

PERBANDINGAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING FINTECH SYARIAH DAN KONVENSIONAL PADA SANTRI DI JOMBANG

Amin Awal Amarudin¹, Fitriana Hidayatu Rohmah²

Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah, Jombang^{1,2}

Email: aaamarudin@gmail.com¹, fana67466@gmail.com²

Abstrak

Digitalisasi layanan keuangan melalui mobile banking telah mengubah pola transaksi masyarakat, termasuk di lingkungan pesantren. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbandingan manfaat, kendala, dan respons santri mahasiswa di Jombang terhadap penggunaan fintech syariah dan fintech konvensional berbasis mobile banking. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner terbuka dan wawancara semi-terstruktur terhadap 16 santri pengguna fintech. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden merasakan manfaat mobile banking dalam meningkatkan efisiensi transaksi, kemudahan pembayaran, fleksibilitas penggunaan, serta keamanan digital melalui PIN, OTP, dan biometrik. Kendala yang ditemukan meliputi jaringan internet tidak stabil, gangguan pada fitur QRIS, aplikasi lambat, dan transaksi gagal. Fintech syariah dipandang lebih sesuai dengan prinsip keislaman, sedangkan fintech konvensional dinilai unggul dalam kecepatan dan kelengkapan fitur. Perbedaan respons juga terlihat saat terjadi kendala transaksi, di mana pengguna fintech syariah lebih memperhatikan aspek kepatuhan syariah, sedangkan pengguna fintech konvensional lebih berfokus pada penyelesaian teknis. Penelitian ini menyarankan peningkatan kualitas layanan digital dan penguatan literasi keuangan syariah bagi santri.

Kata Kunci: Digitalisasi Keuangan, Mobile Banking, Fintech Syariah, Fintech Konvensional

Abstract

The digitalization of financial services through mobile banking has transformed transaction patterns, including within Islamic boarding school communities. This study aims to compare the benefits, challenges, and responses of student-santri in Jombang toward the use of Sharia and conventional fintech based on mobile banking. A qualitative approach was employed using open-ended questionnaires and semi-structured interviews with 16 fintech users. Data were analyzed using the Miles and Huberman model through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that all respondents perceived mobile banking as beneficial for improving transaction efficiency, payment convenience, usage flexibility, and digital security through PINs, OTPs, and biometric authentication. However, respondents also experienced technical issues such as unstable internet connections, QRIS payment errors, slow application performance, and failed transactions. Sharia fintech was considered more aligned with Islamic principles, while conventional fintech was viewed as superior in speed and feature availability. Differences in user responses also emerged when transaction problems occurred, with Sharia fintech users emphasizing Sharia compliance and conventional fintech users prioritizing practical technical solutions. The study recommends improving digital service quality and strengthening Sharia financial literacy

among students.

Keywords: *Financial Digitalization, Mobile Banking, Sharia Fintech, Conventional Fintech.*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam sektor keuangan melalui hadirnya layanan berbasis mobile banking dan financial technology (fintech). Digitalisasi layanan keuangan memberikan kemudahan transaksi yang lebih cepat, praktis, dan efisien sehingga semakin banyak digunakan oleh masyarakat, termasuk di lingkungan pesantren. Santri sebagai bagian dari generasi digital mulai memanfaatkan fintech untuk berbagai kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari, baik melalui fintech syariah maupun fintech konvensional.¹

Dalam perspektif ekonomi syariah dan fiqh muamalah, penggunaan teknologi keuangan diperbolehkan selama tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, seperti terhindar dari unsur riba, gharar, dan maisir. Kehadiran fintech syariah menjadi alternatif layanan keuangan digital yang sesuai dengan nilai-nilai Islam dan didukung oleh Fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan prinsip syariah.² Sementara itu, fintech konvensional lebih berkembang dari sisi inovasi, kecepatan layanan, dan kelengkapan fitur digital.³

