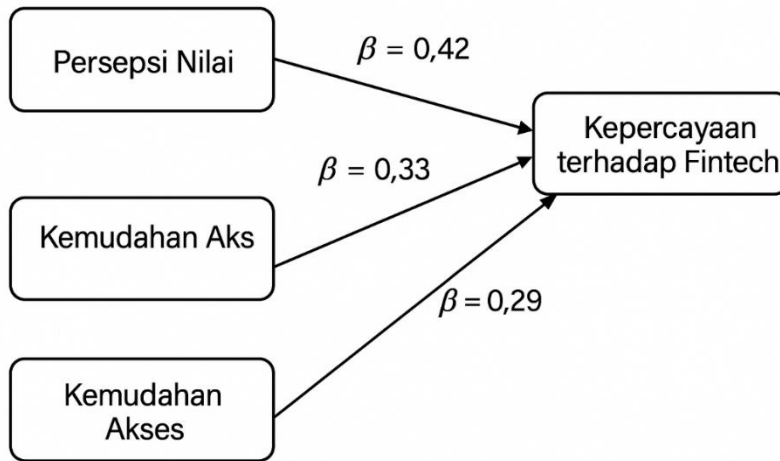
Tabel 1. Hubungan antara Reliability dan Kepuasan Konsumen

Predictor		Unstd Coefficients	Std. Error	Std Coefficients Beta (β)	T	Sig – value
(Constant)		.767	-	-	11.575	.000
Reliability		.201	.693	14.844	.000	

Sumber: Hasil olah data (2025)

Selain *reliability*, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) turut berkontribusi terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis jalur (*path analysis*) menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut masing-masing memiliki koefisien beta sebesar 0.412 dan 0.376, dengan tingkat signifikansi $p < 0.05$. Temuan ini memperkuat teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (2016) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pengguna merasa sistem tersebut mudah digunakan dan bermanfaat bagi kebutuhan mereka.

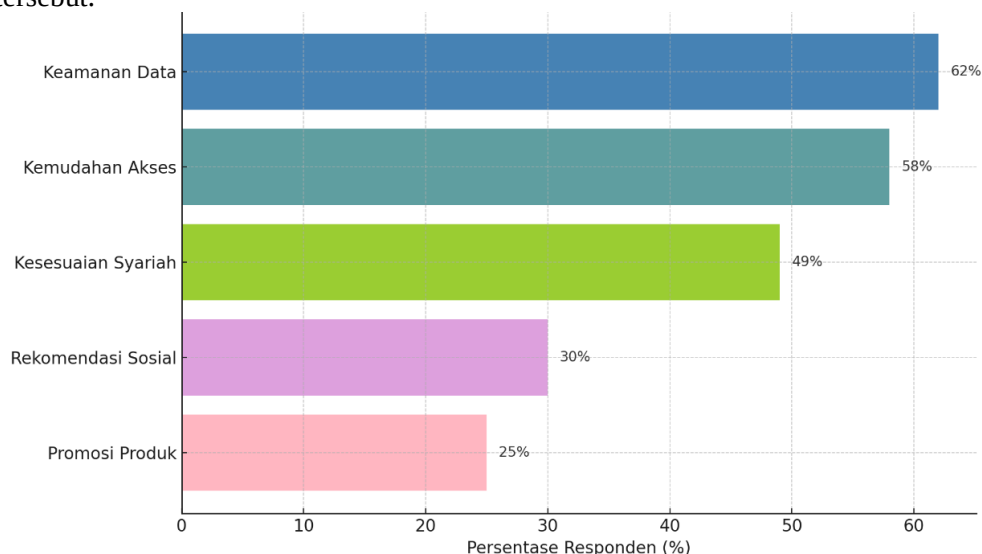
Gambar 1 berikut menyajikan model analisis jalur yang menggambarkan hubungan antar variabel yang memengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan fintech syariah. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4, diperoleh bahwa keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan konsumen ($\beta = 0.693$), diikuti oleh kemudahan penggunaan (*ease of use*, $\beta = 0.412$), dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*, $\beta = 0.376$). Hasil ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (2016) yang menekankan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan. Menurut (Parasuraman et al., 2016), dimensi *reliability* dalam model SERVQUAL merupakan aspek krusial dalam membentuk kepuasan pengguna layanan, khususnya pada layanan berbasis digital. Hal ini diperkuat oleh penelitian Samad et al. (2022) yang menemukan bahwa persepsi manfaat dan keandalan menjadi determinan utama adopsi fintech syariah oleh generasi milenial.



