

Building Digital Trust in Sharia Fintech for Hajj Services

Wafiroh Dwi Adlha, Dwi Retno Novanti,
Lely Ana Ferawati Ekaningsih, Ubaidillah
Universitas KH Mukhtar Syafaat Banyuwangi
email. dwiadlha@gmail.com, retnovanti371@gmail.com,
lelyanaferawatiekaningsih@iaida.ac.id, ubaidillah.feb@gmail.com

ABSTRACT

This study analyzes the role and implementation of Islamic fintech in building digital trust and optimizing Hajj administration processes, using the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) application as a case study. Employing a qualitative case study approach at Bank Muamalat's Genteng Sub-Branch Office, data was collected through methodological triangulation, including direct observation, in-depth interviews with the manager, funding staff, customer service representatives, and prospective pilgrims, as well as document analysis. Data were analyzed interactively through stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The Muamalat DIN application successfully builds digital trust through the convergence of Sharia principles (the *wad'iah yad dhamānah* contract and oversight by the Sharia Supervisory Board) with technological transparency. The application functions as a driver of financial and spiritual inclusion by eliminating geographical barriers and facilitating the fulfillment of *maqashid sharia*, particularly *hifzh ad-din* (preservation of faith). High adoption rates are driven by perceptions of usefulness and ease of use, reinforced by community-based religious outreach strategies. A transformation in service culture is demonstrated through the synergy between the digital interface and the ethical values (*akhlaq*) embedded in customer service. The primary challenges identified are reliance on uneven internet infrastructure and system overload during peak periods. The implementation of Islamic fintech in Hajj services through Muamalat DIN represents a successful paradigmatic transformation that harmonizes Sharia compliance, inclusive technological innovation, and ethical service. Its success in building digital trust and facilitating worship establishes it as a significant model for developing value-based Islamic financial services in the digital era.

Keywords : Sharia Fintech, Hajj Administration, Digital Trust.

Membangun Digital Trust pada Fintech Syariah untuk Layanan Haji

Wafiroh Dwi Adlha, Dwi Retno Novanti,
Lely Ana Ferawati Ekaningsih, Ubaidillah
Universitas KH Mukhtar Syafaat Banyuwangi
email. dwiadlha@gmail.com, retnovanti371@gmail.com,
lelyanaferawatiekaningsih@iaida.ac.id, Ubaidillah.feb@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis peran dan implementasi *fintech* syariah dalam membangun kepercayaan digital dan mengoptimalkan proses administrasi haji, dengan studi kasus pada aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus di Bank Muamalat KCP Genteng. Data dikumpulkan melalui triangulasi teknik, yaitu observasi langsung, wawancara mendalam dengan manajer, staf funding, customer service, dan calon jamaah, serta studi dokumentasi. Data dianalisis secara interaktif Model melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Aplikasi Muamalat DIN berhasil membangun kepercayaan digital melalui konvergensi prinsip syariah (akad *wadiah yad dhamānah* dan pengawasan DPS) dengan transparansi teknologi. Aplikasi ini berfungsi sebagai penggerak inklusi keuangan dan spiritual dengan menghilangkan hambatan geografis, memfasilitasi pemenuhan *maqashid syariah*, khususnya *hifzh ad-din*. Tingkat adopsi yang tinggi didorong oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, yang diperkuat oleh strategi sosialisasi berbasis komunitas keagamaan. Transformasi budaya layanan ditunjukkan melalui sinergi antara antarmuka digital dan nilai akhlaq dalam pelayanan customer service. Tantangan utama yang dihadapi adalah ketergantungan pada infrastruktur internet yang tidak merata dan beban sistem pada masa puncak. Implementasi *fintech* syariah dalam layanan haji melalui Muamalat DIN merepresentasikan transformasi paradigmatic yang berhasil mengharmonisasikan kepatuhan syariah, inovasi teknologi inklusif, dan layanan berakhlaq. Keberhasilannya membangun kepercayaan digital dan memfasilitasi ibadah menjadikannya model penting bagi pengembangan layanan keuangan syariah berbasis nilai di era digital.

Kata Kunci : *Fintech* Syariah, Administrasi Haji, Kepercayaan Digital.

Pendahuluan

Indonesia, sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, memiliki potensi pasar yang sangat besar bagi pengembangan industri keuangan syariah, terutama dalam layanan yang mendukung ibadah haji. Data terbaru menunjukkan bahwa pada tahun 2024, jumlah pendaftar haji mencapai 398.744 orang, sebuah angka yang mencerminkan tingginya minat sekaligus kompleksitas penyelenggaraan ibadah tersebut¹. Namun, di balik potensi ini, terdapat tantangan sistemik yang menghambat calon jamaah, terutama lamanya masa tunggu dan kendala akses geografis untuk melakukan pendaftaran serta pembayaran di lembaga keuangan syariah atau kantor Kementerian Agama setempat². Meskipun telah ada layanan terpadu, efektivitasnya belum optimal dalam menjangkau masyarakat di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan mobilitas.

