ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484
Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i6.12049

Analisis Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) terhadap Akuntabilitas Layanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bukittinggi)

Analysis of the Effect of Financial Technology (Fintech) on the Accountability of Islamic Banking Services (Case Study of Customers of the Bukittinggi Branch of Bank Syariah Indonesia)

Putri Nabila Lubis & Muhammad Rais
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
nabilalubis200@gmail.com; muhammadrais@uinbukittinggi.ac.id

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jul 28, 2026	Aug 25, 2026	Sep 6, 2026	Sep 11, 2026

Abstract

Financial technology (fintech) has become an important component in the development of Islamic banking services, particularly in enhancing the convenience, speed, and accessibility of digital services. However, empirical studies on the effect of fintech on the accountability of Islamic banking services at the branch level, particularly based on the perceptions of customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) Bukittinggi Branch, remain limited. This study aimed to analyze the effect of fintech on the accountability of Islamic banking services among customers of the BSI Bukittinggi Branch. The study employed a quantitative approach using field research and a survey design. The respondents comprised 101 BSI customers who used its digital services and were selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire and subsequently analyzed through validity, reliability, and normality tests and simple linear regression with the assistance of SPSS. The results showed that fintech had a positive and significant effect on the accountability of Islamic banking services, as indicated by the regression equation $Y = 3.419 + 0.772X + \varepsilon$ and a value of $p < .001$. The adjusted R^2 value of .489 indicated that fintech explained 48.9% of the variation in service accountability, while the remaining 51.1% was associated with other factors outside the research model. These findings provide empirical evidence that fintech optimization plays an important role in enhancing the transparency, accountability, and governance

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

quality of Islamic banking services. The practical implications of this study emphasize the need for BSI to improve the quality of its digital services, maintain system stability, and strengthen its mechanisms for handling customer complaints to support sustainable service accountability.

Keywords: Financial Technology; Service Accountability; Islamic Banking; Bank Syariah Indonesia; Digital Services

Abstrak: *Financial technology* (*fintech*) telah menjadi bagian penting dalam perkembangan layanan perbankan syariah, terutama dalam meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas layanan digital. Namun, kajian empiris mengenai pengaruh *fintech* terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah pada tingkat cabang, khususnya berdasarkan persepsi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bukittinggi, masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *fintech* terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah pada nasabah BSI Cabang Bukittinggi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan desain survei. Responden terdiri atas 101 nasabah pengguna layanan digital BSI yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *fintech* berpengaruh positif dan signifikan terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah, sebagaimana ditunjukkan oleh persamaan regresi $Y = 3{,}419 + 0{,}772X + \varepsilon$ dan nilai $p < 0{,}001$. Nilai *adjusted* R^2 sebesar 0,489 menunjukkan bahwa *fintech* mampu menjelaskan 48,9% variasi akuntabilitas layanan, sedangkan 51,1% berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa optimalisasi *fintech* berperan penting dalam meningkatkan transparansi, pertanggungjawaban, dan kualitas tata kelola layanan perbankan syariah. Implikasi praktis penelitian ini menekankan perlunya BSI meningkatkan kualitas layanan digital, menjaga stabilitas sistem, serta memperkuat mekanisme penanganan keluhan nasabah guna mendukung akuntabilitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Financial Technology*; Akuntabilitas Layanan; Perbankan Syariah; Bank Syariah Indonesia; Layanan Digital

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan terhadap industri jasa keuangan, termasuk perbankan syariah di Indonesia. Salah satu bentuk transformasi tersebut ditandai dengan berkembangnya *financial technology* (*fintech*) yang memungkinkan masyarakat memperoleh layanan keuangan secara lebih cepat, mudah, fleksibel, dan efisien. Perubahan pola transaksi dari layanan konvensional menuju layanan berbasis digital menjadikan teknologi bukan lagi sekadar fasilitas pendukung, tetapi telah menjadi bagian penting dalam strategi pengembangan industri perbankan. Dalam konteks perbankan syariah, digitalisasi juga membuka peluang untuk memperluas akses layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah sekaligus meningkatkan daya saing lembaga keuangan syariah di tengah perkembangan ekonomi digital (Aulia et al., 2020; Irawan, 2023).

Perkembangan tersebut sejalan dengan kondisi Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terus mengembangkan layanan digital, seperti BSI Mobile dan berbagai fasilitas transaksi berbasis teknologi. Dalam penelitian yang menjadi dasar kajian ini, penggunaan *fintech* pada BSI diarahkan untuk memberikan kemudahan, mempercepat transaksi, memperluas akses, serta meningkatkan transparansi pelayanan kepada nasabah.

Peningkatan penggunaan teknologi dalam pelayanan perbankan pada saat yang sama menimbulkan tuntutan yang lebih besar terhadap akuntabilitas lembaga perbankan. Akuntabilitas tidak cukup dimaknai sebagai kemampuan bank dalam menyediakan transaksi yang cepat dan mudah, tetapi juga mencakup kemampuan lembaga dalam memberikan informasi yang jelas, menjaga keamanan data, mempertanggungjawabkan transaksi, merespons keluhan, serta menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan prinsip syariah. Digitalisasi dapat membantu menciptakan proses pencatatan, pelaporan, pengawasan, dan penyampaian informasi yang lebih transparan sehingga mendukung pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG). Dalam perspektif GCG, akuntabilitas merupakan salah satu prinsip utama yang menuntut adanya kejelasan fungsi, pelaksanaan tugas, dan pertanggungjawaban manajemen kepada para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi digital seharusnya tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga mampu memperkuat transparansi, tanggung jawab, dan kepercayaan publik terhadap lembaga perbankan.

Permasalahan tersebut menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan pengalaman Bank Syariah Indonesia dalam mengembangkan layanan digital. Pada tahun 2023, BSI mengalami gangguan sistem yang berdampak pada sejumlah layanan digital dan transaksi nasabah. Peristiwa tersebut menunjukkan bahwa ketergantungan terhadap teknologi dapat memberikan manfaat sekaligus menghadirkan risiko terhadap keberlangsungan pelayanan, keamanan data, dan kepercayaan nasabah. Dalam dokumen penelitian, gangguan tersebut juga dikaitkan dengan munculnya keluhan nasabah mengenai kesulitan melakukan transaksi, mengakses layanan, serta memperoleh informasi yang cepat dan jelas dari pihak bank. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital perbankan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam mengelola risiko, memberikan informasi secara transparan, dan mempertanggungjawabkan kualitas layanan kepada nasabah. Dengan demikian, penguatan akuntabilitas menjadi kebutuhan penting dalam pengembangan layanan *fintech* perbankan syariah.

