

**ANALISIS PENERAPAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN)
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PT BANK NTB
SYARIAH MATARAM)**



Oleh

Fania Rohmayanti

NIM 1502151786

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MATARAM
2019**

**ANALISIS PENERAPAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN)
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PT BANK NTB
SYARIAH MATARAM)**

Skripsi

**diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh

Fania Rohmayanti

NIM 1502151786

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MATARAM
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Fania Rohmayanti, NIM: 1502151786 dengan judul, “Analisis Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank NTB Syariah Mataram” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 28 Agustus 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. H. M. Zaidi Abdad, M.Ag
NIP.199006162015032007



Hj. Suharti, M.Ag
NIP.197606062014122002

Perpustakaan UIN Mataram

Nota Dinas Pembimbing

Mataram, 28 Agustus 2019

Hal : **Ujian Skripsi**

Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di Mataram

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama Mahasiswa : Fania Rohmayanti
NIM : 1502151786
Jurusan / Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional
(GPN) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank
NTB Syariah Mataram.

telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di *munaqasyah*-kan.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. H. M. Zaidi Abdad, M.Ag
NIP.199006162015032007

Dosen Pembimbing II



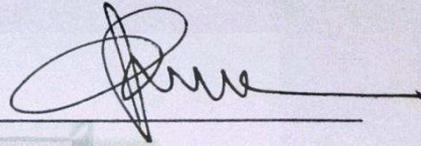
Hj. Suharti, M.Ag
NIP.197606062014122002

PENGESAHAN

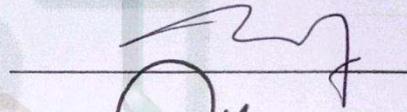
Skripsi oleh: Fania Rohmayanti, NIM: 1502151786, dengan judul ” Analisis Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank NTB Syariah Mataram”, telah dipertahankan di depan dewan penguji Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Mataram pada tanggal _____

Dewan Penguji

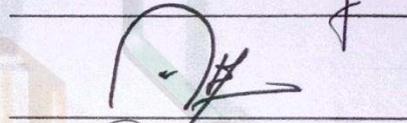
Dr. H. M. Zaidi Abdad, M. Ag
(Ketua Sidang/Pemb. I)



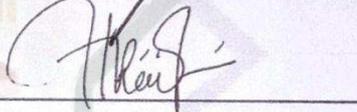
Hj. Suharti, M. Ag
(Sekretaris Sidang/Pemb.II)



Dr. Muhammad Yusup, M.SI
(Penguji I)



Drs. H. Hariono, M.SI
(Penguji II)



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ahmad Amir Aziz, M. Ag
NIP. 197111041997031001



”MOTTO”

Perpustakaan UIN Matararam

(بِأَنْفُسِهِمْ مَا يُغَيِّرُوا حَتَّىٰ بِقَوْمٍ مَا يُغَيِّرُ إِلَّا اللَّهُ إِنَّ الرِّعْدَ : ١١)

Artinya : “Sesungguh-Nya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri” (Ar-Ra’du11).¹

¹Departemen Agama RI. *QS dan Terjemahannya. Al-Jumanatul Ali* (Jakarta : CV J-ART, 2005) h. 528

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh cinta dan kasih sayang, skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Orangtuaku tercinta Ayahanda Marep, S.Pdi dan Ibunda Rohayati yang telah membesarkan dan merawat ku dengan penuh kasih sayang, yang selalu mendoakan dan memberikanku semangat untuk menjadi orang yang sukses.
2. Adik kandungku Ahmad Yazid Al-Aufa, terimakasih sudah menjadi semangatku dalam menjalani perkuliahan, semoga kelak bisa menjadi lebih dan lebih dari apa yang menjadi cita-cita dan bisa menjadi kebanggaan keluarga.
3. Semua keluargaku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan semangat yang kalian berikan.
4. Seluruh dosen yang telah mengajariku, terimakasih telah menjadikanku mahasiswi yang berkualitas di UIN Mataram.
5. Dosen pembimbing dan penguji, terimakasih telah membimbingku dengan penuh semangat sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
6. Keluarga besar GENBI, terimakasih telah memberiaknku kesempatan untuk menjadi keluarga dan bagian dari kalian, support yang tiada henti sampai saya berhasil meraih toga ini.
7. Teman-teman Perbankan Syariah kelas A yang saya cintai, terimakasih telah banyak menebar canda tawa selama menjalani perkuliahan, terutama teman-teman cowok yang selalu menghibur dengan kegokilan dan kegilaan kalian.
8. Teman-teman Ikatan Alumni Yanmu (ILMU) ku tercinta, terimakasih telah meberikan doa dan dukungan kalian sangat berarti.
9. Almamaterku tercinta, terimakasih telah menemani dan menjadi wadahku untuk menimba ilmu dan pengetahuan di UIN Mataram.