Perkembangan teknologi digital yang mentransformasi industri keuangan global menawarkan solusi strategis. Masyarakat kini semakin terbiasa bertransaksi secara daring melalui berbagai platform *financial technology* (*fintech*) yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan akses yang lebih inklusif³. Dalam konteks ini, inovasi *fintech* syariah diyakini dapat menjadi jawaban, tidak hanya untuk mempercepat transaksi tetapi juga memperluas jangkauan layanan hingga ke daerah pelosok, sekaligus menjaga keselarasan dengan prinsip-prinsip syariah yang menjadi landasan ibadah haji. Menanggapi peluang ini, Bank Muamalat Indonesia meluncurkan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) yang memungkinkan calon jamaah mengelola seluruh proses tabungan dan pendaftaran haji secara daring⁴. Aplikasi ini terintegrasi dengan sistem Satu Haji Kemenag dan berkolaborasi dengan jaringan Pos Indonesia untuk memperluas akses dan menjamin transparansi.

Namun, di tengah optimisme terhadap digitalisasi, terdapat celah dalam literatur akademik yang perlu segera diisi. Sebagian besar kajian terdahulu tentang *fintech* syariah masih berfokus

¹ Kompas., "Pendaftar Haji 2024 Tembus 398.744 Orang, Kuota Regular Telah Penuh," *Kompas.Com*, March 15, 2024, <https://www.kompas.com>.

² Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag)., "Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tahun 2023" (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2024).

³ Otoritas Jasa Keuangan (OJK)., "Roadmap Pengembangan Keuangan Syariah Indonesia 2024-2027" (Jakarta: OJK, 2024).

⁴ Bank Muamalat, "Layanan Haji Digital Melalui Muamalat DIN" (Panduan Internal Bank Muamalat Indonesia, 2024).

pada aspek mikrofinansial, *peer-to-peer lending*, atau produk investasi bagi UMKM⁵. Sementara itu, analisis mendalam mengenai implementasi *fintech* syariah dalam konteks spesifik layanan keuangan ibadah haji yang melibatkan kerangka regulasi kompleks (BPKH dan Kemenag), integrasi sistem, dan kepatuhan syariah yang ketat masih sangat terbatas. Penelitian yang mengkaji secara holistik dampak inovasi tersebut dari perspektif berbagai pemangku kepentingan, mulai dari manajemen bank, petugas layanan, hingga calon jamaah sebagai pengguna akhir, juga masih jarang ditemukan. Penelitian-penelitian yang ada lebih banyak membahas aspek regulasi atau potensi umum, belum menyentuh pembangunan kepercayaan digital sebagai fondasi kritis dalam adopsi layanan finansial bernuansa agama

Oleh karena itu, penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi *fintech* syariah melalui aplikasi Muamalat DIN dalam membangun kepercayaan digital dan mengoptimalkan proses administrasi haji. Fokus analisis tidak hanya pada aspek fungsional teknologi, tetapi juga pada konvergensi prinsip syariah dengan arsitektur digital, dampaknya terhadap inklusi keuangan dan spiritual, serta transformasi budaya layanan yang dihasilkan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci⁶. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus di Bank Muamalat KCP Genteng. Pemilihan studi kasus ini karena bermaksud memahami secara mendalam dan kontekstual implementasi inovasi *fintech* syariah pada satu lokus yang spesifik, sehingga dapat mengungkap kompleksitas fenomena dalam setting dunia nyata. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara yaitu⁷:

1. Observasi Langsung: Peneliti mengamati secara langsung aktivitas dan interaksi yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Muamalat DIN di lokasi penelitian. Observasi ini

⁵ M Rizky and I Fauzatul, "Fintech Syariah Sebagai Penggerak Inklusi Keuangan Bagi UMKM: Potensi Dan Tantangan," *Jurnal Ekonomi Islam Kontemporer* 5, no. 1 (2024): 34–50.

⁶ Z Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2022).

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (CV. Alfabeta, 2013).

bertujuan untuk memahami konteks alami, proses layanan, dan tantangan operasional yang tidak terungkap melalui wawancara.

2. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*): Teknik ini digunakan untuk menggali pemahaman, persepsi, dan pengalaman informan kunci dan informan pendukung secara mendalam. Wawancara semi-terstruktur akan dilakukan kepada beberapa kategori subjek, yaitu:
 - a. *Branch Manager* sebagai informan kunci.
 - b. *RM Funding* sebagai informan kunci.
 - c. *Customer service* yang menangani langsung aplikasi Muamalat DIN sebagai informan kunci.
 - d. Calon jamaah haji yang telah menggunakan aplikasi Muamalat DIN sebagai informan pendukung.
3. Studi Dokumentasi: Peneliti mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen pendukung, seperti panduan penggunaan aplikasi, materi promosi, laporan internal, serta regulasi terkait dari BPKH dan Kemenag, untuk memperkaya dan menguji data dari observasi dan wawancara.

Lokasi penelitian adalah Bank Muamalat KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa cabang tersebut telah aktif mengimplementasikan dan mempromosikan aplikasi Muamalat DIN sebagai solusi digital untuk layanan haji, sehingga merupakan konteks yang sesuai untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu menganalisis inovasi *fintech* syariah dalam memudahkan pendaftaran dan pembayaran biaya haji di era digital.

Analisis data pada penelitian ini diterapkan secara interaktif model. Analisis di sini dipandang sebagai suatu proses berulang yang melibatkan tiga aktivitas inti secara bersamaan: reduksi data (pemilahan dan pemusatan data), penyajian data (penyusunan data dalam bentuk yang ringkas), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Ketiganya tidak berjalan linear, melainkan saling terkait dalam satu siklus temuan dari satu tahap dapat mengarahkan peneliti untuk mengulangi atau menyempurnakan tahap lainnya⁸.

⁸ Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*.