Meskipun fintech syariah terus berkembang, penggunaan fintech konvensional masih lebih dominan di masyarakat. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas fintech syariah dari aspek regulasi, peluang pengembangan, dan inklusi keuangan, namun belum banyak yang mengkaji secara komparatif penggunaan fintech syariah dan fintech konvensional di lingkungan pesantren. Padahal, santri memiliki karakteristik religius yang memengaruhi preferensi dan perilaku mereka dalam menggunakan layanan keuangan digital. Kesenjangan penelitian tersebut menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini.⁴

Jombang dipilih sebagai lokasi penelitian karena dikenal sebagai salah satu pusat pesantren terbesar di Indonesia dengan jumlah santri yang tinggi. Penelitian ini penting bagi bidang hukum, ekonomi, fiqh muamalah, dan ekonomi syariah karena membahas implementasi layanan keuangan digital dalam komunitas pesantren. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbandingan manfaat, kendala, dan respons santri terhadap penggunaan fintech syariah dan fintech konvensional berbasis mobile banking. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan fintech syariah serta meningkatkan literasi keuangan digital di kalangan santri.⁵

Selain itu, perkembangan fintech syariah juga menjadi tantangan sekaligus peluang dalam memperkuat literasi keuangan syariah di kalangan generasi muda, khususnya santri.⁶ Kehadiran layanan keuangan digital berbasis syariah dapat menjadi sarana

¹ Elektronik, "Literasi Keuangan Digital Dalam Aspek Hukum Bagi Santri Pondok Pesantren As Shodiqiyah Kota Semarang."

² Madali, "Regulasi Transaksi Finance Technology Dalam Hukum Positif Dan Hukum Islam."

³ Bana et al., "Analisis Kesesuaian Praktik Fintech Syariah Dengan Prinsip Larangan Gharar Dan Maisir."

⁴ Rahmawati et al., "Fintech Syariah : Manfaat Dan Problematika Penerapan Pada Umkm."

⁵ Hasan, "PENDIDIKAN ISLAM DAN LITERASI KEUANGAN SYARIAH DI ERA DIGITAL."

⁶ Mujiatun et al., "Model Financial Technology (Fintech) Syariah Di Sumatera Utara."

edukasi mengenai pentingnya transaksi yang sesuai dengan prinsip Islam di era modern.⁷ Dengan meningkatnya penggunaan fintech di lingkungan pesantren, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana santri memandang manfaat, kendala, serta perbedaan layanan antara fintech syariah dan fintech konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai respons santri terhadap digitalisasi layanan keuangan berbasis mobile banking di Kabupaten Jombang.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research) untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi santri yang telah menjadi mahasiswa dalam menggunakan layanan fintech syariah dan konvensional berbasis mobile banking. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna, pola perilaku, serta respons subjek penelitian dalam konteks alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama sebagaimana dikemukakan oleh Moleong. Kerangka teoretis penelitian ini bertumpu pada konsep digitalisasi layanan keuangan, fintech syariah dan konvensional, serta teori adopsi teknologi yang menekankan persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan sebagai faktor utama penerimaan layanan digital.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner terbuka dan wawancara semi-terstruktur terhadap 16 responden yang dipilih secara purposive, terdiri dari 8 pengguna fintech syariah dan 8 pengguna fintech konvensional. Seluruh responden merupakan santri aktif Universitas KH. A. Wahab Hasbullah (UNWAHA) Jombang yang secara rutin menggunakan layanan fintech dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Jumlah responden ditetapkan berdasarkan prinsip kejenuhan data (data saturation), di mana pengumpulan data dihentikan ketika tidak ditemukan informasi baru yang signifikan. Data sekunder diperoleh dari literatur akademik, regulasi resmi, laporan institusi terkait, serta sumber digital terpercaya yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring untuk memperoleh gambaran umum pengalaman pengguna serta berisi wawancara semi-terstruktur guna menggali informasi secara lebih mendalam dan kontekstual. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memberikan keseimbangan antara kerangka pertanyaan yang terarah dan fleksibilitas eksplorasi jawaban responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak tahap pengumpulan data hingga verifikasi temuan melalui triangulasi, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan merepresentasikan kondisi empiris di lapangan.