KATA PENGANTAR

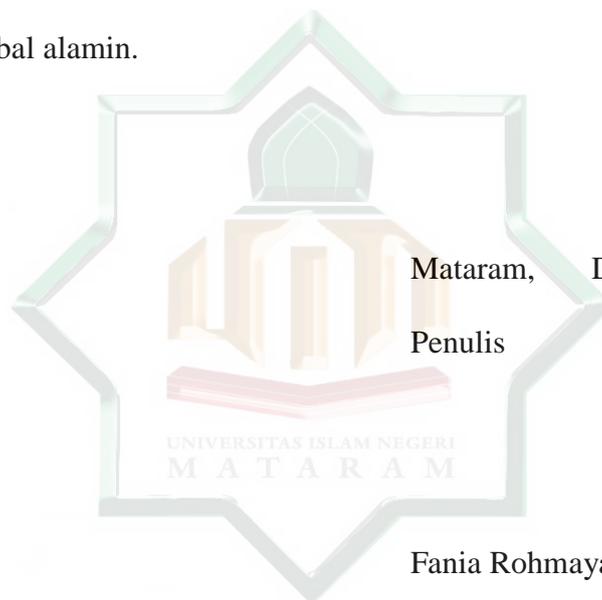
Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah memberikn penulis kekuatan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan yang lurus untuk semua umat manusia.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Rektor UIN Mataram beserta staff dan jajaran civitas akademika UIN Mataram
2. Wakil Rektor I,II, dan III UIN Mataram
3. Dekan FEBI UIN Mataram, Bapak Dr. Ahmad Amir Aziz, M.Ag
4. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN Mataram, Bapak Muhammad Yusup, M.SI
5. Dosen pembimbing, Bapak Dr. H. M. Zaidi Abdad, M.Ag dan Ibu Hj. Suharti, M.Ag yang senantiasa memberikan saran, arahan, dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen wali kelas A Perbankan Syariah, Bapak Drs. Ma'ruf, SH, M.Ag serta seluruh dosen yang telah mendidik dan membimbing kami selama melakukan studi di UIN Mataram.
7. Orang tua, keluarga dan teman-teman yang telah membantu dan memberikan dorongan semangat agar skripsi ini dapat diselesaikan.

8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang juga telah memberikan kontribusi memperlancar penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya, Aamin ya robbal alamin.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Definisi Operasional	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	11
A. Kajian Pustaka	11
B. Kerangka Teori	15
1. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)	15
2. Kepuasan Nasabah	19
C. Kerangka Berpikir.....	26
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel	30

C. Waktu dan Tempat Penelitian	33
D. Variabel Penelitian	34
E. Desain Penelitian.....	35
F. Instrumen / Alat Bahan Penelitian	35
G. Teknik Pengumpulan Data / Prosedur Penelitian.....	36
H. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum PT Bank NTB Syariah Mataram	47
1. Bank NTB Syariah Mataram.....	47
2. Gambaran Umum Operasional Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) PT Bank NTB Syariah Mataram	52
B. Hasil Penelitian	54
1. Analisis Deskriptif.....	54
2. Uji Validitas	57
3. Uji Reliabilitas.....	61
4. Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Normalitas	64
b. Uji Linearitas	65
5. Analisis Regresi Linier Sederhana	66
6. Koefisien Determinasi.....	69
7. Uji Hipotesis.....	70
a. Uji t.....	70
C. Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Frekuensi Jenis kelamin responden	54
Tabel 4.2	Data Frekuensi Usia responden	55
Tabel 4.3	Data Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	56
Tabel 4.4	Data Frekuensi Pekerjaan Responden	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas GPN (X)	59
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	60
Tabel 4.7	Uji Realibilitas Variabel X	63
Tabel 4.8	Uji Realibilitas Variabel Y	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Realibilitas Data Variabel X dan Y	64
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov Smirnov</i>	65
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi linier Sederhana	68
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.14	Hasil Uji t	72

Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir

28



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket/kuesioner
Lampiran 2	Rekapitulasi Gambaran Umum Responden
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Responden
Lampiran 4	Uji validitas
Lampiran 5	Uji reliabilitas
Lampiran 6	Uji normalitas
Lampiran 7	Uji linearitas
Lampiran 8	Uji regresi linier sederhana
Lampiran 9	Uji koefisien determinasi
Lampiran 10	Uji T



Perpustakaan UIN Mataram

ANALISIS PENERAPAN GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (GPN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK NTB SYARIAH MATARAM

Oleh

FANIA ROHMAYANTI
NIM.1502151786

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah Bank NTB Syariah Mataram. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan sampel secara acak (*probability sampling*) dengan teknik *simple random sampling*. Berdasarkan informasi dari pihak Bank NTB Syariah Mataram nasabah pengguna GPN sebanyak 500 nasabah. Sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 84 responden yang ditentukan dengan rumus *slovin*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif korelasional. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen angket. Teknik analisis data menggunakan uji-t yang sebelumnya dilakukan uji prasyarat yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linier sederhana, koefisien determinasi yang dianalisis dengan menggunakan rumus dan program *SPSS v20.0*.