Pembahasan

1. Konvergensi Prinsip Syariah dan Teknologi: Membangun Fondasi Kepercayaan (Trust) Digital

Temuan penelitian berdasarkan wawancara dengan Bapak Ubaidillah mengonfirmasi bahwa transaksi melalui Muamalat DIN dirancang dengan akad *wadiah yad dhamānah* dan berada di bawah pengawasan ketat Dewan Pengawas Syariah (DPS)⁹. Hal ini merupakan manifestasi nyata dari prinsip *fintech* syariah yang harus menjamin terbebasnya transaksi dari *riba* (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (judi). Implementasi ini tidak hanya memenuhi aspek kepatuhan formal, tetapi lebih jauh membangun kepercayaan yang menjadi modal sosial krusial dalam keuangan syariah¹⁰. Saputri juga menegaskan bahwa kejelasan akad dan pengawasan syariah yang kuat merupakan pilar utama dalam produk tabungan haji¹¹.

Konvergensi teknologi dan kepatuhan syariah ini menjawab tantangan yang diungkapkan oleh Assiddiqiah mengenai pentingnya aspek syar'i normatif di samping teknis-fungsional¹². Fitur BPKH Virtual Account yang disampaikan Bapak Ubaidillah, yang menyediakan pemantauan dana secara *real-time*, memperkuat transparansi dan akuntabilitas¹³. Implementasi akad *wadiah yad dhamānah* dalam platform digital merepresentasikan suatu terobosan konseptual. Setiap alur dana haji dalam aplikasi menciptakan *digital footprint* yang dapat diaudit secara *real-time* oleh DPS dan BPKH, meminimalisasi ruang untuk *gharar* (ketidakpastian) mengenai lokasi dan status dana. Mekanisme ini merupakan operasionalisasi nyata dari prinsip 'adl (keadilan) dan amanah (dapat dipercaya) dalam ruang digital, yang menurut Khan merupakan fondasi bagi *Sharia-Compliant FinTech Ecosystem*¹⁴.

Inovasi ini juga secara cerdas mengatasi kritik klasik terhadap sistem *wadiah*, yaitu asimetri informasi dan potensi penyalahgunaan dana titipan. Transparansi *real-time* yang diberikan kepada nasabah melalui fitur virtual account mengembalikan hakikat kontrol (*ghunm bi al-ghurm*) kepada pemilik dana, sekaligus memenuhi prinsip *kafa'ah*

⁹ "Wawancara Dengan Bapak Ubaidillah, Branch Manager," n.d.

¹⁰ D Susilowati, *Fintech Syariah: Inovasi Teknologi Untuk Keadilan Ekonomi* (Penerbit Universitas Indonesia Press, 2023).

¹¹ N D Saputri, R Hidayat, and A Fauzi, "Analisis Akad Dan Pengawasan Syariah Pada Produk Tabungan Haji: Studi Kasus Di Bank Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2023): 78–95.

¹² M R Assiddiqiah, *Perbankan Syariah: Teori Dan Aplikasi Di Era Digital* (READS MEDIA CORP, 2024).

¹³ "Wawancara Dengan Bapak Ubaidillah, Branch Manager."

¹⁴ S Khan and A Ghafoor, "Building a Sharia-Compliant FinTech Ecosystem: Principles, Architecture, and Governance BT - Handbook of FinTech in Islamic Finance," ed. M K Hassan (Springer, 2022), 45–68.

(kompetensi) dan *mas'uliyah* (akuntabilitas) bagi bank sebagai penerima titipan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alamsyah yang menyimpulkan bahwa integrasi prinsip syariah ke dalam arsitektur teknis platform, ditambah dengan visibilitas pengawasan DPS, berfungsi sebagai *trust signal* paling kuat yang meningkatkan *digital adoption intention* di kalangan muslim¹⁵.

Dengan demikian, Muamalat DIN berhasil melakukan transformasi paradigmatik dengan mengubah *trust* (kepercayaan) dari yang bersifat personal, lokal, dan berbasis interaksi manusia (*personal trust*) menjadi institutional dan *system-based trust* (kepercayaan berbasis sistem) yang tertanam dalam logika sistem digital. Kepercayaan kini dibangun melalui objektivitas algoritma, transparansi otomatis, dan pengawasan syariah yang terpadu. Transformasi ini tidak hanya relevan dengan tuntutan efisiensi era digital, tetapi juga menjawab seruan Fauzi & Prasetyo untuk membangun kepercayaan digital melalui kepatuhan syariah yang terverifikasi sebagai diferensiasi utama dan sumber daya strategis perbankan syariah masa depan¹⁶.

2. Peran Fintech Syariah sebagai Penggerak Inklusi Keuangan dan Pemenuhan Maqashid Syariah

Hasil penelitian berdasarkan penjelasan Bapak Ubaidillah menunjukkan bahwa aplikasi Muamalat DIN secara efektif mengatasi hambatan geografis dengan mengeliminasi kebutuhan kunjungan fisik, sehingga menjangkau calon jamaah dari daerah pelosok¹⁷. Temuan ini memperkuat pernyataan Rizky & Fauzatul bahwa kontribusi signifikan *fintech* syariah adalah dalam memperluas inklusi keuangan bagi segmen *unbanked* atau *underbanked*, seperti Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dan masyarakat di daerah terpencil¹⁸.