Secara empiris, sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan pengaruh terhadap berbagai aspek pelayanan perbankan syariah. Fianto et al. (2021), misalnya, menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* pada bank syariah di Indonesia berkaitan dengan kepuasan nasabah, dengan aspek keamanan, kemudahan, desain, dan sistem aplikasi menjadi bagian penting dalam persepsi pengguna. Selanjutnya, Meilani dan Sugiarti (2022) menemukan bahwa kualitas layanan Bank Syariah Indonesia yang diukur melalui dimensi *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy,* dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Syahrizal dan Wardah (2024) juga menunjukkan bahwa kepercayaan, efisiensi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI di Kota Banda Aceh. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas dan keandalan layanan digital merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman dan kepercayaan pengguna perbankan syariah.

Di sisi lain, penelitian mengenai *fintech* dalam perbankan syariah juga telah banyak diarahkan pada aspek kinerja dan perkembangan industri. Aulia et al. (2020) menjelaskan bahwa perkembangan *Islamic fintech* di Indonesia berkaitan erat dengan kebutuhan terhadap kerangka regulasi yang mampu menjaga perkembangan inovasi sekaligus memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Riza (2021) menunjukkan bahwa pengembangan layanan *digital banking* pada industri keuangan syariah perlu memperhatikan penerimaan pengguna dan berbagai hambatan yang muncul dalam pemanfaatan teknologi. Sementara itu, Irawan (2023) menegaskan bahwa era digital menghadirkan peluang sekaligus tantangan bagi bank syariah dalam mengembangkan ekonomi berbasis syariah di Indonesia. Penelitian yang lebih baru juga memperlihatkan bahwa transformasi digital perbankan syariah semakin berkaitan dengan kepatuhan syariah, kepercayaan nasabah, inklusi keuangan, dan keberlanjutan kelembagaan (Hasan et al., 2025; Wahyudi et al., 2026).

Meskipun demikian, terdapat kesenjangan penelitian yang masih perlu dikaji. Sebagian penelitian terdahulu lebih banyak menempatkan *fintech* dalam kaitannya dengan profitabilitas, efisiensi, kualitas layanan, penerimaan teknologi, atau kepuasan nasabah. Kajian yang secara khusus menempatkan akuntabilitas layanan perbankan syariah sebagai variabel yang dipengaruhi oleh penerapan *fintech* masih relatif terbatas. Hal tersebut juga terlihat dalam kajian terdahulu pada penelitian ini, yang menunjukkan bahwa penelitian sebelumnya lebih banyak membahas profitabilitas, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna *mobile banking*, sementara dimensi akuntabilitas yang mencakup kinerja, etika, kepatuhan, dan layanan belum banyak dikaji secara bersamaan. Dengan demikian, masih terdapat ruang penelitian untuk

menjelaskan apakah penerapan *fintech* benar-benar mampu meningkatkan pertanggungjawaban layanan perbankan syariah kepada nasabah, khususnya pada konteks BSI Cabang Bukittinggi.

Penelitian ini berpandangan bahwa penerapan *fintech* berpotensi menjadi instrumen penting dalam memperkuat akuntabilitas layanan apabila didukung oleh tata kelola yang baik. Teknologi memungkinkan transaksi tercatat secara sistematis, informasi dapat disampaikan secara lebih cepat, aktivitas pelayanan dapat dipantau, dan proses pengawasan dapat dilakukan dengan lebih efektif. Namun, manfaat tersebut hanya dapat terwujud apabila teknologi disertai dengan transparansi, keamanan, kepatuhan terhadap regulasi, perlindungan nasabah, dan tanggung jawab dalam menangani permasalahan layanan. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan teori *Good Corporate Governance* sebagai landasan utama untuk memahami hubungan antara *financial technology* dan akuntabilitas. Dalam kerangka tersebut, penerapan *fintech* dipandang bukan hanya sebagai inovasi teknologi, melainkan sebagai instrumen yang dapat mendukung prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran dalam pengelolaan lembaga perbankan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menganalisis pengaruh *financial technology* terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah dengan menjadikan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bukittinggi sebagai objek penelitian. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang dominan mengukur dampak teknologi dari perspektif profitabilitas atau kepuasan nasabah, penelitian ini memandang akuntabilitas secara lebih luas melalui aspek transparansi informasi, pertanggungjawaban transaksi, tanggung jawab terhadap permasalahan layanan, kepatuhan terhadap ketentuan syariah, serta kepercayaan terhadap integritas bank. Indikator tersebut sesuai dengan kerangka penelitian yang menghubungkan *fintech* sebagai variabel independen dengan akuntabilitas layanan sebagai variabel dependen. Dengan fokus tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkaya kajian ekonomi dan perbankan syariah, khususnya mengenai bagaimana inovasi teknologi dapat diarahkan untuk membangun pelayanan yang lebih transparan, bertanggung jawab, dan terpercaya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai hubungan *financial technology* dan akuntabilitas layanan perbankan syariah menjadi penting dilakukan, terutama dalam konteks Bank Syariah Indonesia Cabang Bukittinggi yang secara aktif memanfaatkan layanan perbankan digital. Penelitian ini berfokus pada persepsi nasabah pengguna layanan *fintech*,

seperti BSI Mobile dan fasilitas transaksi digital lainnya, terhadap akuntabilitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Data penelitian dalam skripsi ini diperoleh dari nasabah pengguna layanan digital BSI dan digunakan untuk menguji hubungan antara variabel *financial technology* dan akuntabilitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *financial technology* terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah pada nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bukittinggi. Secara khusus, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana penerapan teknologi keuangan mampu mendukung terwujudnya pelayanan perbankan syariah yang transparan, responsif, aman, sesuai prinsip syariah, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada nasabah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian bertujuan mengukur secara empiris pengaruh *financial technology* (*fintech*) sebagai variabel independen (X) terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah sebagai variabel dependen (Y). Pendekatan ini memungkinkan data yang diperoleh dari responden diubah menjadi data numerik dan dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hubungan serta pengaruh antarvariabel. Penelitian kuantitatif dengan survei kuesioner juga banyak digunakan dalam penelitian layanan perbankan digital karena persepsi pengguna dapat diukur secara sistematis dan kemudian dianalisis secara statistik (Fianto et al., 2021; Alfarizi, 2023).

Jenis penelitian lapangan dipilih karena sumber data utama diperoleh secara langsung dari nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bukittinggi yang menggunakan layanan perbankan berbasis *fintech*. Dengan demikian, penelitian tidak hanya menggunakan data sekunder, tetapi memperoleh data primer dari pengalaman dan persepsi pengguna layanan digital BSI. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan *fintech*, seperti BSI Mobile dan layanan perbankan digital lainnya, serta kaitannya dengan akuntabilitas layanan perbankan syariah.