C. Hasil dan Pembahasan

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan 16 santri yang juga berstatus sebagai mahasiswa Universitas KH. A. Wahab Hasbullah (UNWAHA) dan merupakan pengguna fintech

⁷ Abadi, Lailiyah, and Kartikasari, "Analisis SWOT Fintech Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif Di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah Di Lamongan)."

syariah, fintech konvensional. Hasil penelitian disajikan secara ringkas dan objektif sesuai karakteristik artikel jurnal, dengan menitikberatkan pada pola penggunaan fintech, manfaat yang dirasakan, permasalahan yang dihadapi, serta respon santri terhadap permasalahan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan fintech secara aktif dalam aktivitas keuangan sehari-hari, seperti pembayaran konsumsi, belanja daring, transfer dana, dan pembayaran layanan digital. Sebagian responden menggunakan fintech syariah secara konsisten, sebagian menggunakan fintech konvensional, dan sebagian lainnya menggunakan kedua jenis fintech secara bersamaan dengan perbedaan fungsi penggunaan.

Dari sisi manfaat, pengguna fintech syariah merasakan kemudahan transaksi yang disertai rasa aman dan ketenangan karena kesesuaian layanan dengan prinsip syariah. Kejelasan akad, pengawasan Dewan Pengawas Syariah, serta ketersediaan fitur sosial-keagamaan seperti zakat, infaq, dan wakaf digital menjadi faktor utama yang meningkatkan kepercayaan responden. Sementara itu, pengguna fintech konvensional lebih menekankan manfaat pada aspek kecepatan transaksi, stabilitas sistem, kelengkapan fitur, dan kemudahan integrasi dengan berbagai platform digital.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya perbedaan permasalahan yang dihadapi pengguna. Pada fintech syariah, permasalahan yang paling sering muncul berupa kendala teknis, seperti aplikasi yang berjalan lambat, gangguan fitur pembayaran, dan transaksi tertunda. Sebaliknya, pada fintech konvensional, permasalahan yang dialami responden relatif lebih ringan dan bersifat sementara, seperti gangguan akses akibat maintenance sistem atau keterlambatan notifikasi transaksi.

Terkait respon terhadap permasalahan, pengguna fintech syariah cenderung menunjukkan sikap lebih proaktif dan berhati-hati dengan memeriksa ulang transaksi serta menghubungi layanan bantuan untuk memastikan keamanan dan kepatuhan syariah. Sementara itu, pengguna fintech konvensional cenderung bersikap lebih pragmatis dengan menunggu sistem kembali normal atau mencoba ulang transaksi tanpa tindak lanjut lebih lanjut.

PEMBAHASAN

Bagian pembahasan ini menyajikan analisis mendalam terhadap temuan penelitian yang diperoleh dari 16 santri yang juga merupakan mahasiswa Universitas KH. A. Wahab Hasbullah (UNWAHA) sebagai pengguna fintech syariah dan fintech konvensional. Pembahasan tidak hanya menguraikan apa yang ditemukan di lapangan, tetapi juga menafsirkan makna temuan tersebut dengan mengaitkannya pada konsep teoritik ekonomi syariah dan realitas perilaku keuangan santri di era digital. Dengan demikian, pembahasan ini menempatkan hasil penelitian sebagai dasar untuk memahami perbedaan orientasi manfaat, permasalahan, serta respon pengguna antara fintech syariah dan fintech konvensional.

1. Perbandingan Benefit Fintech Syariah dan Fintech Konvensional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden, baik pengguna fintech syariah maupun konvensional, merasakan manfaat nyata dari penggunaan layanan keuangan digital. Manfaat tersebut terutama berupa kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan fleksibilitas dalam melakukan aktivitas keuangan tanpa harus datang langsung ke lembaga keuangan. Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa perbedaan utama tidak terletak pada ada atau tidaknya manfaat, melainkan pada cara santri memaknai manfaat tersebut.