Lebih dari sekadar efisiensi teknis, peran Muamalat DIN bersifat transformasional dan bernuansa teologis. Layanan ini secara aktif memfasilitasi tujuan tertinggi syariah, khususnya *hifzh ad-din* dengan memudahkan pelaksanaan rukun Islam kelima, yaitu ibadah

¹⁵ A Alamsyah and D Ratnawati, "Sharia Compliance as a Digital Trust Signal: An Empirical Study on FinTech Adoption in Indonesia," *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance* 9, no. 1 (2023): 145–66.

¹⁶ M R Fauzi and A Prasetyo, "Digital Trust and Competitive Advantage in Islamic Banking: A Strategic Framework," *International Journal of Islamic Business and Management* 6, no. 2 (2022): 89–104.

¹⁷ "Wawancara Dengan Bapak Ubaidillah, Branch Manager."

¹⁸ M Rizky and J Fauzatul, *Fintech Syariah: Konsep, Regulasi, Dan Implementasi Di Indonesia* (Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, 2024).

haji. Dengan kata lain, *fintech* syariah dalam konteks ini berfungsi sebagai pendukung spiritual dan sarana pengamalan ibadah, yang sejalan dengan pandangan Susilowati bahwa *fintech* syariah adalah instrumen strategis untuk menciptakan sistem keuangan Islam yang inklusif, efisien, dan berkeadilan¹⁹.

Pencapaian ini merepresentasikan perluasan konsep inklusi keuangan yang tidak hanya bersifat ekonomi tetapi juga bersifat spiritual. Aplikasi ini mengubah tabungan haji dari produk keuangan yang eksklusif dan prosedural menjadi layanan yang mudah diakses dan terintegrasi dalam kehidupan digital masyarakat. Hal ini mengakomodasi prinsip *taysir* (kemudahan) dalam Islam, di mana syariat memberikan keringanan untuk menjaga kemaslahatan umat. Nurhaliza menegaskan bahwa *fintech* syariah yang berhasil menginternalisasi nilai *taysir* dan *maqashid syariah* akan memiliki daya tarik yang lebih kuat dan berkelanjutan dibandingkan dengan *fintech* konvensional yang hanya menawarkan kemudahan teknis semata²⁰.

Data dari Bapak Deny yang menunjukkan peningkatan pangsa pasar sebesar 4,4% dan pertumbuhan pendaftaran 39% *year-on-year* menjadi bukti empiris bahwa digitalisasi yang inklusif tidak hanya bernilai sosial, tetapi juga strategis secara komersial bagi bank syariah²¹. Pertumbuhan ini merefleksikan pemenuhan kebutuhan riil (*real needs*) yang selaras dengan nilai-nilai dasar pengguna. Lebih lanjut, temuan ini konsisten dengan studi Wahyudi yang mengungkapkan bahwa perluasan akses keuangan syariah melalui kanal digital secara signifikan berkorelasi dengan peningkatan loyalitas nasabah dan akuisisi nasabah baru dari segmen yang sebelumnya tidak terjangkau²².

Dengan demikian, Muamalat DIN tidak hanya sekadar alat transaksi, tetapi telah bertransformasi menjadi infrastruktur sosial-keagamaan digital. Ia menjembatani kesenjangan antara aspirasi spiritual (menunaikan haji) dengan keterbatasan akses geografis dan finansial. Pencapaian ini sejalan dengan salah satu pilar *maqashid syariah* lainnya, yaitu *hifzh al-mal* (memelihara harta), karena aplikasi ini memastikan pengelolaan dana haji yang aman,

¹⁹ Susilowati, *Fintech Syariah: Inovasi Teknologi Untuk Keadilan Ekonomi*.

²⁰ S Nurhaliza and A Asrori, "Maqashid Al-Shariah and Taysir Principles as Drivers for Sustainable Adoption of Islamic FinTech," *International Journal of Ethics and Systems* 40, no. 2 (2024): 210–28.

²¹ "Wawancara Dengan Bapak Deny, Relationship Manager Funding & Hajj," n.d.

²² A Wahyudi and M Sari, "Digital Channel Expansion and Customer Loyalty in Islamic Banking: Evidence from Indonesia," *Journal of Financial Services Marketing* 28, no. 3 (2023): 456–70.

transparan, dan sesuai syariah. Kontribusi *fintech* syariah seperti ini merupakan wujud kontemporer dari peran sosial perbankan syariah dalam membangun kesejahteraan masyarakat yang menyeluruh, yang melampaui sekadar keuntungan materiil²³.

3. Analisis Adopsi Teknologi melalui Lensa *Technology Acceptance Model* (TAM)

Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi berdasarkan wawancara dengan Ibu Sinta dapat dijelaskan melalui kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Pertama Persepsi Kegunaan: Calon jamaah menilai tinggi kegunaan aplikasi karena secara nyata mengatasi *point point* utama yaitu memangkas waktu, biaya transportasi, dan kerumitan administratif melalui integrasi otomatis dengan sistem Satu Haji Kemenag. Kedua Persepsi Kemudahan Penggunaan: Mayoritas pengguna merasa aplikasi mudah digunakan, meskipun segmen dengan literasi digital rendah masih membutuhkan bantuan²⁴.

Keberhasilan adopsi tidak hanya bergantung pada faktor internal aplikasi. Strategi edukasi komunitas yang dijalankan Bapak Deny dari tim pemasaran dengan menyasar pengajian dan pesantren berfungsi sebagai faktor eksternal kritis dalam TAM yang memperkuat kedua persepsi tersebut²⁵. Pendekatan tersebut berhasil menempatkan teknologi dalam konteks sosial dan religius penggunaannya. Hal ini sejalan dengan temuan Muryanto bahwa niat adopsi *fintech* syariah sangat dipengaruhi oleh norma sosial dan rekomendasi yang berasal dari komunitas keagamaan²⁶. Dengan demikian, pendekatan “sosio-teknis” ini menjadi kunci pemulus adopsi.