Hasil perhitungan uji-t menggunakan rumus dan program *SPSS v20.0* didapatkan t_{hitung} sebesar 10.105 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.989 dengan tingkat signifikansi signifikansi $0.000 < 0.05$ (5%). Karena nilai $t_{hitung} 10.105 > 1.989 t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yaitu terdapat pengaruh Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah Bank NTB Syariah Mataram. Hasil uji determinan *R square* (R^2) sebesar 0,555 menunjukkan bahwa GPN (X) mampu mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) sebesar 55,5%. Sedangkan sisanya sebesar 44,5% dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), Kepuasan Nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan ditandai dengan banyak berdirinya bank berbasis syariah dan banyaknya bank konvensional yang membuka kantor KCP syariah. Maraknya perkembangan perbankan syariah ini melahirkan begitu banyak para investor dan nasabah dengan berbagai penghimpunan dana. Tingginya keinginan masyarakat terhadap bank syariah dalam menabung serta pembiayaan membuat bisnis jasa dalam perbankan syariah semakin prospektif. Bank syariah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai syariah.² Perkembangan bisnis jasa perbankan syariah yang semakin berkembang, membuat persaingan dalam perbankan syariah semakin ketat terutama bagi usaha yang sasaran segmen pasarnya serupa. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia.³ Salah satu bank di Indonesia yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah adalah PT Bank NTB Syariah.

PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat (selanjutnya disebut PT Bank NTB) adalah bank milik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat bersama-sama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten se-Nusa Tenggara Barat. Bank NTB didirikan dan mulai beroperasi pada tanggal 5 juli 1964 berdasarkan: Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No.06 Tahun 1963 tentang Pendirian Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat, beserta beberapa perubahannya. Bank NTB didirikan dengan tujuan untuk mengelola keuangan daerah yaitu sebagai kas daerah. Selain itu tujuan didirikannya Bank NTB untuk membantu meningkatkan perekonomian daerah dengan memberikan

² Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 25

³ Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 292

kredit kepada pengusaha kecil di Nusa Tenggara Barat. Seiring dengan berjalannya waktu, Bank NTB terus berkembang hingga saat ini memiliki kantor yang berjumlah 43 kantor yang terdiri dari 1 kantor pusat, 1 kantor cabang utama, 10 kantor cabang, 22 kantor cabang pembantu, 4 kantor kas dan 5 *payment point*.⁴ Kemudian PT Bank NTB Syariah merubah kegiatan usahanya yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Bank NTB resmi dikonversi menjadi Bank NTB Syariah pada tanggal 13 September 2018 oleh Gubernur Nusa Tenggara Barat disaksikan jajaran manajemen Bank NTB Syariah, OJK, BI, para pemegang saham, dan mitra Bank NTB Syariah.⁵ Perubahan Bank NTB menjadi Bank NTB Syariah ini tercantum dalam Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 8 Tahun 2018 tentang Konversi PT. Bank NTB menjadi PT. Bank NTB Syariah.⁶

PT Bank NTB Syariah juga mempunyai berbagai fasilitas yang menunjang agar nasabah bisa merasa puas atas pelayanannya. Salah satunya dengan adanya Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) baru setahun dirilis oleh Bank Indonesia. Penyelenggaraan sistem pembayaran terus berkembang dan mengalami perubahan dengan majunya teknologi. Berbagai jenis instrumen pembayaran dan *delivery channel* disediakan untuk kemudahan nasabah serta meningkatkan efisiensi sistem pembayaran. Sebagai upaya meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan sistem pembayaran ritel dan mikro, Bank Indonesia mengembangkan *National Payment Gateway* (NPG). NPG sering kali disebut dengan istilah lain, seperti sistem pembayaran terintegrasi, sistem pembayaran terpadu, sistem pembayaran satu pintu, interkoneksi sistem pembayaran secara nasional, ataupun

⁴ Laporan Tahunan (*AnnualReport*) 2017, “Transformasi untuk Pertumbuhan Masa Depan Lebih Baik”, Bank NTB Syariah, 2017

⁵ “Bank NTB Syariah diresmikan”, dalam *Redaksi Lombok post*, 2018, hlm. 1 dan 11

⁶ Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Nomor 08 Tahun 2018 tentang Konversi PT. Bank NTB menjadi PT. Bank NTB Syariah

gerbang pembayaran nasional.⁷ Adapun dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan kepada gerbang pembayaran nasional atau yang biasa disingkat dengan GPN.

Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) yang selanjutnya disingkat GPN (*NPG*) adalah sistem yang terdiri atas standar, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional.⁸ Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dalam PBI No. 19/8/PBI/2017 pada tanggal 21 Juni 2017. GPN merupakan sebuah sistem jaringan antar bank di Indonesia yang diinisiasi oleh Bank Indonesia yang sebelumnya terkonsentrasi pada produk pembayaran internasional seperti *Visa* dan *Mastercard*. Bank Indonesia memperkenalkan GPN yang merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai kanal pembayaran yang memfasilitasi transaksi elektronik atau transaksi non tunai pada semua instrumen bank dalam satu sistem pembayaran.

Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia yang memiliki penduduk di atas 250 juta jiwa sangatlah penting. Berdasarkan statistik sistem pembayaran BI per Juni 2018, penggunaan kartu sebagai alat pembayaran (APMK) yaitu kartu ATM, kartu debit, maupun kartu kredit tercatat mencapai 600,185,851. Kemudian 80% transaksi pembayaran tersebut dilakukan di dalam negeri sedangkan sisanya 20% transaksi dilakukan di luar negeri.⁹ Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan pembayaran non tunai. Perkembangan instrumen pembayaran non tunai serta *delivery channel* telah memberi kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi pembayaran

⁷Vania Nurjanitra, Analisis Layanan *Automated Teller Machine* Perbankan Melalui Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*), (Skripsi, Fakultas Hukum UI, Depok, 2012) hlm. 59

⁸Peraturan Bank Indonesia, Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional

⁹ Anggit Dyah Kusumastuti dan Jane Rinelke Tinangon, "Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) dalam menunjang transaksi *daring*", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Merdeka Malang*, vol6, Nomor 1, 2019, hlm 57

secara elektronik dengan lebih cepat dan efisien. Dengan GPN, masyarakat dapat bertransaksi dari bank manapun dengan menggunakan instrumen dan kanal pembayaran apapun (*any bank, any instrument, any channel*).¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara di Bank NTB Syariah Mataram pada tanggal 22 Februari 2019, bahwa Bank Indonesia bersama seluruh perbankan di Provinsi NTB melakukan *launching* GPN bersama pada tanggal 21 Oktober 2018 di tengah area *Car Free Day* (CFD) Jalan Udayana Kota Mataram, begitu juga dengan Bank NTB Syariah Mataram. GPN ini merupakan program dari Bank Indonesia yang diikuti oleh seluruh perbankan yang fungsinya sama seperti ATM bersama. Jadi, GPN adalah sebuah sistem transaksi pembayaran yang mengkoneksikan berbagai bank, sehingga kartu ATM dan atau kartu debit suatu bank dapat digunakan di ATM/EDC/instrumen bank lain.¹¹ Adapun keterangan dari salah satu nasabah pengguna GPN menjelaskan bahwa setelah menggunakan GPN mempermudah ketika nasabah berada di luar daerah karena bisa menggunakan kartu ATM di seluruh kanal pembayaran, tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar karena seluruh kanal pembayaran sudah saling terkoneksi (interkoneksi), mempermudah dalam penggunaan non tunai terutama untuk berbelanja bisa digunakan pada semua mesin EDC dan dikenakan biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) lebih murah yang tadinya dikenakan hingga 3% turun menjadi sekitar 1% dengan menggunakan GPN.¹² Peningkatan konsumtif nasabah tentunya tidak terlepas dari kemudahan bertransaksi dengan adanya program Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), hal ini merupakan penunjang kepuasan nasabah terutama bagi nasabah Bank NTB Syariah.

¹⁰Fadhly Fauzi Rahman, "Sudah terbit, Apa itu GPN?", dalam <https://m.detik.com/finance/moneter> diakses tanggal 2 february 2019, pukul 07.30

¹¹Taufiq Hufaili (*Customer Service*), wawancara, Bank NTB Syariah, Mataram, 22 Februari 2019.

¹²Dina Islamia, wawancara, Mataram, 22 Februari 2019.

PT Bank NTB Syariah Mataram dalam meningkatkan kepuasan nasabah memberikan kenyamanan dan jaminan keamanan bagi nasabah pada saat melakukan transaksi, cepat dan tanggap dalam melakukan inovasi produk dan layanan terutama dalam menerapkan GPN yang baru dirilis satu tahun oleh Bank Indonesia ini. Dengan adanya inovasi baru ini tentunya dapat menarik minat nasabah untuk tetap loyal menjadi nasabah, di mana loyalitas ini berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan gerbang pembayaran nasional atau yang biasa disingkat GPN. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti pada nasabah PT Bank NTB Syariah Mataram dengan judul “Analisis Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) Terhadap Kepuasan NASABAH” (Studi pada PT Bank NTB Syariah Mataram).

B. Rumusan dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank NTB Syariah Mataram?
2. Seberapa besar tingkat persentase pengaruh penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah Bank NTB Syariah Mataram?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian, yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank NTB Syariah Mataram.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar tingkat persentase pengaruh penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah Bank NTB Syariah Mataram

2. Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dilihat dari dua aspek, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan mampu menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi Islam khususnya yang terkait dengan analisis penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah di Bank NTB Syariah dan diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

b. Secara Praktis

Diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan informasi bagi perbankan atau lembaga keuangan dalam meningkatkan kepuasan nasabah terutama bagi PT Bank Syariah Mataram agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat atau nasabah pengguna Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).

D. Definisi Operasional

1. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)

Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) yang selanjutnya disingkat GPN (*NPG*) adalah sistem yang terdiri atas standar, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional.¹³ atau secara sederhana GPN adalah sebuah sistem transaksi pembayaran yang mengkoneksikan berbagai bank, sehingga kartu ATM dan/atau kartu debit suatu bank dapat digunakan di ATM/EDC/Instrumen bank lain.

Adapun dimensi yang digunakan dalam penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) ini adalah sebagai berikut:

a. *Automated Teller Machine* (ATM)

ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, transfer uang, dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani seorang *teller*. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (*Personal Identification Number*), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM.¹⁴

b. *Electronic Data Captured* (EDC)

Electronic Data Captured (EDC) merupakan mesin pembayaran, pembelian dan transfer. Secara umum penggunaan mesin EDC dengan ATM sama hanya saja mesin EDC tidak dapat mengeluarkan uang layaknya mesin ATM. Mesin EDC banyak digunakan di outlet-outlet perdagangan yang berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan transaksi. Dengan mesin EDC (*Electronic Data Captured*) transaksi keuangan ditingkat konsumen lebih mudah dilakukan, dan yang pasti mengefisienkan kehidupan masyarakat. Saat ini EDC (*Electronic Data Captured*)

¹³ Peraturan Bank Indonesia, Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional

¹⁴ Syaipullah, "Pengaruh kemamfaatan kartu ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru", (*Skripsi*, FEIS UIN Syarif Kasim Riau, 2011), hlm. 8

tidak cuma dipakai untuk transaksi kartu kredit, tapi juga untuk transaksi debit dan transaksi *top-up*.

c. Agen

Agen adalah pihak yang berkerjasama dengan penerbit dalam memberikan jasa sistem pembayaran dan keuangan dengan menggunakan saran dan perangkat teknologi berbasis *mobile* maupun berbasis *web*. Dalam hal ini meliputi *online transaction, mobile phone, phone banking*, dan perangkat teknologi berbasis *web* lainnya.¹⁵

2. Kepuasan Nasabah

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan konsumennya. Dalam situasi persaingan yang sangat ketat dewasa ini semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta menempatkan orientasinya pada kepuasan konsumen dalam hal ini berkaitan dengan kepuasan nasabah.

Teori kepuasan mengungkapkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari harapan konsumen sebelum pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya. Ketika membeli suatu produk, konsumen memiliki harapan tentang bagaimana kinerja produk tersebut.

Menurut Caddote kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa

¹⁵Peraturan Bank Indonesia..., hlm. 4

dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan.¹⁶



Perpustakaan UIN Mataram

¹⁶Riza Rahmana, "Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah", (*Tesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008), hlm. xxii

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka

Telaah/kajian pustaka adalah penelusuran terhadap studi atau karya-karya terdahulu yang terkait untuk menghindari duplikasi, plagiasi, repitisi, serta menjamin keaslian dan keabsahan penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan, terutama yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, antara lain:

1. Skripsi yang ditulis oleh Hikmatul Wasilah yang berjudul “Pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Cabang Mataram”.¹⁷

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai variabel layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Mataram. Pengaruh masing-masing variabel independen (layanan *mobile banking*: kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan) dan variabel dependen: kepuasan nasabah dapat disimpulkan sebagai berikut: kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* di BRI Syariah Cabang Mataram lebih banyak dipengaruhi oleh indikator kecepatan. Indikator kecepatan dalam menggunakan *mobile banking* akan menjadi daya tarik yang lebih besar kepada nasabah untuk melakukan transaksi *mobile banking* yang disediakan oleh bank. Ditinjau dari keempat unsur layanan *mobile banking* yaitu: kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan; maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Cabang Mataram, 90.7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian.

Menelaah skripsi Hikmatul Wasilah ini, peneliti menemukan adanya perbedaan yakni dalam penelitian tersebut fokusnya mengacu pada *mobile*

¹⁷Hikmatul Wasilah, “Pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Cabang Mataram”, (*Skripsi*, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Mataram, 2016)

banking terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini difokuskan pada penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).

2. Skripsi yang ditulis oleh Rini Liastari yang berjudul “Pengaruh pelayanan BMT Al-Rasyada Bertais Kota Mataram terhadap kepuasan nasabah”.¹⁸

Berdasarkan kajian dan analisa penulis penerapan Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Al-Rasyada Bertais Kota Mataram sudah menempati posisi puas. Hal ini dapat dilihat melalui hasil yang diperoleh dari analisis data. Nilai p lebih kecil dari α yang digunakan yaitu $0,05$ atau $0,000 < 0,05$. Dari tabel koefisien α diperoleh nilai signifikansi sama dengan $0,000$ lebih kecil dari α sama dengan $0,05$ yang artinya bahwa “ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan BMT Ar-Rasyada Bertais Kota Mataram terhadap kepuasan nasabah.

Menelaah skripsi Rini Liastari ini, peneliti menemukan relevansi yang sama dalam membahas kepuasan nasabah. Perbedaannya yaitu dalam penelitian tersebut fokusnya mengacu pada pelayanan sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini di fokuskan pada penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).

3. Jurnal yang ditulis oleh Anngit Dyah Kusumastuti yang berjudul “Penerapan sistem GPN (Gerbang Pemabayaran Nasional) dalam menunjang transaksi *daring*”.¹⁹

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah: Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah suatu sistem yang menghubungkan berbagai pembayaran elektronik atau transaksi non tunai pada semua instrumen bank dalam satu sistem pembayaran .dengan berlakunya GPN, sistem pembayaran menjadi saling terkoneksi, sehingga satu kanal pembayaran dapat digunakan untuk berbagai instrumen pembayaran dari bank yang berbeda. Keuntungan yang didapat dari adanya GPN, yaitu adanya efisiensi pemrosesan

¹⁸Rini Liastari, “Pengaruh pelayanan BMT Al-Rasyada Bertais Kota Mataram terhadap kepuasan nasabah”, (*Skripsi*, FSEI UIN Mataram, 2017)

¹⁹ Anggit Dyah Kusumastuti, “Penerapan sistem...,”

transaksi ,*sharing* infrastruktur kanal pembayaran, perluasan akses layanan sistem pembayaran, serta biaya pemrosesan data yang lebih murah.

Menelaah jurnal Anggit Dyah Kusumastuti ini, peneliti menemukan adanya perbedaan yakni dalam penelitian tersebut fokusnya mengacu pada sistem GPN yang dalam menunjang transaksi *daring* sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini di fokuskan pada penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah.