Pada kelompok pengguna fintech syariah, manfaat tidak hanya dipahami sebagai kemudahan teknis, tetapi juga sebagai bentuk ketenangan batin dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Responden seperti YB, NA, dan LU menegaskan bahwa penggunaan fintech syariah memberikan rasa aman karena transaksi yang dilakukan diyakini bebas dari unsur riba, gharar, dan ketidakjelasan akad. Selain itu, keberadaan fitur zakat, infaq, dan wakaf digital dipandang sebagai nilai tambah yang signifikan karena memungkinkan santri menjalankan kewajiban sosial-keagamaan secara praktis dan transparan. Temuan ini menunjukkan bahwa fintech syariah tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana integrasi antara aktivitas ekonomi dan ibadah.

Dari perspektif teori ekonomi syariah, temuan tersebut sejalan dengan prinsip maqashid syariah, khususnya dalam menjaga harta (hifdz al-mal) dan menegakkan keadilan dalam muamalah. Fintech syariah dipersepsikan mampu menghadirkan sistem keuangan yang tidak hanya efisien, tetapi juga adil dan bertanggung jawab secara moral. Oleh karena itu, meskipun sebagian responden mengakui masih adanya kendala teknis pada aplikasi fintech syariah, hal tersebut tidak secara signifikan mengurangi tingkat kepuasan dan loyalitas mereka.

Sebaliknya, pada kelompok pengguna fintech konvensional, manfaat lebih banyak dimaknai secara fungsional dan pragmatis. Responden seperti HH, AS, TI, dan RF menilai bahwa keunggulan utama fintech konvensional terletak pada stabilitas sistem, kecepatan layanan, kelengkapan fitur, serta kemudahan integrasi dengan berbagai kebutuhan digital seperti e-commerce dan pembayaran layanan publik. Bagi kelompok ini, aspek kemudahan dan efisiensi menjadi pertimbangan utama dalam memilih aplikasi fintech, sementara kesesuaian dengan prinsip syariah belum menjadi faktor dominan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian santri masih memprioritaskan manfaat jangka pendek berupa kenyamanan dan kecepatan transaksi dibandingkan dengan pertimbangan nilai kehalalan sistem. Kondisi tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara pengetahuan normatif tentang larangan riba yang dimiliki santri dengan praktik keuangan digital yang mereka lakukan sehari-hari. Dengan kata lain, pemahaman konseptual belum sepenuhnya terinternalisasi dalam perilaku finansial.

Lebih lanjut, perbedaan cara santri memaknai manfaat fintech syariah dan konvensional juga dipengaruhi oleh latar belakang nilai, pengalaman religius, serta tingkat internalisasi prinsip ekonomi syariah dalam kehidupan sehari-hari. Bagi santri pengguna fintech syariah, pemanfaatan layanan keuangan digital tidak dapat dilepaskan dari dimensi etis dan spiritual. Kemudahan transaksi memang menjadi faktor penting, namun tidak berdiri sendiri. Aspek kepatuhan terhadap fatwa DSN-MUI, keberadaan Dewan Pengawas Syariah, serta kejelasan akad menjadi landasan utama yang membentuk rasa percaya dan kenyamanan dalam bertransaksi. Dengan demikian, manfaat fintech syariah dipersepsikan secara holistik, mencakup manfaat material dan nonmaterial sekaligus.⁸

Selain itu, fintech syariah juga dipandang mampu mendukung gaya hidup santri yang selaras dengan nilai-nilai pesantren. Fitur-fitur sosial-keagamaan seperti

⁸ Ibrahimy, Jember, and Jember, "PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BNP PARIBAS SYARIAH Nabilatul Amalia 1, Muhammad Syarofi 2, Sania Usmani 3 1."

pembayaran zakat, infaq, dan wakaf secara digital memberikan kemudahan dalam menunaikan kewajiban sosial, sekaligus meningkatkan kesadaran filantropi Islam. Transparansi penyaluran dana dan kemudahan akses laporan transaksi memperkuat persepsi bahwa fintech syariah tidak hanya memfasilitasi aktivitas ekonomi, tetapi juga berkontribusi dalam mewujudkan kemaslahatan umat. Hal ini menunjukkan bahwa fintech syariah berpotensi menjadi instrumen penguatan ekosistem ekonomi Islam di kalangan santri.