Persepsi Kegunaan dalam konteks ini memiliki dimensi ganda yakni kegunaan duniawi (*worldly usefulness*) dan kegunaan *ukhrawi* (*spiritual usefulness*). Bagi calon jamaah, kegunaan aplikasi tidak hanya diukur dari efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga dari kemampuannya memfasilitasi sebuah kewajiban agama dengan cara yang lebih terjamin dan sesuai syariah. Penelitian Fathoni & Ismail mendukung hal ini dengan mengusulkan modifikasi TAM untuk *fintech* syariah dengan menambahkan variabel *Perceived Religious Compliance* sebagai determinan langsung terhadap *Perceived Usefulness* dan intensi

²³ R Hasan and B Setiawan, “Beyond Profit: The Role of Islamic Social Finance and FinTech in Achieving Comprehensive Wellbeing,” *Journal of Islamic Economic and Business Research* 1, no. 1 (2022): 78–95.

²⁴ “Wawancara Dengan Ibu Sinta, Nasabah Calon Jamaah Haji,” n.d.

²⁵ “Wawancara Dengan Bapak Deny, Relationship Manager Funding & Hajj.”

²⁶ Y Muryanto, N Kustiningsih, and A Saputra, “Determinants of Islamic Fintech Adoption: A Study from Social, Technical, and Religious Perspectives,” *Journal of Islamic Marketing* 13, no. 11 (2022): 2379–98.

perilaku²⁷.

Sementara itu, Persepsi Kemudahan Penggunaan juga mendapat dimensi baru. Kemudahan tidak hanya berkaitan dengan antarmuka yang intuitif, tetapi juga dengan kejelasan panduan yang memastikan pengguna tidak melakukan kesalahan prosedural yang dapat berimplikasi pada keabsahan administrasi ibadah mereka. Bantuan yang diberikan oleh Ibu Rachel sebagai *Customer Service* menjadi perpanjangan dari kemudahan sistem itu sendiri, yang bertransformasi menjadi kemudahan yang terpandu. Temuan Ali & Anwar mengonfirmasi bahwa dalam konteks pengguna dengan literasi digital beragam, dukungan manusia yang responsif adalah komponen kritis yang meningkatkan *Perceived Ease of Use* dan mengurangi kecemasan teknologi²⁸.

Oleh karena itu, pendekatan “sosio-teknis” Bank Muamalat merupakan respons yang cerdas terhadap kompleksitas adopsi teknologi bernuansa agama. Sosialisasi di pengajian dan pesantren tidak hanya berfungsi sebagai promosi, tetapi lebih sebagai proses legitimasi sosial dan keagamaan. Ketika seorang tokoh agama atau komunitas yang dipercaya merekomendasikan dan mendemonstrasikan penggunaan aplikasi, maka teknologi tersebut memperoleh restu sosial yang memperkuat keyakinan individu terhadap kegunaan dan kemudahannya.

4. Transformasi Budaya Layanan: Sinergi Antarmuka Digital dan Nilai Akhlaq dalam Pelayanan

Meskipun mengadopsi model layanan mandiri digital (*self-service digital*) yang canggih, peran *Customer Service* (CS) sebagai antarmuka manusia (*human interface*) tetap memegang peran yang sentral. Berdasarkan pengalaman Ibu Rachel, Peran *Customer Service* bertransformasi dari sekadar pelaksana transaksi menjadi fasilitator dan pemecah masalah yang merepresentasikan nilai *akhlaq* dalam layanan²⁹. Temuan ini mencerminkan transformasi budaya layanan di era digital yang dijelaskan Hasnidar di mana nasabah menginginkan layanan

²⁷ M A Fathoni and A G Ismail, “Extending the Technology Acceptance Model (TAM) in Islamic FinTech: The Role of Perceived Religious Compliance,” *Journal of Islamic Accounting and Business Research* 14, no. 5 (2023): 750–68.

²⁸ M Ali and M Anwar, “Bridging the Digital Divide: The Role of Human Intermediation in Enhancing Ease of Use for Islamic FinTech Services,” *Journal of Service Theory and Practice* 34, no. 1 (2024): 112–30.

²⁹ “Wawancara Dengan Ibu Rachel, Customer Service,” n.d.

yang responsif dan personal bahkan di *platform* digital³⁰. Kemampuan bank yang diwakili oleh Ibu Rachel untuk merespons keluhan dengan cepat melalui berbagai saluran bantuan merupakan implementasi nyata dari nilai akhlaq dalam layanan perbankan syariah³¹. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital yang sukses bukanlah mengeliminasi interaksi manusia, melainkan mensinergikannya dengan teknologi untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih bernilai.