Pemilihan pendekatan kuantitatif juga relevan dengan karakteristik variabel penelitian yang telah dirumuskan dalam bentuk indikator terukur. Variabel *financial technology* diukur melalui kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan sistem, kemudahan akses, dan kesesuaian dengan prinsip syariah. Sementara itu, akuntabilitas layanan diukur melalui transparansi informasi, kejelasan layanan dan transaksi, kepatuhan terhadap prinsip syariah dan regulasi, kualitas pelayanan, serta integritas dan kepercayaan nasabah. Pengukuran aspek

layanan digital dan keamanan sebagai bagian dari pengalaman pengguna juga sejalan dengan penelitian Fianto et al. (2021) dan Arifin et al. (2023).

Desain penelitian yang digunakan adalah survei eksplanatori (*explanatory survey*) dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan kepada responden pada periode penelitian untuk menjelaskan pengaruh variabel *financial technology* terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah. Desain ini dipilih karena tujuan utama penelitian adalah mengetahui apakah perubahan pada tingkat penerapan *fintech* berpengaruh terhadap tingkat akuntabilitas layanan BSI Cabang Bukittinggi. Penelitian survei kuantitatif sesuai digunakan ketika peneliti memperoleh data dari responden melalui instrumen terstruktur dan selanjutnya melakukan pengujian hubungan antarvariabel (Fianto et al., 2021; Alfarizi, 2023).

Penelitian ini memiliki dua variabel utama, yaitu *financial technology* sebagai variabel independen (X) dan akuntabilitas layanan perbankan syariah sebagai variabel dependen (Y). *Financial technology* dalam penelitian dibatasi pada pemanfaatan layanan digital perbankan, seperti BSI Mobile, *internet banking*, QRIS, dan sistem pembayaran digital lainnya. Penelitian tidak membahas aspek teknis pengembangan perangkat lunak atau desain keamanan siber, tetapi memusatkan perhatian pada persepsi nasabah terhadap pemanfaatan teknologi dalam pelayanan perbankan.

Desain tersebut digunakan untuk menguji hipotesis bahwa *financial technology* berpengaruh terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah. Penggunaan desain kuantitatif dengan satu variabel independen dan satu variabel dependen memungkinkan pengujian dilakukan menggunakan regresi linear sederhana. Model tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang secara khusus ingin mengetahui arah dan besarnya pengaruh *fintech* terhadap akuntabilitas layanan. Penelitian mengenai layanan digital perbankan syariah juga menunjukkan bahwa pendekatan kuantitatif dapat digunakan untuk menguji pengaruh karakteristik layanan digital terhadap persepsi dan perilaku nasabah (Meilani & Sugiarti, 2022; Syahrizal & Wardah, 2024).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bukittinggi yang aktif menggunakan layanan *financial technology*, seperti BSI Mobile, *mobile banking*, QRIS, dan fasilitas transaksi digital lainnya. Populasi tersebut dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman nasabah yang secara langsung menggunakan layanan perbankan digital sehingga mampu memberikan penilaian terhadap penerapan *fintech* dan akuntabilitas layanan BSI.

Sampel penelitian berjumlah 101 responden yang merupakan nasabah BSI Cabang Bukittinggi dan menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi digital. Responden dipilih berdasarkan kriteria bahwa mereka benar-benar menggunakan layanan *fintech* atau layanan perbankan digital BSI. Teknik pemilihan responden dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan nasabah yang memenuhi karakteristik penelitian, yaitu pengguna aktif layanan *fintech*. Selanjutnya, dari nasabah yang telah memenuhi kriteria tersebut dilakukan pemilihan secara *simple random sampling* hingga diperoleh 101 responden.

Penggunaan kriteria tersebut dimaksudkan agar responden memiliki pengalaman yang relevan dengan variabel yang diteliti. Teknik *purposive sampling* sesuai digunakan ketika penelitian membutuhkan responden dengan karakteristik tertentu, sedangkan pemilihan secara acak dari kelompok yang telah memenuhi kriteria dapat membantu memberikan kesempatan yang relatif sama bagi anggota kelompok tersebut untuk menjadi responden. Penelitian mengenai layanan perbankan digital juga menggunakan responden pengguna layanan digital sebagai sumber data utama untuk mengukur persepsi terhadap kualitas, keamanan, kemudahan, dan pengalaman penggunaan layanan (Fianto et al., 2021; Arifin et al., 2023).

Karakteristik responden dibatasi pada nasabah BSI Cabang Bukittinggi yang telah menggunakan layanan digital BSI. Dengan demikian, responden dipandang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan yang menjadi objek penelitian. Jumlah 101 responden digunakan sesuai dengan data penelitian dan dipertimbangkan berdasarkan keterbatasan sumber daya penelitian serta kebutuhan memperoleh data yang memadai untuk analisis statistik.

Instrumen utama penelitian ini adalah kuesioner (*questionnaire*) yang digunakan untuk memperoleh data primer dari nasabah BSI Cabang Bukittinggi. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari dua variabel penelitian, yaitu *financial technology* (X) dan akuntabilitas layanan perbankan syariah (Y). Penggunaan kuesioner memungkinkan persepsi responden mengenai penerapan layanan digital dan akuntabilitas bank dikonversi menjadi data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik.

Variabel *financial technology* diukur melalui lima indikator, yaitu: 1) Kemudahan penggunaan layanan digital; 2) Kecepatan transaksi; 3) Keamanan sistem transaksi; 4) Kemudahan akses layanan perbankan; 5) Kesesuaian layanan dengan prinsip syariah.

Sementara itu, variabel akuntabilitas layanan perbankan syariah diukur melalui lima indikator, yaitu: 1) Transparansi informasi kepada nasabah; 2) Kejelasan layanan dan transaksi; 3) Kepatuhan terhadap prinsip syariah dan regulasi; 4) Kualitas pelayanan kepada nasabah; 5) Integritas dan kepercayaan. Seluruh indikator diukur menggunakan skala *Likert* lima tingkat, mulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Pemilihan indikator tersebut mempertimbangkan karakteristik layanan digital perbankan syariah. Aspek kemudahan, keamanan, desain, dan sistem aplikasi merupakan bagian penting dalam menilai kualitas layanan *mobile banking* pada bank syariah (Fianto et al., 2021). Selain itu, kualitas layanan dan nilai-nilai syariah juga relevan dalam membentuk persepsi nasabah terhadap layanan BSI (Kurniawan & Masruchin, 2025). Dalam konteks yang lebih luas, kepercayaan masyarakat, literasi digital, dan inklusi juga menjadi faktor penting dalam pengembangan ekosistem perbankan syariah digital (Hasan et al., 2025).