Meskipun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan adanya tantangan yang masih dirasakan oleh pengguna fintech syariah, seperti keterbatasan fitur tertentu, tampilan aplikasi yang kurang responsif, serta jaringan merchant yang belum seluas fintech konvensional. Namun, kekurangan tersebut cenderung ditoleransi oleh responden karena adanya keyakinan bahwa fintech syariah memberikan nilai moral dan religius yang lebih besar. Kondisi ini mengindikasikan bahwa loyalitas pengguna fintech syariah tidak semata-mata didasarkan pada performa teknis, tetapi juga pada kesesuaian nilai (*value congruence*).

Di sisi lain, pengguna fintech konvensional menunjukkan pola pertimbangan yang berbeda. Manfaat fintech dipahami terutama dalam konteks kepraktisan, kecepatan, dan keandalan sistem. Keunggulan teknologi, inovasi fitur, serta kemudahan integrasi dengan berbagai platform digital menjadikan fintech konvensional lebih menarik secara fungsional. Pilihan ini mencerminkan orientasi rasional-instrumental, di mana keputusan penggunaan fintech lebih dipengaruhi oleh efisiensi dan manfaat langsung yang dirasakan.

Fenomena ini menunjukkan adanya gap antara kesadaran normatif dan perilaku aktual santri dalam penggunaan layanan keuangan digital. Meskipun secara pengetahuan santri memahami konsep riba dan larangan dalam Islam, dalam praktiknya faktor kenyamanan sering kali lebih dominan. Hal ini menegaskan bahwa literasi keuangan syariah yang bersifat aplikatif masih perlu diperkuat, tidak hanya pada tataran konsep, tetapi juga pada pembentukan kebiasaan dan perilaku finansial. Oleh karena itu, diperlukan peran aktif lembaga pendidikan, pesantren, dan penyedia fintech syariah untuk meningkatkan edukasi, inovasi layanan, serta daya saing fintech syariah agar mampu menjawab kebutuhan santri secara optimal tanpa meninggalkan prinsip-prinsip syariah.

Tabel 1. Perbandingan Benefit Fintech Syariah dan Fintech Konvensional

No	Keterangan	Fintech Syariah	Fintech Konvensional
1	Orientasi Manfaat	Praktis dan spiritual	Praktis dan teknologis
2	Nilai Etika	Bebas riba, DPS, akad transparan	Tidak menjadi prioritas
3	Fitur Utama	Zakat, infaq, wakaf digital	Promo, integrasi e-commerce
4	Makna Manfaat	Ketenangan dan keberkahan	Efisiensi dan kecepatan

Sumber: data diolah 2025

2. Perbandingan Permasalahan yang Dihadapi Pengguna Fintech Syariah dan Konvensional

Penelitian ini juga menemukan bahwa baik pengguna fintech syariah maupun konvensional menghadapi berbagai permasalahan dalam penggunaan aplikasi. Namun, jenis permasalahan dan cara pengguna memaknai kendala tersebut

menunjukkan perbedaan yang cukup jelas.

Pada kelompok pengguna fintech syariah, permasalahan yang sering muncul berkaitan dengan aspek teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil, error pada fitur QRIS, transaksi yang tertunda, atau aplikasi yang berjalan lambat pada waktu tertentu. Responden seperti AN, S, A, dan NA mengungkapkan bahwa kendala tersebut sempat menimbulkan kekhawatiran, terutama ketika transaksi gagal atau saldo terpotong. Meskipun demikian, sebagian besar pengguna tetap menunjukkan sikap sabar dan kooperatif dengan menunggu penyelesaian dari pihak penyedia layanan.

Sikap ini menunjukkan bahwa pengguna fintech syariah memiliki tingkat toleransi yang relatif tinggi terhadap kendala teknis selama prinsip syariah tetap terjaga.⁹ Mereka cenderung memandang masalah teknis sebagai bagian dari proses pengembangan sistem, bukan sebagai indikator utama kualitas layanan. Hal ini memperlihatkan bahwa kepercayaan pengguna fintech syariah tidak hanya dibangun atas dasar kinerja teknologi, tetapi juga atas dasar nilai moral dan etika yang melekat pada sistem tersebut.