Perubahan peran CS dari berbasis transaksi (*transaction-based*) menuju berbasis hubungan (*relationship-based*) ini merupakan suatu evolusi budaya organisasi yang krusial. Dalam konteks syariah, peran fasilitator ini tidak hanya sekadar membantu teknis, tetapi juga menjadi penjaga prinsip muamalah dalam interaksi digital. Ketika seorang calon jamaah mengalami kebingungan, respons yang cepat, sabar, dan solutif dari CS mencerminkan nilai *rahmah* (kasih sayang) dan *ihsan* (berbuat baik). Hal ini mentransformasi bantuan teknis menjadi sebuah bentuk pelayanan yang bernilai ibadah, karena memudahkan seseorang dalam menunaikan kewajibannya. Basri & Andriani menegaskan bahwa internalisasi nilai akhlaq dalam setiap titik kontak digital adalah pembeda utama yang membangun *emotional bond* dan loyalitas jangka panjang nasabah bank syariah³².

Sinergi ini juga berfungsi sebagai mekanisme pengurangan risiko persepsi. Kehadiran CS yang kompeten dan mudah dihubungi mengurangi *perceived risk* yang sering kali menyertai adopsi teknologi baru, terutama untuk transaksi bernilai tinggi dan bernuansa keagamaan seperti tabungan haji. CS menjadi jaminan hidup bahwa di balik algoritme dan kode program, terdapat pertanggungjawaban manusia yang siap membantu jika terjadi kesalahan sistem. Konsep ini sejalan dengan temuan Jamil & Hassan yang menyatakan bahwa dalam ekosistem *fintech* syariah, *human touch* berperan sebagai *trust-repair mechanism* yang kritis ketika terjadi gangguan teknis atau ketidakpastian³³.

Lebih jauh, model layanan *hybrid* ini merupakan bentuk kontemporer dari prinsip musyarakah antara bank dan nasabah. Bank menyediakan teknologi yang efisien,

³⁰ H Hasnidar, *Transformasi Digital Dan Budaya Layanan Perbankan Syariah* (Penerbit Adab, 2025).

³¹ "Wawancara Dengan Ibu Rachel, Customer Service."

³² Y Z Basri and D Andriani, "From Transaction to Relationship: Building Emotional Bond through Akhlaq-Based Digital Service in Islamic Banking," *Journal of Islamic Business Ethics* 5, no. 2 (2023): 89–107.

³³ N Jamil and R Hassan, "The Human Touch as a Trust-Repair Mechanism in Islamic FinTech: A Qualitative Inquiry," *International Journal of Bank Marketing* 42, no. 3 (2024): 455–73.

sementara nasabah memberikan kepercayaan dan engagement; CS hadir sebagai mitra yang memastikan kolaborasi ini berjalan lancar. Pendekatan ini mengatasi keterbatasan transformasi digital murni yang sering dikritik karena terlalu dingin dan impersonal. Seperti diungkapkan oleh Siregar & Malik keberhasilan digitalisasi perbankan syariah justru terletak pada kemampuannya memadukan *digital fluency* dengan spiritual and *ethical quotient*, menciptakan apa yang mereka sebut sebagai Digital Akhlaq dalam berbisnis³⁴.

5. Tantangan Berkelanjutan dan Rekomendasi Strategis

Hasil wawancara dengan Ibu Rachel dan Ibu Sinta mengidentifikasi tantangan seperti ketergantungan pada infrastruktur internet dan keterlambatan verifikasi pada masa puncak. Tantangan ini menyoroti aspek eksternal yang berada di luar kendali bank serta kapasitas sistem yang perlu ditingkatkan. Merujuk pada penelitian Assiddiqiah, kemajuan teknologi harus diimbangi dengan penguatan keamanan siber dan perlindungan data³⁵. Oleh karena itu, investasi berkelanjutan di bidang ini mutlak diperlukan. Selain itu, untuk menjaga prinsip inklusi, pendekatan layanan *hybrid* serta program literasi digital berkelanjutan khususnya bagi kelompok lansia, harus tetap dipertahankan.

Tantangan infrastruktur internet bukan hanya masalah konektivitas, tetapi juga merupakan isu keadilan akses (*digital equity*). Ketergantungan pada jaringan yang tidak merata dapat secara tidak sengaja menciptakan eksklusi baru, yaitu mereka yang secara geografis atau ekonomi tidak memiliki akses internet yang stabil. Hal ini dapat bertentangan dengan semangat inklusi yang menjadi dasar *fintech* syariah. Oleh karena itu, strategi ke depan memerlukan kolaborasi dengan pemangku kepentingan lain, seperti pemerintah melalui program *smart village* atau kerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi. Firdaus & Nugroho merekomendasikan model *public-private partnership* untuk membangun infrastruktur digital inklusif sebagai prasyarat keberlanjutan *fintech* syariah di daerah tertinggal³⁶.

Sementara itu, keterlambatan verifikasi pada masa puncak mengindikasikan tekanan

³⁴ B G Siregar and A Malik, "Digital Akhlaq: Integrating Ethical and Spiritual Quotient into Islamic Banking Digital Transformation," *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics* 14, no. 1 (2022): 123–42.

³⁵ M R Assiddiqiah, *Perbankan Syariah: Teori Dan Praktik Di Era Digital* (READS Media Corp, 2024).