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada nasabah BSI Cabang Bukittinggi yang aktif menggunakan layanan berbasis *fintech*. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui dua cara, yaitu secara *offline* dengan membagikan kuesioner secara langsung di kantor cabang dan secara *online* menggunakan Google Form atau media digital lainnya. Cara tersebut digunakan untuk menjangkau responden yang sesuai dengan karakteristik penelitian.

Sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama, instrumen terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan mampu mengukur konstruk yang dimaksud, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi instrumen dalam menghasilkan data. Prosedur pengujian instrumen ini penting karena penelitian layanan digital sangat bergantung pada ketepatan pengukuran persepsi responden.

Data yang telah terkumpul dianalisis secara kuantitatif menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Analisis dilakukan secara bertahap agar data yang digunakan dalam pengujian hipotesis memenuhi persyaratan statistik. Tahap awal meliputi: 1) Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur aspek variabel yang diteliti; 2) Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian; 3) Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data memenuhi asumsi distribusi normal

yang diperlukan dalam analisis regresi linear sederhana. Ketiga pengujian tersebut dilakukan sebelum pengujian hipotesis agar hasil analisis dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.

Setelah pengujian awal dilakukan, data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Teknik ini dipilih karena penelitian hanya memiliki satu variabel independen, yaitu *financial technology* (X), dan satu variabel dependen, yaitu akuntabilitas layanan perbankan syariah (Y). Model regresi yang digunakan adalah: $Y = a + bX + e$

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh *financial technology* terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah. Pemilihan regresi linear sederhana relevan karena penelitian berfokus pada pengujian satu hubungan utama antara variabel X dan Y. Pendekatan regresi juga banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif mengenai layanan dan digitalisasi perbankan untuk menguji pengaruh suatu faktor terhadap variabel yang menjadi perhatian penelitian (Mulatsih et al., 2024; Arifin et al., 2023).

Selanjutnya dilakukan uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh *financial technology* secara parsial terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat signifikansi 0,05. Apabila nilai *Sig.* < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti *financial technology* berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah. Sebaliknya, apabila nilai *Sig.* > 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Selain uji t, digunakan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *financial technology* dalam menjelaskan variasi pada variabel akuntabilitas layanan perbankan syariah. Nilai koefisien determinasi digunakan untuk melihat proporsi perubahan pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen, sedangkan bagian yang tidak dapat dijelaskan oleh model dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Dengan tahapan tersebut, analisis data diarahkan secara langsung untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu mengetahui apakah penerapan *financial technology* berpengaruh terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah pada nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bukittinggi. Prosedur analisis dimulai dari pemeriksaan kualitas instrumen, pengujian asumsi statistik, analisis regresi linear sederhana, uji t, hingga koefisien determinasi. Rangkaian analisis tersebut memungkinkan kesimpulan penelitian didasarkan pada data empiris dan pengujian statistik yang sistematis.

HASIL

Penelitian ini melibatkan 101 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bukittinggi pengguna layanan perbankan digital. Karakteristik responden yang dikumpulkan meliputi jenis kelamin, pekerjaan, penghasilan, lama menggunakan layanan BSI, dan jenis layanan yang digunakan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	30	29,70
Perempuan	71	70,30
Jumlah	101	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 101 responden, sebanyak 30 orang (29,70%) berjenis kelamin laki-laki dan 71 orang (70,30%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian, jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
PNS/ASN/TNI	29	28,71
Pensiunan	2	1,98
Pegawai BUMN	2	1,98
WiraSwasta	21	20,79
WiraUsaha	10	9,90
IT	2	1,98
Mahasiswa	25	24,75
Ibu Rumah Tangga	10	9,90
Jumlah	101	100

Berdasarkan Tabel 2, responden terdiri atas beberapa kelompok pekerjaan. Sebanyak 29 orang (28,71%) merupakan PNS/ASN/TNI, 2 orang (1,98%) pensiunan, 2 orang (1,98%) pegawai BUMN, 21 orang (20,79%) wiraswasta, 10 orang (9,90%) wirausaha, 2 orang (1,98%) bekerja di bidang IT, 25 orang (24,75%) mahasiswa, dan 10 orang (9,90%) ibu rumah tangga. Kelompok dengan jumlah responden terbanyak adalah PNS/ASN/TNI, yaitu 29 orang atau 28,71%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Rp0-Rp2.000.000	39	38,61
Rp2.000.000-Rp5.000.000	38	37,62
>Rp5.000.000	24	23,76
Jumlah	101	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebanyak 39 responden (38,61%) memiliki penghasilan Rp0-Rp2.000.000, sebanyak 38 responden (37,62%) memiliki penghasilan Rp2.000.000-Rp5.000.000, dan sebanyak 24 responden (23,76%) memiliki penghasilan lebih dari Rp5.000.000. Kelompok penghasilan Rp0-Rp2.000.000 merupakan kelompok terbesar dalam penelitian ini.

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan BSI

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan BSI

Lama Menggunakan Layanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
<1 tahun	39	38,61
2-3 tahun	29	28,71
>3 tahun	33	32,67
Jumlah	101	100

Berdasarkan Tabel 4, sebanyak 39 responden (38,61%) telah menggunakan layanan BSI kurang dari satu tahun, 29 responden (28,71%) selama 2-3 tahun, dan 33 responden (32,67%) selama lebih dari tiga tahun. Kelompok responden dengan lama penggunaan kurang dari satu tahun merupakan kelompok terbesar.

Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan yang Digunakan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan yang Digunakan

Layanan yang Digunakan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tabungan	91	90,10
Pinjaman	1	0,99
Tabungan dan Pinjaman	9	8,91
Jumlah	101	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa 91 responden (90,10%) menggunakan layanan tabungan, 1 responden (0,99%) menggunakan layanan pinjaman, dan 9 responden (8,91%) menggunakan layanan tabungan dan pinjaman. Dengan demikian, layanan tabungan merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh responden.

Uji Validitas Variabel *Financial Technology*

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson* dengan nilai r tabel sebesar 0,195. Hasil pengujian terhadap lima item variabel *financial technology* menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Financial Technology (X)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1	0,769	0,195	Valid
X2	0,779	0,195	Valid
X3	0,811	0,195	Valid
X4	0,784	0,195	Valid
X5	0,738	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel 6, nilai r hitung seluruh item X1 sampai X5 berada pada rentang 0,738-0,811 dan seluruhnya lebih besar daripada r tabel 0,195. Dengan demikian, seluruh item pada variabel *financial technology* dinyatakan valid.