4. Jurnal yang ditulis oleh Dahlia Bonang yang berjudul “Pengaruh layanan *E-Banking* terhadap sikap nasabah Bank Syariah Kota Mataram”²⁰

Berdasarkan pengujian hipotesis untuk rumusan masalah tentang kualitas pelayanan terhadap sikap nasabah bank syariah di Mataram, dapat disimpulkan bahwa: Dimensi *tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy* memiliki pengaruh terhadap sikap nasabah. Taraf signifikansi X1, X2, X3, X4 dan X5 kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan *tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy* dengan sikap nasabah di bank syariah Mataram.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang sikap nasabah, perbedaannya terdapat pada variabel independen. Menelaah dari skripsi di atas, peneliti menemukan relevansi yang berbeda yaitu pada penelitian di atas mencakup tentang kualitas pelayanan terhadap sikap nasabah sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih memfokuskan tentang analisis penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank NTB Syariah Mataram.

B. Kerangka Teori

²⁰ Fitri Madona, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang”, (*Skripsi*, FEBI UIN Raden Fatah Palembang, 2017)

1. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)

Pengertian Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) tercantum di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) yang selanjutnya disingkat GPN (*NPG*) adalah sistem yang terdiri atas standar, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrument dan kanal pembayaran secara nasional. Bank Indonesia menetapkan kebijakan GPN melalui interkoneksi *Switching* untuk mewujudkan interoperabilitas sistem pembayaran nasional.

- a. Lembaga standar adalah lembaga yang menyusun dan mengelola standar dalam GPN. Lembaga standar memiliki fungsi menyusun, mengembangkan dan mengelola standar untuk interkoneksi dan interoperabilitas instrumen pembayaran, kanal pembayaran dan *switching*, serta *security*. Lembaga standar bertanggung jawab untuk memastikan keamanan dan keandalan teknologi informasi yang digunakan dalam penyusunan, pengembangan dan pengelolaan standar.
- b. Lembaga *switching* sebagai pusat dan/atau penghubung penerusan data transaksi pembayaran melalui jaringan yang menggunakan alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK), uang elektronik dan/atau transfer dana. Lembaga *switching* bertugas untuk memproses data transaksi pembayaran secara domestik untuk interkoneksi dan interoperabilitas.
- c. Lembaga *services* adalah layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan industri sistem pembayaran ritel. Lembaga *services* bertugas antara lain untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah, melakukan rekonsiliasi, kliring dan *settlement*, dan mengembangkan sistem untuk pencegahan *fraud* (penipuan),

manajemen resiko serta menangani perselisihan transaksi pembayaran dalam rangka perlindungan konsumen.²¹

Ruang lingkup GPN mencakup transaksi pembayaran secara domestik yang meliputi:

- a. Interkoneksi *Switching*,
- b. Interkoneksi dan interoperabilitas kanal pembayaran berupa kanal ATM, *Electronic Data Captured* (EDC), agen, *payment gateway*, dan kanal pembayaran lainnya, dan
- c. Interoperabilitas instrumen pembayaran berupa kartu ATM dan atau kartu debit, kartu kredit, uang elektronik, dan instrumen pembayaran lainnya.

Berdasarkan jenis *delivery channel*, GPN sekurang-kurangnya melayani transaksi yang dilakukan *delivery channel* yang bersifat *man-assisted* ataupun *unmanned-assisted deviced*, sebagai berikut:²²

- a. *Automated Teller Machine* (ATM)

Dengan adanya layanan *interbank switch*, seluruh mesin ATM yang dimiliki oleh bank maupun non bank penyedia mesin ATM diharapkan terkoneksi seluruhnya ke NPG/GPN sehingga setiap nasabah pemegang kartu dapat menggunakan mesin ATM dimanapun di seluruh Indonesia untuk kepentingan transaksinya (cek saldo, tarik tunai, transfer intra dan antar bank, pembayaran dan lain-lain).

- b. *Electronic Data Captured* (EDC/POS)

Sebagaimana halnya mesin ATM, dengan adanya layanan *interbank switch*, seluruh mesin *Electronic Data Captured* (EDC) yang dimiliki oleh bank maupun *independent acquirer* juga terkoneksi ke NPG/GPN sehingga setiap

²¹ Anggit Dyah Kusumastuti dan Jane..., hlm. 59-61

²² Vania Nurjanitra, Analisis..., hlm. 69-70

nasabah pemegang kartu dapat melakukan transaksi melalui terminal EDC dimanapun di seluruh Indonesia.

c. *Internet/Online Transaction*

Saat ini berbagai transaksi keuangan kecuali penarikan tunai, dapat dilakukan melalui fasilitas *internet banking* yang disediakan oleh bank. Perintah transfer dana antar bank, biasanya diteruskan oleh bank melalui sistem *Real Time Gross Settlement (BI-RTGS)* atau SKNBI. Melalui layanan *interbank switch* maka perintah transfer dana antar bank yang dilakukan nasabah melalui internet dapat juga diteruskan oleh bank melalui NPG/GPN

d. *Mobile Phone*

Selain internet, bank-bank juga menyediakan berbagai fasilitas untuk melakukan transaksi melalui sarana *mobile phone*, termasuk perintah transfer dana antar bank. Melalui layanan *interbank switch* maka perintah transfer dana antar bank yang dilakukan nasabah melalui mobile phone juga dapat diteruskan melalui NPG/GPN secara *online* dan *real time*.