³⁶ M A Firdaus and L Nugroho, "Digital Equity for Inclusive Islamic Finance: The Role of Public-Private Partnership in Infrastructure Development," *Journal of Islamic Economic and Business Ethics* 2, no. 1 (2023): 55–73.

pada *back-end system* dan proses *governance* manual yang mungkin masih tersisa. Tantangan ini berpotensi merusak *user experience* dan mengikis kepercayaan. Untuk mengatasinya, investasi tidak hanya pada *server capacity*, tetapi juga pada teknologi yang dapat mengotomasi proses verifikasi dengan tetap menjaga prinsip *hirāsah ‘an an-nās* (perlindungan terhadap masyarakat) dari kesalahan. Eksplorasi teknologi seperti OCR (*Optical Character Recognition*) canggih untuk dokumen dan biometrik untuk verifikasi identitas dapat dipertimbangkan, dengan tetap mematuhi regulasi perlindungan data pribadi yang ketat. Kurniawan & Syafrudin menekankan bahwa adopsi *RegTech* (*Regulatory Technology*) dan *SupTech* (*Supervisory Technology*) berbasis prinsip syariah dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi compliance dan kecepatan layanan³⁷.

Rekomendasi untuk mempertahankan pendekatan *hybrid* dan melakukan literasi digital adalah tepat. Layanan *offline* atau *assisted digital* di kantor cabang harus tetap dipandang sebagai komponen penting dari ekosistem inklusif, bukan sebagai sisa-sisa model lama. Program literasi juga harus berkembang dari sekadar cara menggunakan aplikasi, menuju literasi keamanan digital syariah, yang mengedukasi nasabah tentang prinsip privasi dalam Islam, tanda-tanda transaksi yang meragukan, dan cara melaporkan masalah. Nurjanah & Prasetyo menemukan bahwa program literasi yang mengintegrasikan aspek fikih muamalah digital secara signifikan meningkatkan kepercayaan diri dan kewaspadaan nasabah dalam menggunakan layanan *fintech* syariah³⁸.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kehadiran aplikasi Muamalat DIN untuk tabungan haji bukan sekedar langkah digitalisasi biasa, melainkan sebuah transformasi dalam perbankan syariah. Aplikasi ini berhasil membangun fondasi kepercayaan digital (*digital trust*) yang kokoh, dengan menyatukan prinsip syariah melalui akad *wadīah yad dhamānah* dan pengawasan Dewan Pengawas Syariah dengan transparansi teknologi. Kepercayaan yang semula bergantung pada interaksi personal, kini tertanam dalam objektivitas

³⁷ A Kurniawan and M Syafrudin, "Sharia-Compliant RegTech and SupTech: A Framework for Enhancing Efficiency and Compliance in Islamic Digital Financial Services," *Journal of Financial Transformation* 59 (2024): 145–58.

³⁸ S Nurjanah and A B Prasetyo, "Beyond Functional Literacy: Developing Sharia Digital Security Literacy for Islamic FinTech Users," *Journal of Consumer Studies and Applied Marketing* 7, no. 2 (2023): 201–18.

sistem dan logika algoritme yang dapat diaudit. Muamalat DIN berperan sebagai penggerak inklusi yang bernuansa spiritual. Dengan menghilangkan hambatan geografis, aplikasi ini membuka akses bagi calon jamaah di pelosok untuk memulai perjalanan ibadah haji. Dengan kata lain, *fintech* syariah ini mentransformasi diri dari alat transaksi menjadi infrastruktur sosial-keagamaan yang memudahkan pemenuhan rukun Islam, sekaligus merealisasikan tujuan luhur syariah (*maqashid syariah*).

Tingginya penggunaan Muamalat DIN pada masyarakat dapat dipahami karena aplikasi ini berguna dan mudah digunakan, tetapi juga dianggap sesuai dengan nilai agama. Strategi sosialisasi yang menysasar komunitas keagamaan seperti pengajian dan pesantren memberikan legitimasi sosial yang kuat, sehingga teknologi diterima bukan hanya sebagai alat, tetapi sebagai bagian dari praktik keberagamaan yang terpercaya. Transformasi digital ini tidak menghilangkan sentuhan manusiawi. Peran *Customer Service* bertransformasi dari sekadar pelaksana transaksi menjadi fasilitator dan pemecah masalah yang merepresentasikan nilai *akhlaq* dalam layanan. Sinergi antara efisiensi digital dan empati manusiawi inilah yang menciptakan pengalaman pengguna yang utuh dan berkesan. Namun, perjalanan ini masih menghadapi tantangan, seperti ketergantungan pada internet yang belum merata dan beban sistem pada masa puncak. Ke depan, diperlukan komitmen berkelanjutan untuk memperkuat jaringan digital, keamanan siber, serta literasi Masyarakat, namun tetap mempertahankan pendekatan *hybrid* yang memadukan kemudahan digital dengan bantuan langsung.