Uji Validitas Variabel Akuntabilitas Layanan

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Akuntabilitas Layanan (Y)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1	0,848	0,195	Valid
Y2	0,745	0,195	Valid
Y3	0,767	0,195	Valid
Y4	0,838	0,195	Valid
Y5	0,796	0,195	Valid

Tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh item variabel akuntabilitas layanan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,195. Nilai r hitung berada pada rentang 0,745-0,848 sehingga seluruh item Y1 sampai Y5 dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan standar 0,70. Hasil pengujian ditampilkan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Financial Technology (X)	0,835	0,70	Reliabel
Akuntabilitas (Y)	0,858	0,70	Reliabel

Berdasarkan Tabel 8, nilai *Cronbach's Alpha* variabel *financial technology* sebesar 0,835 dan variabel akuntabilitas sebesar 0,858. Kedua nilai tersebut lebih besar daripada 0,70.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* dan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Berdasarkan grafik, titik-titik residual berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

Statistik	Nilai
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200
Tingkat signifikansi	0,05

Tabel 9 menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, sedangkan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antarvariabel independent. Kriteria *Tolerance* > 0,10 atau VIF < 10,00. Hasil yang dilaporkan menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* berada di atas 0,10 dan nilai VIF berada di bawah 10,00. Karena penelitian menggunakan satu variabel independen, yaitu *financial technology*, pengujian multikolinearitas tidak menjadi fokus utama dalam model regresi sederhana.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji *Glejser* dan pemeriksaan grafik *scatterplot*. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi berada di atas 0,05. Grafik *scatterplot* juga menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Tabel 10. Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas

Metode Pengujian	Hasil
Uji Glejser	Nilai signifikansi > 0,05
Scatterplot	Titik tidak membentuk pola tertentu
Kesimpulan hasil uji dalam file	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh *financial technology* (X) terhadap akuntabilitas layanan (Y). Berdasarkan nilai *Unstandardized Coefficients*,

diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: Y = 3,419 + 0,772X + e. Nilai konstanta sebesar 3,419, sedangkan koefisien regresi variabel *financial technology* sebesar 0,772.

Tabel 11. Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana

Komponen	Nilai
Konstanta (a)	3,419
Koefisien Financial Technology (b)	0,772
Persamaan regresi	Y = 3,419 + 0,772X + e

Berdasarkan Tabel 11, koefisien regresi *financial technology* bernilai positif sebesar 0,772. Setiap peningkatan satu satuan pada variabel *financial technology* diikuti peningkatan nilai akuntabilitas sebesar 0,772.

Uji *t*

Uji *t* digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel *financial technology* terhadap akuntabilitas layanan. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Tabel 12. Hasil Uji t Variabel Financial Technology terhadap Akuntabilitas Layanan

Variabel	Sig.	α	Keterangan
Financial Technology (X)	0,000	0,05	Signifikan

Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, hasil pengujian dalam penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel *financial technology* terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui proporsi perubahan variabel akuntabilitas layanan yang dapat dijelaskan oleh variabel *financial technology*.

Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi

Indikator	Nilai
Adjusted R Square	0,489
Persentase yang dijelaskan Financial Technology	48,9%
Persentase di luar model	51,1%

Berdasarkan Tabel 13, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,489. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel *financial technology* menjelaskan perubahan pada variabel akuntabilitas layanan sebesar 48,9%, sedangkan 51,1% sisanya berada di luar model penelitian.

Berdasarkan data hasil penelitian yang tercantum dalam file, tidak terdapat laporan mengenai responden tertentu yang memberikan jawaban ekstrem, menyimpang, atau mengalami kendala khusus yang dapat dikategorikan sebagai data negatif/anomali individual. Oleh karena itu, bagian ini tidak menambahkan kasus atau data baru yang tidak tercantum dalam hasil penelitian. Meskipun demikian, terdapat variasi karakteristik responden pada beberapa kategori. Pada kategori layanan yang digunakan, hanya 1 responden (0,99%) yang menggunakan layanan pinjaman, sedangkan 91 responden (90,10%) menggunakan layanan tabungan dan 9 responden (8,91%) menggunakan layanan tabungan dan pinjaman. Variasi tersebut merupakan bagian dari distribusi data responden dan bukan dinyatakan sebagai kesalahan atau penyimpangan data.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item instrumen variabel *financial technology* dan akuntabilitas layanan memenuhi hasil uji validitas, kedua variabel memiliki nilai reliabilitas di atas standar 0,70, data memiliki nilai signifikansi normalitas 0,200, dan hasil regresi menghasilkan persamaan Y = 3,419 + 0,772X + e. Pengujian hipotesis menghasilkan nilai signifikansi 0,000, sedangkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,489.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *financial technology* (*fintech*) terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bukittinggi. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan Y = 3,419 + 0,772X + e. Koefisien regresi *financial technology* sebesar 0,772 menunjukkan adanya hubungan yang positif antara *financial technology* dan akuntabilitas layanan. Dengan demikian, semakin baik penerapan *financial technology* yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat akuntabilitas layanan perbankan syariah yang dirasakan nasabah.

Hasil uji *t* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil daripada 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *financial technology* berpengaruh secara signifikan terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah pada BSI Cabang Bukittinggi. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan bahwa *financial technology* berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas perbankan syariah diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak. Temuan ini secara empiris menjawab rumusan masalah penelitian bahwa perubahan pada

penerapan *financial technology* berkaitan secara nyata dengan perubahan tingkat akuntabilitas layanan perbankan syariah.

Pengaruh positif tersebut dapat dipahami dari karakteristik *financial technology* yang digunakan dalam layanan BSI, terutama layanan digital seperti BSI Mobile dan kanal transaksi berbasis teknologi lainnya. Dalam penelitian ini, *financial technology* dinilai melalui beberapa aspek, antara lain kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, kemudahan akses, serta keamanan transaksi. Aspek-aspek tersebut berhubungan dengan kemampuan bank dalam memberikan layanan yang efektif, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada nasabah.

Dari perspektif akuntabilitas kinerja, penggunaan teknologi digital dapat membantu proses transaksi tercatat dan terdokumentasi secara lebih sistematis. Pencatatan transaksi secara digital memberikan kemudahan dalam proses pengawasan, evaluasi, dan penelusuran transaksi. Kondisi tersebut dapat memperkuat pertanggungjawaban bank karena aktivitas pelayanan tidak hanya berlangsung secara cepat, tetapi juga memiliki rekam transaksi yang dapat digunakan ketika terjadi pemeriksaan atau permasalahan pelayanan. Dengan demikian, *financial technology* tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk mempercepat transaksi, tetapi juga dapat menjadi bagian dari mekanisme pengendalian dan pertanggungjawaban layanan perbankan.