Berbeda dengan itu, pengguna fintech konvensional cenderung menghadapi permasalahan yang bersifat lebih ringan dan sementara, seperti lupa PIN, aplikasi lemot saat jam sibuk, atau gangguan akibat maintenance sistem. Responden seperti HH, AS, dan TI menilai bahwa kendala tersebut tidak terlalu mengganggu selama dapat segera diatasi. Bahkan beberapa responden, seperti TS dan AA, mengaku hampir tidak pernah mengalami kendala berarti karena aplikasi yang digunakan relatif stabil.

Perbedaan ini menunjukkan bahwa fintech konvensional secara umum dipersepsikan lebih matang dari sisi teknologi dan stabilitas sistem. Namun, orientasi pengguna yang sangat menekankan efisiensi dan kecepatan membuat mereka kurang memperhatikan aspek etika atau kejelasan akad dalam layanan keuangan digital yang digunakan.¹⁰

Selanjutnya, perbedaan permasalahan yang dihadapi pengguna serta respons terhadap kendala aplikasi mencerminkan perbedaan orientasi nilai dan pola kepercayaan dalam penggunaan fintech. Pada kelompok pengguna fintech syariah, kendala teknis dipahami tidak hanya sebagai hambatan operasional, tetapi juga sebagai bagian dari dinamika pengembangan layanan keuangan digital berbasis syariah. Gangguan seperti transaksi tertunda, error pada fitur QRIS, dan lambatnya respons aplikasi memang menimbulkan kekhawatiran, khususnya terkait keamanan dana. Namun demikian, responden tetap menunjukkan sikap kehati-hatian dan kesabaran dengan menunggu penyelesaian dari pihak penyedia layanan.

Sikap tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna fintech syariah dibangun tidak semata-mata berdasarkan performa teknologi, tetapi juga pada keyakinan terhadap integritas sistem dan komitmen penyedia layanan dalam menjaga prinsip syariah. Pengguna memandang kendala teknis sebagai permasalahan yang bersifat sementara dan dapat diselesaikan selama tidak

⁹ Habibullah, "Prinsip-Prinsip Muamalah Dalam Islam."

¹⁰ Sari, Fitri, and Fasa, "Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan Implementasi Prinsip Maqashid Operasional Perbankan Syariah Syariah Dalam Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan."

menyalahi prinsip keadilan, transparansi, dan kejelasan akad. Dengan demikian, tingkat toleransi pengguna fintech syariah terhadap gangguan teknis relatif lebih tinggi dibandingkan pengguna fintech konvensional.

Selain itu, respons adaptif pengguna fintech syariah juga tercermin dari upaya mereka dalam mencari solusi, seperti menghubungi layanan pelanggan, melakukan konfirmasi transaksi, atau menyesuaikan waktu penggunaan aplikasi. Perilaku ini menunjukkan adanya loyalitas berbasis nilai (*value-based loyalty*), di mana kesesuaian antara sistem keuangan dan keyakinan religius pengguna menjadi faktor utama dalam mempertahankan penggunaan layanan, meskipun terdapat keterbatasan teknis.

Dari sudut pandang ekonomi syariah, temuan ini sejalan dengan prinsip amanah dan *mas'uliyah* dalam bermuamalah.¹¹ Kepercayaan terhadap fintech syariah dibangun atas dasar keyakinan bahwa pengelolaan dana dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan syariah. Oleh karena itu, selama kendala teknis ditangani secara transparan dan tidak merugikan pengguna, tingkat kepercayaan tetap terjaga.