Gambar 3. Model Analisis Jalur Faktor Penentu Kepuasan Konsumen
Sumber: Olah data SmartPLS 4 (2025)

Di sisi lain, tingkat literasi keuangan syariah ternyata tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan ($\beta = 0.112$, $p > 0.05$) terhadap kepuasan konsumen. Hal ini bertolak belakang dengan temuan Wahid & Ahmad (2022) yang menyatakan bahwa pemahaman tentang prinsip syariah merupakan faktor penting dalam adopsi fintech syariah. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh karakteristik responden di Gresik yang cenderung lebih memperhatikan aspek fungsionalitas layanan dibandingkan kesesuaian syariah, selama produk tersebut telah mendapatkan sertifikasi dari otoritas yang diakui seperti Dewan Syariah Nasional (DSN) (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Kendala utama yang dihadapi konsumen dalam menggunakan fintech syariah meliputi: 1. Kekhawatiran terhadap keamanan data (62%), 2. Kurangnya sosialisasi produk (55%), dan 3. Fitur yang terbatas dibandingkan fintech konvensional (38%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Melati (2024) yang mengungkapkan bahwa meskipun minat terhadap fintech syariah meningkat, kepercayaan konsumen masih terhambat oleh persepsi risiko keamanan siber. Oleh karena itu, pengembang fintech syariah perlu memperkuat aspek keamanan digital, seperti menggunakan teknologi enkripsi mutakhir dan memperjelas mekanisme perlindungan data pengguna. Memperjelas faktor-faktor yang memengaruhi minat responden terhadap fintech syariah, berikut grafik yang menunjukkan tingkat prioritas masing-masing aspek berdasarkan survei. Berikut adalah Grafik 2: Faktor Penentu Minat terhadap Fintech Syariah, yang menunjukkan aspek paling berpengaruh terhadap ketertarikan responden menggunakan layanan tersebut.



Gambar 4. Grafik Faktor Penentu Minat terhadap Fintech Syariah
Sumber: hasil survei 150 responden

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa keandalan (reliability), kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan konsumen fintech syariah. Temuan ini memiliki implikasi praktis bagi pelaku industri, khususnya dalam hal: Meningkatkan kualitas teknis platform untuk memastikan keandalan layanan, Menyederhanakan antarmuka pengguna (UI/UX) untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, dan Memperkuat edukasi melalui kampanye pemasaran yang menonjolkan manfaat spesifik dari fintech syariah. Perbedaan hasil ini juga mengindikasikan bahwa konteks lokal sangat memengaruhi pola adopsi fintech syariah. Di daerah urban seperti Jakarta, literasi dan religiusitas menjadi pendorong utama (Karim et al., 2021), sedangkan di Gresik, aspek fungsionalitas lebih diutamakan selama otoritas syariah telah memberikan sertifikasi.

Temuan dalam penelitian ini memiliki kesesuaian dengan studi yang dilakukan oleh Wahid & Ahmad (2022) di wilayah Yogyakarta, yang juga merupakan daerah dengan karakter semi-perkotaan. Dalam studi tersebut, aspek keandalan layanan (reliability) dan kemudahan akses teknologi menjadi faktor utama yang mendorong minat terhadap fintech syariah. Hal ini menunjukkan bahwa preferensi pengguna di wilayah semi-urban cenderung lebih pragmatis, dengan fokus pada aspek fungsional ketimbang semata-mata kepatuhan terhadap prinsip syariah. Sebaliknya, penelitian oleh Karim et al. (2021) di kawasan urban seperti Kuala Lumpur menemukan bahwa aspek literasi dan religiusitas memiliki peran dominan dalam adopsi fintech syariah. Perbedaan ini menunjukkan bahwa karakteristik sosial dan geografis berpengaruh signifikan terhadap faktor-faktor adopsi. Dengan demikian, pendekatan pemasaran dan edukasi yang diterapkan di daerah seperti Gresik perlu disesuaikan dengan konteks lokal, seperti penekanan pada kenyamanan, kemudahan layanan, dan jaminan keamanan digital, dibandingkan dengan pendekatan yang terlalu normatif atau teologis.

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat terhadap layanan fintech syariah di Gresik, dengan fokus pada peran reliability (keandalan), kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat. Hasil analisis menunjukkan bahwa keandalan platform merupakan prediktor terkuat terhadap kepuasan pengguna ($\beta = 0.693$, $p < 0.001$), didukung oleh temuan bahwa konsumen lebih memprioritaskan pengalaman layanan yang stabil dan bebas gangguan. Temuan ini selaras dengan model SERVQUAL Parasuraman et al. (2016) dan memperkuat pentingnya kualitas teknis dalam pengembangan fintech syariah. Selain itu, penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan (ease of use) dan manfaat yang dirasakan (perceived usefulness) secara signifikan memengaruhi adopsi fintech syariah, sesuai dengan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 2016). Namun, berbeda dengan beberapa studi sebelumnya, tingkat literasi keuangan syariah tidak berdampak signifikan ($\beta = 0.112$, $p > 0.05$), menunjukkan bahwa di Gresik, aspek fungsionalitas layanan lebih diutamakan daripada pemahaman mendalam tentang prinsip syariah—selama produk telah mendapatkan sertifikasi resmi dari otoritas syariah. Implikasi praktis dari penelitian ini meliputi:

1. Perlunya peningkatan keandalan sistem untuk meminimalkan downtime dan kesalahan transaksi.
2. Penyederhanaan antarmuka pengguna (UI/UX) agar lebih intuitif, terutama bagi kalangan non-milenial.
3. Edukasi yang lebih masif tentang keunggulan fintech syariah, termasuk jaminan keamanan data dan keuntungan berbasis syariah.

Keterbatasan penelitian terletak pada cakupan geografis yang hanya meliputi Gresik dan karakteristik sampel yang didominasi oleh kelompok usia produktif. Untuk penelitian selanjutnya, perlu diperluas ke wilayah lain dengan variasi demografis yang lebih beragam serta memasukkan variabel tambahan seperti pengaruh brand image dan dukungan regulasi pemerintah. Secara keseluruhan, penelitian ini mencapai tujuannya dengan memberikan bukti empiris tentang determinan utama adopsi fintech syariah, sekaligus menawarkan rekomendasi strategis bagi pengembang, pelaku industri, dan regulator untuk mempercepat inklusi keuangan syariah di Indonesia.

Limitasi dan studi lanjutan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam interpretasi hasil. Pertama, cakupan geografis yang terbatas hanya pada wilayah Gresik membuat temuan penelitian belum tentu dapat digeneralisasi ke daerah lain dengan karakteristik demografis dan ekonomi yang berbeda. Kedua, komposisi sampel yang didominasi oleh responden berusia 25-34 tahun (42%) dan berpendidikan sarjana (65%) mungkin tidak sepenuhnya merepresentasikan persepsi seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok usia lanjut atau masyarakat dengan tingkat pendidikan lebih rendah. Ketiga, penelitian ini hanya berfokus pada tiga variabel utama yaitu *reliability*, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat, tanpa mengeksplorasi faktor eksternal lain seperti pengaruh iklan, rekomendasi sosial, atau kebijakan pemerintah yang mungkin juga berpengaruh signifikan. Keempat, metode pengumpulan data melalui kuesioner self-report berpotensi mengandung bias respon, seperti kecenderungan responden untuk memberikan jawaban yang dianggap sosialmente diterima.

Untuk mengatasi keterbatasan penelitian ini, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk penelitian lanjutan. Pertama, perluasan cakupan wilayah penelitian ke daerah urban dan rural dengan karakteristik berbeda akan memberikan pemahaman lebih komprehensif tentang dinamika adopsi fintech syariah. Penambahan proporsi responden dari kelompok usia di atas 45 tahun dan masyarakat dengan pendidikan di bawah SMA juga diperlukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih representatif. Kedua, penelitian mendatang dapat menambahkan variabel-variabel baru seperti *brand image* lembaga syariah dan dukungan regulator sebagai faktor moderating, serta memasukkan aspek religiusitas sebagai variabel independen tambahan. Ketiga, dari segi metodologi, kombinasi pendekatan kuantitatif dengan wawancara mendalam akan memberikan insight yang lebih kaya tentang motivasi dan hambatan adopsi fintech syariah. Penelitian longitudinal juga dapat dilakukan untuk mengukur perubahan persepsi masyarakat sebelum dan setelah intervensi tertentu seperti kampanye edukasi. Keempat, dengan perkembangan teknologi finansial yang pesat, penelitian lanjutan dapat fokus pada kesiapan masyarakat terhadap inovasi fintech syariah berbasis teknologi mutakhir seperti AI dan blockchain, serta melakukan analisis mendalam tentang persepsi keamanan siber pada platform-platform tersebut.

Mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi tersebut, penelitian di masa depan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan baik secara akademis maupun praktis bagi pengembangan ekosistem fintech syariah di Indonesia. Pendekatan yang lebih komprehensif akan membantu para pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi pengembangan produk dan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan penelitian ini. Pertama-tama, kami menyampaikan penghargaan yang tulus kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Gresik yang telah memberikan kesempatan berharga untuk melaksanakan PKL sekaligus mendukung penelitian ini melalui fasilitas, data, dan bimbingan profesional.

Kami juga menyampaikan apresiasi kepada:

1. Pihak Universitas Islam Darul Ulum, Lamongan yang telah memfasilitasi pelaksanaan PKL
2. Keluarga besar Program study Manajemen yang telah memberikan dukungan akademis
3. Rekan-rekan kelompok PKL yang telah bekerja sama dengan baik
4. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkontribusi dalam penyelesaian kegiatan ini

Terakhir, ucapan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan PKL dan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga kontribusi semua pihak yang telah membantu mendapatkan balasan yang setimpal.