Dari aspek akuntabilitas layanan, *financial technology* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh layanan perbankan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor cabang. Nasabah dapat melakukan transaksi pada waktu dan tempat yang lebih fleksibel. Dalam konteks penelitian di BSI Cabang Bukittinggi, kondisi tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi layanan dapat mendukung pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah. File penelitian juga menunjukkan bahwa kemudahan akses, kecepatan layanan, dan jangkauan pelayanan merupakan bagian dari dampak positif penerapan *fintech* terhadap akuntabilitas layanan.

Akuntabilitas dalam penelitian ini juga tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan. Akuntabilitas dinilai melalui kemampuan BSI menyampaikan informasi secara jelas dan transparan, kemampuan mempertanggungjawabkan transaksi, tanggung jawab dalam menangani permasalahan layanan digital, kesesuaian layanan dengan prinsip dan ketentuan syariah, serta kepercayaan nasabah terhadap kejujuran dan integritas bank. Oleh sebab itu, pengaruh *financial technology* terhadap akuntabilitas dapat dipahami sebagai pengaruh

terhadap mekanisme pelayanan yang memungkinkan bank memberikan informasi, mencatat transaksi, merespons kebutuhan nasabah, dan mempertanggungjawabkan pelayanan secara lebih terstruktur.

Besarnya kemampuan *financial technology* dalam menjelaskan akuntabilitas layanan juga terlihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,489. Artinya, variabel *financial technology* mampu menjelaskan 48,9% perubahan pada akuntabilitas layanan, sedangkan 51,1% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa *financial technology* merupakan salah satu faktor penting dalam akuntabilitas layanan, tetapi bukan satu-satunya faktor yang menentukan tingkat akuntabilitas perbankan syariah.

Dengan demikian, hasil penelitian memberikan gambaran bahwa digitalisasi pelayanan di BSI Cabang Bukittinggi memiliki keterkaitan yang kuat dengan peningkatan pertanggungjawaban layanan kepada nasabah. Namun, akuntabilitas tetap merupakan konsep yang lebih luas karena dipengaruhi pula oleh faktor lain seperti kualitas sumber daya manusia, sistem pengawasan internal, kepatuhan terhadap regulasi, kualitas pelayanan, tata kelola, dan mekanisme penanganan keluhan. Faktor-faktor tersebut berada di luar model penelitian ini sehingga belum dapat dijelaskan secara empiris melalui variabel yang digunakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang membahas perkembangan *financial technology* dan digitalisasi perbankan syariah. Dalam file penelitian, Indriyani dan Maulana Utama (2024) disebutkan menemukan bahwa penerapan *fintech* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan akuntabilitas operasional dan kualitas pelayanan perbankan syariah pada era digital. Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi keuangan tidak hanya memberikan manfaat dalam aspek transaksi, tetapi juga berhubungan dengan peningkatan kualitas pengelolaan dan pelayanan lembaga perbankan syariah.

Temuan penelitian ini juga dapat diperkuat oleh penelitian Fianto et al. (2021) mengenai kualitas layanan *mobile banking* pada bank syariah di Indonesia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek keamanan, kemudahan, desain, dan sistem aplikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Kesamaan tersebut dapat dilihat dari pentingnya kualitas sistem digital dalam membentuk pengalaman nasabah. Dalam penelitian ini, kualitas dan penerapan *fintech* tidak secara langsung ditempatkan sebagai variabel kepuasan, tetapi dikaitkan dengan akuntabilitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini

memperluas pembahasan mengenai manfaat teknologi digital dari sekadar kualitas pengalaman pengguna menuju aspek pertanggungjawaban layanan perbankan syariah.

Hasil penelitian juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Riza (2021) yang mengkaji adopsi *digital banking* dalam industri keuangan syariah di Indonesia. Penelitian tersebut menggunakan pengembangan model UTAUT2 dengan mempertimbangkan perspektif nasabah dan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam layanan *digital banking*. Temuan tersebut mendukung pemahaman bahwa keberhasilan digitalisasi perbankan syariah sangat berkaitan dengan bagaimana nasabah menerima dan merasakan manfaat layanan digital. Dalam konteks penelitian ini, kemudahan, kecepatan, aksesibilitas, dan keamanan teknologi menjadi bagian penting yang menghubungkan penerapan *fintech* dengan akuntabilitas layanan.

Selanjutnya, Irawan (2023) menjelaskan bahwa era digital memberikan tantangan sekaligus peluang bagi bank syariah dalam mengembangkan ekonomi berbasis syariah. Digitalisasi mendorong bank syariah untuk menyesuaikan layanan dengan perkembangan teknologi dengan tetap mempertahankan prinsip-prinsip syariah. Hal tersebut sesuai dengan konteks penelitian pada BSI Cabang Bukittinggi, karena penerapan *fintech* tidak dapat dipisahkan dari tuntutan untuk mempertahankan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Akuntabilitas layanan dalam penelitian ini juga memasukkan kesesuaian layanan dengan prinsip dan ketentuan syariah sebagai salah satu indikatornya.

Dengan demikian, penelitian ini memperlihatkan perkembangan pembahasan *financial technology* dalam perbankan syariah. Penelitian terdahulu banyak membahas penerimaan *digital banking*, kualitas layanan, kepuasan, dan perkembangan perbankan syariah di era digital, sedangkan penelitian ini secara khusus menguji hubungan *financial technology* dengan akuntabilitas layanan pada nasabah BSI Cabang Bukittinggi. Hasil koefisien positif sebesar 0,772 dan signifikansi 0,000 memberikan bukti empiris bahwa pemanfaatan teknologi memiliki hubungan yang nyata dengan akuntabilitas layanan dalam konteks cabang BSI yang menjadi lokasi penelitian.

Secara teoretis, hasil penelitian ini memberikan penguatan terhadap kajian mengenai digitalisasi perbankan syariah. Temuan bahwa *financial technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap akuntabilitas menunjukkan bahwa teknologi dalam perbankan syariah tidak hanya dapat dipahami sebagai instrumen untuk meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga sebagai sarana yang dapat mendukung transparansi, pertanggungjawaban, dan kualitas

tata kelola layanan. Temuan tersebut memperluas pemahaman mengenai hubungan antara teknologi dan akuntabilitas dalam konteks perbankan syariah. Ketika transaksi dan pelayanan semakin terdigitalisasi, bank memiliki kesempatan untuk meningkatkan keterlacakan transaksi, penyampaian informasi, dan pengawasan terhadap proses pelayanan. Namun, penerapan teknologi tetap harus ditempatkan dalam kerangka prinsip syariah, karena karakteristik utama perbankan syariah tidak hanya terletak pada efisiensi pelayanan, tetapi juga pada kepatuhan terhadap nilai dan ketentuan syariah.