e. *Phone Banking*

Dengan layanan *interbank switch*, bank-bank yang masih menyediakan layanan *telephone banking* juga dapat meneruskan perintah transfer dana antar bank yang dilakukan nasabah via *telephone* melalui NPG/GPN.

f. *Teller*

Dengan layanan *interbank switch*, berbagai transaksi keuangan juga dimungkinkan dilakukan oleh nasabah melalui *teller* atau *counter* bank lain (cek saldo, tarik tunai, transfer dana antar bank, dan lain-lain)

Sebagai langkah awal dari keberadaan GPN, masyarakat diperkenalkan dengan kartu ATM/debit dengan logo nasional yang digunakan untuk transaksi dalam

negeri dan dapat diterima di seluruh terminal pembayaran dalam negeri. Dengan kartu berlogo GPN, manfaat yang diterima oleh nasabah diantaranya:²³

- a. Semua transaksi domestik dengan menggunakan GPN dapat dilakukan di seluruh kanal pembayaran di Indonesia tanpa terkecuali.
- b. Data transaksi elektronik domestik diproses secara langsung di dalam negeri sehingga keamanan data nasabah lebih terjamin.
- c. Pemrosesan transaksi lebih efisien karena dilakukan secara domestik.

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan (nasabah) merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengonsumsi).

Berikut beberapa definisi yang berkembang untuk kepuasan nasabah, yaitu:²⁴

- 1) Menurut Cadotte kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.
- 2) Menurut Tse & Wilton kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan.
- 3) Menurut Fornell kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra pembelian.

²³ Anggit Dyah Kusumastuti..., hlm. 58-59

²⁴ Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006), hlm. 61

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu:²⁵

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- 2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberi informasi akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut.

Berikut beberapa indikator kepuasan nasabah, yaitu:²⁶

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen,
- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, dan
- 3) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Perusahaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan nasabah karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi kepuasan pelanggan. Metode-

²⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 162

²⁶ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm.

metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:²⁷

- 1) Sistem keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*)
- 2) Survey pelanggan (*Customer surveys*)
- 3) Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)
- 4) Analisa kehilangan pelanggan (*Lost customer analysis*)

Terdapat 5 (lima) faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:²⁸

- 1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Produk yang dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen berdasarkan kinerja actual produk tersebut.

- 2) Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas jasa (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan 2 faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived serviced*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected serviced*). *Service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

- 3) Emosional

²⁷ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 49

²⁸ *Ibid*, hlm. 50

Kepuasan yang diperoleh berasal dari nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu. Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang dianggap orang lain berkualitas. Merek mencerminkan nilai yang dimiliki oleh produsen sebuah produk.

4) Harga

Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Biaya

Nasabah akan merasa puas apabila ia tak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan tidak perlu membuang waktu untuk dapat memperoleh barang dan jasa.

Terdapat 3 kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penyampaian jasa dan mempengaruhi penilaian konsumen atas kualitas jasa, yaitu:²⁹

- 1) Kesenjangan antara harapan konsumen dengan pandangan penyedia jasa,
- 2) Kesenjangan antara pandangan penyedia jasa dan spesifikasi kualitas jasa, dan
- 3) Kesenjangan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan konsumen.

b. Strategi dalam Kepuasan Pelanggan

Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:³⁰

²⁹*Ibid*, hlm. 58

³⁰*Ibid*, hlm 60-73

- 1) *Relation marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. *Relation marketing* berdasar pada:
 - a) Fokus *customer retention*
 - b) Orientasi mamfaat produk
 - c) Orientasi jangka panjang
 - d) Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan
 - e) Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi
 - f) Kontak dengan pelanggan sangat tinggi
 - g) Kualitas yang merupakan perhatian sangat tinggi
- 2) Strategi *superior customer service*. Strategi ini menawarkan strategi yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan atau oragnisasi yang menggunakan strategi ini harus memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan SDM yang unggul, serta memilki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang menawarkan *customer service* yang lebih baik akan membebankan harga yang lebih tinggi daripada produk atau jasa yang dihasilkan.
- 3) Strategi *unconditionaling guarantees* atau *extra ordinary guarantees*. Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan yang akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.
- 4) Strategi penanganan keluhan yang efisien. Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas (*unsatisfied customer*) menjadi pelanggan yang puas (*satisfied customer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

- 5) Strategi peningkatan kinerja perusahaan. Suatu strategi meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang mencakup komunikasi dan *public relation* terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan yang penilaiannya bisa didasarkan pada survey pelanggan, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- 6) Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini melibatkan pelanggan dalam proses mengembangkan produk atau jasa sedini mungkin dengan demikian memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan serta memperbaiki proses hingga tercapainya efektivitas maksimum.
- c. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:³¹

- 1) Sifat jujur
- 2) Sifat amanah

³¹ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Bisnis Ekonomi Islam*, (Jakarta: GIP, 1997), hlm. 178

3) Benar

C. Kerangka Berpikir

Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang mengkoneksikan berbagai bank, sehingga kartu ATM dan/atau kartu debit suatu bank dapat digunakan di ATM, EDC, dan atau instrumen bank lainnya. Adapun beberapa indikator dalam penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) ini adalah: *Automated Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Captured (EDC)* dan agen.