Sebaliknya, pada kelompok pengguna fintech konvensional, kendala aplikasi dipersepsikan secara lebih pragmatis. Gangguan teknis seperti aplikasi lambat atau lupa PIN dianggap sebagai konsekuensi penggunaan teknologi digital dan tidak menjadi masalah besar selama dapat segera diatasi. Namun, toleransi terhadap kendala tersebut bersifat terbatas dan sangat bergantung pada dampaknya terhadap efisiensi transaksi. Apabila gangguan berulang atau menghambat aktivitas keuangan, pengguna cenderung mempertimbangkan untuk beralih ke platform lain yang dinilai lebih andal.

Temuan ini menunjukkan bahwa fintech konvensional dipersepsikan unggul dalam hal stabilitas sistem dan kematangan teknologi. Namun, orientasi pengguna yang berfokus pada efisiensi dan kecepatan transaksi menyebabkan aspek etika, keadilan, dan kejelasan akad belum menjadi pertimbangan utama dalam penggunaan layanan keuangan digital. Dengan demikian, perbedaan utama antara fintech syariah dan konvensional tidak hanya terletak pada jenis kendala yang dihadapi, tetapi juga pada cara pengguna memaknai kendala tersebut dalam membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap layanan fintech.

Tabel 2. Perbandingan Permasalahan Pengguna Fintech Syariah dan Konvensional

No	Keterangan	Fintech Syariah	Fintech Konvensional
1	Jenis Masalah	Koneksi, QRIS, transaksi tertunda	Login, maintenance, aplikasi lemot
2	Sikap Pengguna	Sabar dan toleran	Pragmatis dan cepat beralih
3	Dasar Kepercayaan	Nilai syariah	Stabilitas sistem

Sumber: data diolah 2025

3. Respon Santri dalam Menghadapi Permasalahan Fintech Syariah dan Konvensional

Respon santri dalam menghadapi permasalahan fintech menunjukkan pola

¹¹ Efendi and Swadjaja, "Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pelaksanaan Pembiayaan Tanpa Agunan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kabupaten Tuban."

perilaku yang dipengaruhi oleh orientasi nilai dan tingkat kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Pada pengguna fintech syariah, tindakan yang paling umum dilakukan adalah memeriksa koneksi internet, me-restart aplikasi, mencoba ulang transaksi, serta melaporkan masalah melalui customer service atau fitur bantuan dalam aplikasi. Responden seperti YB, A, LU, dan SS menilai bahwa langkah tersebut penting untuk memastikan keamanan transaksi dan menghindari potensi pelanggaran prinsip syariah.

Perilaku proaktif ini menunjukkan bahwa pengguna fintech syariah memiliki kesadaran etis yang relatif tinggi dalam bertransaksi. Mereka tidak hanya berupaya menyelesaikan masalah secara teknis, tetapi juga memastikan bahwa setiap transaksi tetap berada dalam koridor keuangan Islam. Sikap ini sejalan dengan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam ekonomi syariah, yang menekankan pentingnya transparansi dan kejelasan dalam setiap akad.

Sebaliknya, pengguna fintech konvensional menunjukkan kecenderungan respon yang lebih pasif dan pragmatis. Sebagian besar responden memilih menunggu sistem kembali normal, mencoba ulang transaksi, atau mencari solusi cepat tanpa melakukan pelaporan resmi. Bagi mereka, kendala teknis dipandang sebagai hal yang wajar dan tidak memerlukan perhatian khusus selama tidak menghambat aktivitas secara signifikan. Orientasi ini mencerminkan pola pikir efisiensi dan kenyamanan sebagai indikator utama kualitas layanan.

Tabel 3. Perbandingan Respon Pengguna terhadap Permasalahan Fintech

No	Keterangan	Fintech Syariah	Fintech Konvensional
1	Jenis Masalah	Koneksi, QRIS, transaksi tertunda	Login, maintenance, aplikasi lemot
2	Sikap Pengguna	Sabar dan toleran	Pragmatis dan cepat beralih
3	Dasar Kepercayaan	Nilai syariah	Stabilitas sistem

Sumber: data diolah 2025

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa fintech telah menjadi bagian penting dalam aktivitas keuangan santri Universitas KH. A. Wahab Hasbullah (UNWAHA). Santri memanfaatkan fintech untuk berbagai kebutuhan transaksi harian karena kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh layanan keuangan digital.

Penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan orientasi antara pengguna fintech syariah dan fintech konvensional. Fintech syariah dimaknai tidak hanya sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana menjalankan aktivitas ekonomi yang selaras dengan prinsip syariah. Manfaat utama fintech syariah terletak pada rasa aman, ketenangan batin, kejelasan akad, serta ketersediaan fitur sosial-keagamaan. Sebaliknya, fintech konvensional lebih dipilih karena keunggulan teknologinya, seperti stabilitas sistem, kecepatan layanan, kelengkapan fitur, dan kemudahan integrasi dengan berbagai platform digital.

Dari sisi permasalahan, pengguna fintech syariah cenderung menghadapi kendala teknis yang relatif lebih sering, namun menunjukkan tingkat toleransi dan kepercayaan yang tinggi selama prinsip syariah tetap terjaga. Sementara itu, pengguna fintech konvensional umumnya menghadapi permasalahan yang lebih ringan dan bersifat

sementara. Perbedaan ini turut memengaruhi respon pengguna, di mana santri pengguna fintech syariah bersikap lebih proaktif dan berhati-hati, sedangkan pengguna fintech konvensional cenderung pragmatis dan berorientasi pada kecepatan penyelesaian masalah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pilihan santri dalam menggunakan fintech tidak semata-mata ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh orientasi nilai dan pertimbangan etis. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan literasi keuangan syariah serta penguatan kualitas dan daya saing fintech syariah agar mampu menjawab kebutuhan praktis santri tanpa mengesampingkan prinsip-prinsip syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Muhammad Dzikri, Elliv Hidayatul Lailiyah, and Evi Dwi Kartikasari. "Analisis SWOT Fintech Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif Di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah Di Lamongan)." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4, no. 1 (2020): 178–88. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.298>.
- Efendi, Mokhamad, and Isma Swadjaja. "Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pelaksanaan Pembiayaan Tanpa Agunan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kabupaten Tuban" 4, no. 3 (2025): 8202–10.
- Elektronik, Uang. "Literasi Keuangan Digital Dalam Aspek Hukum Bagi Santri Pondok Pesantren As Shodiqiyah Kota Semarang" 4, no. 4 (2023): 3427–32.
- Habibullah, Eka Sakti. "Prinsip-Prinsip Muamalah Dalam Islam." *Ad Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 01 (2018): 25. <https://doi.org/10.30868/ad.v2i01.237>.
- Hasan, Hurriah Ali. "PENDIDIKAN ISLAM DAN LITERASI KEUANGAN SYARIAH DI ERA DIGITAL" 4, no. 2 (2024): 22–35.
- Ibrahimi, Universitas, Universitas Al-falah Assunniah Jember, and Universitas Al-falah Assunniah Jember. "PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BNP PARIBAS SYARIAH Nabilatul Amalia 1 , Muhammad Syarofi 2 , Sania Usmani 3 1" 6, no. November (2025): 1–10.
- Madali, Endang. "Regulasi Transaksi Finance Technology Dalam Hukum Positif Dan Hukum Islam" 1, no. 3 (2024): 905–18.
- Mujiatun, Siti, Hanifa Jasin, Muhammad Fahmi, and Jufrizen Jufrizen. "Model Financial Technology (Fintech) Syariah Di Sumatera Utara." *Owner* 6, no. 3 (2022): 1709–18. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.893>.
- Rahmawati, Lilik, Dina Dwi Rahayu, Hanien Nivanty, and Wardah Lutfiah. "Fintech Syariah : Manfaat Dan Problematika Penerapan Pada Umkm." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5, no. 1 (2020): 75–90.
- Sari, Diana Puspita, Anggun Okta Fitri, and Muhammad Iqbal Fasa. "Inflasi : Jurnal Ekonomi , Manajemen Dan Perbankan Implementasi Prinsip Maqashid Operasional Perbankan Syariah Syariah Dalam Inflasi : Jurnal Ekonomi , Manajemen Dan Perbankan" 2 (2025): 50–57.