Bagi BSI Cabang Bukittinggi, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan *fintech*. Peningkatan tersebut dapat diarahkan pada kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, stabilitas sistem, keamanan, kejelasan informasi, serta kemudahan nasabah dalam memperoleh bantuan ketika mengalami kendala. Hal ini penting karena penelitian menunjukkan bahwa *financial technology* memiliki kontribusi sebesar 48,9% dalam menjelaskan akuntabilitas layanan.

Bank juga perlu memperhatikan mekanisme penanganan gangguan sistem dan keluhan nasabah. Meskipun teknologi dapat mempercepat pelayanan, gangguan sistem atau keterlambatan dalam menangani masalah dapat berdampak terhadap kepercayaan nasabah apabila tidak disertai komunikasi yang transparan dan penyelesaian yang cepat. Kondisi tersebut secara eksplisit ditemukan dalam pembahasan penelitian, sehingga peningkatan kualitas teknologi perlu diikuti dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan mekanisme pelayanan nasabah. Selain itu, pengembangan *fintech* pada BSI perlu tetap disertai pengawasan terhadap kepatuhan syariah. Penguatan koordinasi antara manajemen, pengawas internal, dan Dewan Pengawas Syariah menjadi penting agar inovasi teknologi tidak hanya menghasilkan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga tetap sesuai dengan prinsip syariah dan ketentuan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan rekomendasi penelitian yang menekankan pentingnya penguatan koordinasi dan evaluasi berkala terhadap layanan digital.

Bagi nasabah, penerapan *financial technology* memberikan manfaat berupa kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi. Sementara bagi pengelola bank, sistem digital dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan dokumentasi transaksi, pengawasan, evaluasi, dan kualitas pertanggungjawaban layanan. Dengan demikian, manfaat *fintech* dapat dirasakan oleh kedua pihak apabila didukung oleh sistem yang stabil, aman, transparan, dan responsif.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian: 1) Penelitian hanya dilakukan pada BSI Cabang Bukittinggi, sehingga karakteristik nasabah, pola penggunaan layanan digital, dan kondisi pelayanan pada lokasi penelitian belum tentu sepenuhnya menggambarkan kondisi pada seluruh cabang BSI di Indonesia. Oleh karena itu, generalisasi hasil penelitian perlu dilakukan secara hati-hati; 2) Penelitian menggunakan 101 responden yang merupakan nasabah BSI Cabang Bukittinggi yang menggunakan layanan *financial technology* atau layanan perbankan digital. Jumlah dan karakteristik responden tersebut memberikan gambaran empiris mengenai objek penelitian, tetapi penelitian dengan cakupan responden yang lebih luas dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif; 3) Penelitian hanya menggunakan satu variabel independen, yaitu *financial technology*, untuk menjelaskan akuntabilitas layanan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,489 menunjukkan bahwa masih terdapat 51,1% variasi akuntabilitas yang berasal dari faktor lain di luar model. Dengan demikian, penelitian ini belum menjelaskan secara menyeluruh faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi akuntabilitas layanan perbankan syariah; 4) Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang mengukur persepsi nasabah. Dengan demikian, hasil penelitian menggambarkan penilaian responden terhadap penerapan *financial technology* dan akuntabilitas layanan, bukan pengukuran langsung terhadap seluruh proses internal akuntabilitas BSI. Penelitian selanjutnya dapat melengkapi data persepsi nasabah dengan data internal bank, wawancara dengan pihak manajemen, pegawai, atau pengawas syariah sehingga memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian ke beberapa cabang atau wilayah berbeda, meningkatkan jumlah responden, serta memasukkan variabel lain yang secara teoritis maupun empiris dapat memengaruhi akuntabilitas layanan. Variabel seperti kualitas layanan digital, keamanan, kepercayaan, literasi digital, kepatuhan syariah, kualitas sumber daya manusia, tata kelola, dan penanganan keluhan dapat dipertimbangkan untuk memperoleh model penelitian yang lebih komprehensif. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan *mixed methods* agar hasil kuantitatif dapat diperdalam dengan informasi kualitatif mengenai pengalaman nasabah dan pengelolaan layanan digital oleh pihak bank.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa *financial technology* (*fintech*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap akuntabilitas layanan perbankan syariah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bukittinggi. Hasil tersebut ditunjukkan melalui persamaan regresi linear sederhana Y = 3,419 + 0,772X + e, dengan koefisien regresi sebesar 0,772. Hasil uji *t* memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa *financial technology* berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas layanan diterima.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *financial technology* yang dirasakan oleh nasabah, semakin tinggi pula akuntabilitas layanan yang diberikan bank. Pemanfaatan layanan digital memberikan dukungan terhadap kemudahan akses, kecepatan transaksi, pencatatan transaksi, transparansi informasi, serta responsivitas pelayanan. Dalam konteks perbankan syariah, penerapan teknologi juga perlu berjalan selaras dengan prinsip syariah, sehingga peningkatan efisiensi layanan tetap disertai tanggung jawab, transparansi, dan kepatuhan terhadap ketentuan syariah. Penelitian juga menemukan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,489, yang berarti *financial technology* mampu menjelaskan 48,9% perubahan akuntabilitas layanan, sedangkan 51,1% lainnya berkaitan dengan faktor-faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, *financial technology* merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk akuntabilitas layanan, tetapi peningkatan akuntabilitas tidak sepenuhnya ditentukan oleh teknologi.

Penelitian ini memberikan beberapa kontribusi terhadap kajian perbankan syariah di era digital: 1) Secara teoretis, penelitian memperkuat pemahaman bahwa *financial technology* tidak hanya berfungsi sebagai instrumen untuk mempermudah dan mempercepat transaksi, tetapi juga dapat mendukung akuntabilitas layanan perbankan syariah. Teknologi digital dapat membantu menciptakan proses pelayanan yang lebih terdokumentasi, transparan, responsif, dan mudah dipertanggungjawabkan; 2) Secara empiris, penelitian memberikan bukti mengenai hubungan antara *financial technology* dan akuntabilitas layanan berdasarkan persepsi nasabah BSI Cabang Bukittinggi. Penelitian menggunakan 101 responden nasabah yang aktif menggunakan layanan *financial technology* atau layanan perbankan digital, sehingga memberikan gambaran mengenai penerapan teknologi dalam konteks pelayanan perbankan syariah pada tingkat cabang; 3) Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi BSI untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital dengan memperhatikan kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, stabilitas sistem, transparansi informasi, dan kecepatan

penanganan keluhan. Peningkatan teknologi perlu diikuti dengan penguatan pengawasan dan kepatuhan syariah agar inovasi digital tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga mendukung prinsip pertanggungjawaban dan tata kelola perbankan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ditemukan, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek dan lokasi penelitian dengan melibatkan beberapa cabang BSI atau bank syariah lainnya. Perluasan lokasi dapat memberikan gambaran yang lebih beragam mengenai pengaruh *financial technology* terhadap akuntabilitas layanan serta meningkatkan kemampuan generalisasi hasil penelitian. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan karakteristik responden yang lebih beragam. Hal tersebut diperlukan karena penelitian ini hanya melibatkan 101 nasabah BSI Cabang Bukittinggi, sehingga hasil penelitian terutama merepresentasikan konteks responden dan lokasi penelitian tersebut.