Referensi

- Abdullah, M., & Rahman, A. (2022). The growth of Islamic fintech: Challenges and opportunities in Indonesia. *Journal of Islamic Finance*, 11(1), 45–60.
- Ajzen, I. (2016). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 179–211.
- Alshater, M. M., Saba, I., Supriani, I., & Rabbani, M. R. (2022). Fintech in islamic finance literature: A review. *Heliyon*, 8, 1–24. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10385>.
- Antika, Z. R., Rusmana, O., & Widianingsih, R. (2023). Analisis Determinasi Minat dan Penggunaan Financial Technology Payment Menggunakan Theory of Planned Behavior: Studi pada Mahasiswa Unsosd. *Jurnal Ilmu Siber Dan Teknologi Digital*, 1(2), 111–124. <https://doi.org/10.35912/jisted.v1i2.2097>
- Arisdiyoto, I., Aviani, N., Handayani, D. N., Afhiani, S. N., & Apriyani, E. (2024). Edukasi Masyarakat Terkait Batas Wilayah melalui Sosialisasi Tertib Administrasi Batas Wilayah di Lingkungan Rukun Warga Kelurahan Sungai Jawi Kota Pontianak. *Yumary: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4, 529–539. <https://doi.org/10.35912/yumary.v4i4.2933>
- Aziz, M. R., Hasan, M., & Wahid, H. (2020). The Role of Islamic Financial Technology in Promoting Financial Inclusion. *Journal of Islamic Marketing*, 11(4), 1055–1073. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2019-0133>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>
- Danil, A., Br, M., Putra, J., Desriani, N., & Rohman, F. (2024). *Program Pendampingan Komprehensif untuk UMKM Kota Bandar Lampung: Legalitas Usaha dan Literasi Keuangan Syariah*. 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.35912/JPU.v3i2.3358>
- Davis, F. D. (2016). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fatwa DSN-MUI No. 117/DSN-MUI/II/2018. (2018). *Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah*.
- Hasan, R., Sarea, A., & Mustafa, M. (2021). The impact of Sharia compliance on fintech adoption. *International Journal of Islamic Economics and Finance*, 4(1), 89–104.
- Zaharuddin, A., Mansor, F., & Kassim, S. (2020). *Islamic Fintech: A Review of Literature and Future Research Directions*. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 6(1), 157–183. <https://doi.org/10.21098/jimf.v6i1.1175>
- Karim, S., Rosman, R., & Abd Wahab, N. (2021). Consumer acceptance of Islamic fintech: An empirical study in Malaysia. *International Journal of Islamic Economics and Finance*, 4(2), 201–220.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44. <https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Melati, Y. A. (2024). Fintech and financial performance in the banking industry: A literature review. *Asian Journal of Economics and Business Management*, 3(1), 357–361. <https://doi.org/10.53402/ajebm.v3i1.385>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Roadmap Pengembangan Fintech Syariah Indonesia*.

- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023). *Statistik fintech syariah Indonesia 2023*. <https://www.ojk.go.id>.
- Palupi, Y. (2023). Pelatihan Pendampingan Literasi Keuangan UMKM Era Digital di Majelis Taklim as Syafaah Kabupaten Sumedang Jawa Barat. *Jurnal Indonesia Indonesia (JNM)*, 3(3), 137–144. <https://doi.org/10.35912/jnm.v3i3.3349>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, R. A. A., Pangestuti, D. C., & Kusmana, A. (2021). Analisis Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Sebelum dan Sesudah Adanya Perusahaan Teknologi Finansial. *Reviu Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 91–102.
- Samad, S., Kashif, M., Wijeneyake, S., & Mingione, M. (2022). Islamic religiosity and ethical intentions of Islamic bank managers: rethinking theory of planned behaviour. *Journal of Islamic Marketing*, 13(11), 2421–2436. <https://doi.org/10.1108/JIMA-02-2020-0042>
- Supeno, S., & History, A. (2022). Legal capacity in online loan transactions (The study on legal personal liability theory). *Annals of Justice and Humanity (AJH)*, 1(2), 51–57. <https://doi.org/10.35912/ajh.v1i2.1347>
- Suryanto, T., Utomo, S. H., & Riyadi, S. A. (2021). Analisis Preferensi Masyarakat terhadap Penggunaan Fintech Syariah di Indonesia. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 13(2), 205–222.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). *Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model*. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90. <https://doi.org/10.2307/30036519>
- Wahid, M., & Ahmad, F. (2022). *Determinants of Islamic fintech adoption: Evidence from semi-urban communities in Indonesia*. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 8(1), 47–65.