Secara keseluruhan, Muamalat DIN telah mencontohkan bahwa masa depan perbankan syariah terletak pada kemampuannya mengharmonisasikan kepatuhan syariah yang terverifikasi, inovasi teknologi yang inklusif, dan layanan yang berakhlaq. Keberhasilannya membuktikan bahwa digitalisasi, ketika dijiwai oleh nilai-nilai fundamental Islam, dapat menjadi kekuatan untuk memberdayakan masyarakat, bukan hanya secara finansial, tetapi juga secara spiritual.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemenag., Kementerian Agama Republik Indonesia. “Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tahun 2023.” Jakarta: Kementerian Agama RI, 2024.
- OJK., Otoritas Jasa Keuangan. “Roadmap Pengembangan Keuangan Syariah Indonesia 2024-2027.” Jakarta: OJK, 2024.
- Abdussamad, Z. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press, 2022.
- Alamsyah, A, and D Ratnawati. “Sharia Compliance as a Digital Trust Signal: An Empirical Study on FinTech Adoption in Indonesia.” *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance* 9, no. 1 (2023): 145–66.
- Ali, M, and M Anwar. “Bridging the Digital Divide: The Role of Human Intermediation in Enhancing Ease of Use for Islamic FinTech Services.” *Journal of Service Theory and Practice* 34, no. 1 (2024): 112–30.
- Assiddiqiah, M R. *Perbankan Syariah: Teori Dan Aplikasi Di Era Digital*. READS MEDIA CORP, 2024.
- . *Perbankan Syariah: Teori Dan Praktik Di Era Digital*. READS Media Corp, 2024.
- Basri, Y Z, and D Andriani. “From Transaction to Relationship: Building Emotional Bond through Akhlaq-Based Digital Service in Islamic Banking.” *Journal of Islamic Business Ethics* 5, no. 2 (2023): 89–107.
- Fathoni, M A, and A G Ismail. “Extending the Technology Acceptance Model (TAM) in Islamic FinTech: The Role of Perceived Religious Compliance.” *Journal of Islamic Accounting and Business Research* 14, no. 5 (2023): 750–68.
- Fauzi, M R, and A Prasetyo. “Digital Trust and Competitive Advantage in Islamic Banking: A Strategic Framework.” *International Journal of Islamic Business and Management* 6, no. 2 (2022): 89–104.
- Firdaus, M A, and L Nugroho. “Digital Equity for Inclusive Islamic Finance: The Role of Public-Private Partnership in Infrastructure Development.” *Journal of Islamic Economic and Business Ethics* 2, no. 1 (2023): 55–73.
- Hasan, R, and B Setiawan. “Beyond Profit: The Role of Islamic Social Finance and FinTech in Achieving Comprehensive Wellbeing.” *Journal of Islamic Economic and Business Research* 1, no. 1 (2022): 78–95.
- Hasnidar, H. *Transformasi Digital Dan Budaya Layanan Perbankan Syariah*. Penerbit Adab, 2025.
- Jamil, N, and R Hassan. “The Human Touch as a Trust-Repair Mechanism in Islamic FinTech: A Qualitative Inquiry.” *International Journal of Bank Marketing* 42, no. 3 (2024): 455–73.
- Khan, S, and A Ghafoor. “Building a Sharia-Compliant FinTech Ecosystem: Principles, Architecture, and Governance BT - Handbook of FinTech in Islamic Finance.” edited by M K Hassan, 45–68. Springer, 2022.
- Kompas. “Pendaftar Haji 2024 Tembus 398.744 Orang, Kuota Regular Telah Penuh.” *Kompas.Com*, March 15, 2024. <https://www.kompas.com>.
- Kurniawan, A, and M Syafrudin. “Sharia-Compliant RegTech and SupTech: A Framework for Enhancing Efficiency and Compliance in Islamic Digital Financial Services.” *Journal of Financial Transformation* 59 (2024): 145–58.
- Muamalat, Bank. “Layanan Haji Digital Melalui Muamalat DIN.” Panduan Internal Bank Muamalat Indonesia, 2024.
- Muryanto, Y, N Kustiningsih, and A Saputra. “Determinants of Islamic Fintech Adoption: A Study from Social, Technical, and Religious Perspectives.” *Journal of Islamic Marketing* 13, no. 11 (2022): 2379–98.
- Nurhaliza, S, and A Asrori. “Maqashid Al-Shariah and Taysir Principles as Drivers for Sustainable Adoption of Islamic FinTech.” *International Journal of Ethics and Systems* 40, no. 2 (2024): 210–28.
- Nurjanah, S, and A B Prasetyo. “Beyond Functional Literacy: Developing Sharia Digital Security Literacy for Islamic FinTech Users.” *Journal of Consumer Studies and Applied Marketing* 7, no. 2 (2023): 201–18.
- Rizky, M, and I Fauzatul. “Fintech Syariah Sebagai Penggerak Inklusi Keuangan Bagi UMKM: Potensi Dan Tantangan.” *Jurnal Ekonomi Islam Kontemporer* 5, no. 1 (2024): 34–50.
- Rizky, M, and J Fauzatul. *Fintech Syariah: Konsep, Regulasi, Dan Implementasi Di Indonesia*. Penerbit PT.

RajaGrafindo Persada, 2024.

- Saputri, N D, R Hidayat, and A Fauzi. "Analisis Akad Dan Pengawasan Syariah Pada Produk Tabungan Haji: Studi Kasus Di Bank Syariah." *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2023): 78–95.
- Siregar, B G, and A Malik. "Digital Akhlaq: Integrating Ethical and Spiritual Quotient into Islamic Banking Digital Transformation." *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics* 14, no. 1 (2022): 123–42.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Re&D*. CV. Alfabeta, 2013.
- Susilowati, D. *Fintech Syariah: Inovasi Teknologi Untuk Keadilan Ekonomi*. Penerbit Universitas Indonesia Press, 2023.
- Wahyudi, A, and M Sari. "Digital Channel Expansion and Customer Loyalty in Islamic Banking: Evidence from Indonesia." *Journal of Financial Services Marketing* 28, no. 3 (2023): 456–70.
- "Wawancara Dengan Bapak Deny, Relationship Manager Funding & Hajj," n.d.
- "Wawancara Dengan Bapak Ubaidillah, Branch Manager," n.d.
- "Wawancara Dengan Ibu Rachel, Customer Service," n.d.
- "Wawancara Dengan Ibu Sinta, Nasabah Calon Jamaah Haji," n.d.