Selanjutnya, penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi akuntabilitas layanan, mengingat *financial technology* dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan 48,9%, sedangkan 51,1% lainnya berada di luar model. Variabel seperti kualitas layanan digital, kepercayaan nasabah, literasi digital, keamanan layanan, kepatuhan syariah, kualitas sumber daya manusia, dan mekanisme penanganan keluhan dapat dipertimbangkan. Terakhir, penelitian mendatang dapat menggunakan pendekatan yang lebih beragam, seperti *mixed methods* atau penelitian longitudinal. Pendekatan tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana penerapan *financial technology* berkembang dari waktu ke waktu serta bagaimana pengalaman nasabah dan kebijakan internal bank memengaruhi akuntabilitas layanan. Dengan demikian, penelitian berikutnya diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran *financial technology* dalam memperkuat akuntabilitas dan tata kelola perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Amrillah, M. U. (2020). Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Banking bagi Perbankan Syariah di Indonesia. *Lex Renaissance, 5*(4), 928–945. https://doi.org/10.20885/JLR.vol5.iss4.art12

Aprilya, N. W., Amrullah, & Misbach, I. (2024). Analisis Penerapan Good Corporate Governance Perspective Sharia pada Bank Syariah Indonesia. *El-Iqthisady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, 6*(1), 62–78. https://doi.org/10.24252/el-iqthisady.vi.46705

Aulia, M., Yustiardhi, A. F., & Permatasari, R. O. (2020). An overview of Indonesian regulatory framework on Islamic financial technology (fintech). *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, 6*(1), 64–75. https://doi.org/10.20885/JEKI.vol6.iss1.art7

Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, 7*(1), 59–76. https://doi.org/10.20885/jeki.vol7.iss1.art5

Fitrianingsih, E. R., & Fianto, B. A. (2022). Factors affecting recommendation to use of sharia e-wallet in Indonesia and Malaysia. *Asian Journal of Islamic Management, 4*(1), 1–14. https://doi.org/10.20885/AJIM.vol4.iss1.art1

Hasan, H. A., Razaq, A. R., & Sa'aid, H. B. (2026). The challenges of literacy, inclusion, and public trust in the digital Islamic banking ecosystem: An urban context study in Indonesia. *Journal of Islamic Economics Lariba, 12*(1), 199–224. https://doi.org/10.20885/jielariba.vol12.iss1.art7

Hasnati, H., Dewi, S., & Utama, A. S. (2019). Perbandingan Prinsip Good Corporate Governance pada Bank Konvensional dan Bank Syariah dalam Sistem Hukum di Indonesia. *MIZAN: Journal of Islamic Law, 7*(2), 197–208. https://doi.org/10.32832/mizan.v7i2.20252

Ilyas, T. S., & Wardah. (2024). Determinan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Mobile-Banking pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam), 9*(1), 23–44. https://doi.org/10.32505/j-ebis.v9i1.4119

Imran, A. F., Bado, B., & Solikhatun, I. (2023). Banking digitalization through self-service technology toward customer behavior at Bank Syariah Indonesia (BSI) Yogyakarta City. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9*(3). https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.10534

Irawan, H. (2023). The role of Islamic banks in developing a sharia-based economy in the digital era in Indonesia. *Journal of Islamic Economics Lariba, 9*(2), 435–452. https://doi.org/10.20885/jielariba.vol9.iss2.art9

Jaya, A. I., & Rasuli, M. (2021). Mekanisme Good Corporate Governance dan Dewan Pengawas Syariah pada Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Indonesia. *CURRENT: Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini, 2*(1), 43–58. https://doi.org/10.31258/jc.2.1.43-58

Kholid, M. N., & Bachtiar, A. (2015). Good Corporate Governance dan Kinerja Maqasid Syariah Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia, 19*(2), 126–136. https://doi.org/10.20885/jaai.vol19.iss2.art4

Khusnia, N., Mugiyati, Muhammad, A. S., & Ismail, N. S. (2026). Realizing sustainable Sharia banking governance: An analysis of the implementation of Good Corporate Governance and Shariah governance in Indonesian Sharia banks. *ADILLA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Syari'ah, 9*(1), 150–160. https://doi.org/10.52166/adilla.v9i1.9867

Kornitasari, Y., Sura, L. J., & Dewi, D. N. A. M. (2024). How cybercrime sentiment shapes mobile banking adoption in Islamic banking. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, 10*(2), 217–232. https://doi.org/10.20885/JEKI.vol10.iss2.art6

Marta, D. J., & Utami, A. D. (2025). Digital financial transformation: An Islamic economic analysis of online lending in the era of industrial revolution 4.0. *Journal of Islamic Law on Digital Economy and Business, 1*(1), 53–64. https://doi.org/10.20885/JILDEB.vol1.iss1.art4

Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8*(3), 2501–2510. https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586

Mustion, S., Wira, A., & Rozalinda. (2024). Pengaruh Dewan Pengawas Syariah, Good Corporate Governance terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Perbankan Syariah, 3*(1), 40–52. https://doi.org/10.20414/jps.v3i1.9394

Rezeki, M. R., Majid, M. S. A., & Kassim, S. H. (2023). The effect of e-service quality on e-loyalty of Islamic banking customers: Does e-satisfaction act as mediator? *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, 9*(2), 228–245. https://doi.org/10.20885/JEKI.vol9.iss2.art6

Riza, A. F. (2021). The potential of digital banking to handle the COVID-19 pandemic crisis: Modification of UTAUT model for Islamic finance industry. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, 7*(1), 1–16. https://doi.org/10.20885/jeki.vol7.iss1.art1

Tania, A. L. (2017). Analisis Good Corporate Governance pada Bank Syariah: Analisis Independensi Dewan Komisaris pada Bank Syariah di Indonesia. *Adzkiya: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah, 5*(2), 189–208. https://doi.org/10.32332/adzkiya.v5i2.1014

Wahyudi, T., Bin Bakar, M. H., & Soleha, N. (2026). Digital transformation, intellectual capital, and Sharia compliance in Indonesian Islamic banking. *Journal of Islamic Law on Digital Economy and Business, 1*(2), 182–201. https://doi.org/10.20885/JILDEB.vol1.iss2.art6