Automated Teller Machine (ATM) pada kerangka berpikir ini merupakan salah satu indikator dari penerapan GPN yaitu jasa yang diberikan bank kepada nasabah dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi secara aman, cepat, nyaman, kapanpun dan dimanapun karena semua kanal pembayaran sudah saling terkoneksi.

Electronic Data Captured (EDC) memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran dan pembelian karena dengan adanya penerapan GPN nasabah tidak perlu lagi mencari mesin EDC bank yang sama karena semua kanal pembayaran bank apapun sudah saling terkoneksi sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Agen merupakan pihak yang berkerjasama dengan penerbit dalam memberikan layanan jasa sistem pembayaran dan keuangan dengan menggunakan sarana teknologi *mobile* maupun berbasis *web*. Layanan jasa perbankan melalui agen ini diberikan bank kepada nasabah dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi secara *online* tanpa harus antri ke bank.

Dapat dijelaskan bahwa variabel penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (ATM, EDC, dan Agen) memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah baik dalam transaksi pembayaran, pembelian, transfer, tarik tunai dan lain sebagainya.

Kemudahan dan kenyamanan yang diberikan untuk pengguna GPN sesuai dengan harapan nasabah yang membuat nasabah minat menggunakan kembali serta merekomendasikan kepada teman dan kerabat. Kelebihan menggunakan GPN tersebut memberikan kepuasan kepada nasabah pengguna GPN.

Adapun dalam teori kepuasan nasabah Hawkins dan Lonney menyatakan bahwa:

“Indikator kepuasan nasabah terdiri dari: kesesuaian harapan antara kinerja produk yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, dan kesediaan merekomendasikan produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai”³².

Berdasarkan hasil tinjauan pustaka mengenai penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (ATM, EDC, dan Agen) terhadap kepuasan nasabah, maka dikembangkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1Kerangka Berfikir

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat 2 variabel yang akan diteliti yaitu variabel penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dan variabel kepuasan nasabah. Kemudian diteliti lebih lanjut mengenai adanya pengaruh antara variabel penerapan Gerbang Pembayaran

³² Fandy Tjiptono, *Perspektif...*, hlm 101

Nasional (GPN) terhadap variabel kepuasan nasabah. Untuk itu diperlukan hipotesis yang harus diuji secara empiris yaitu:

1. Hipotesis nihil (H_0)

Hipotesis nihil (H_0) yaitu hipotesis yang dinyatakan tidak adanya hubungan atau pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Adapun hipotesis nihil (H_0) dalam penelitian ini sebagai berikut: “tidak terdapat pengaruh antara penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah Bank NTB Syariah Mataram”.

2. Hipotesis alternative (H_a)

Hipotesis alternative (H_a) yaitu hipotesis yang dinyatakan adanya hubungan atau pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Adapun Hipotesis alternative (H_a) dalam penelitian ini sebagai berikut: “ada pengaruh antara penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah Bank NTB Syariah Mataram”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan. Penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah pada Bank NTB Syariah Mataram.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang bersifat korelasional. Korelasional adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan teknik korelasi seorang peneliti dapat mengetahui hubungan variasi dalam sebuah variabel dengan variasi lainnya. Ciri dari penelitian korelasi bahwa penelitian tersebut tidak menuntut subjek yang terlalu banyak.³³

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank NTB Syariah Mataram yang menggunakan kartu GPN (Gerbang Pembayaran Nasional). Berdasarkan informasi dari pihak Bank NTB Syariah Mataram nasabah pengguna GPN sebanyak 500 nasabah.

³³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 247-248

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 80

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.³⁵ Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner (angket) merupakan serangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.³⁶ dalam hal ini responden atau nasabah pengguna GPN NTB Syariah Mataram. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel secara acak (*probability sampling*) dengan teknik *simple random sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu.³⁷

Menurut Sugiyono *probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan cara pengambilan sampel dengan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.³⁸ dalam penelitian ini sampel yang diambil 84 responden nasabah pengguna GPN Bank NTB Syariah yang ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

³⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raya Grafindo, 2011), hlm. 74

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Manajemen...*, hlm. 102

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian...*,

³⁸ *Ibid*, hlm. 82

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Jumlah populasi nasabah yang menggunakan GPN sebanyak 500 orang dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebanyak 10% maka, perhitungannya sebagai berikut:

Diketahui:

$$N = 500$$

$$e = 10\% \text{ atau } 0,10$$

Maka:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{500}{1 + (500 \cdot 0,10^2)}$$

$$n = 83,33333333$$

Jadi, sampel yang diambil sebanyak 84 (dibulatkan) nasabah pengguna GPN di Bank NTB Syariah Mataram.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan dari bulan Juli sampai bulan Desember 2019. Untuk bulan pertama peneliti memfokuskan menyelesaikan proposal skripsi yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian skripsi.

2. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank NTB Syariah Mataram Jl. Pejanggik No. 30, Mataram, Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Setelah melakukan

observasi pada beberapa nasabah perbankan syariah peneliti akhirnya tertarik untuk meneliti tentang Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang sudah banyak digunakan oleh nasabah Bank NTB Syariah. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan peneliti mengambil tempat penelitian pada PT Bank NTB Syariah Mataram.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel sendiri dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain.³⁹

Adapun jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi (*independent*) atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Adapun dimensi yang digunakan dalam penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) ini adalah: *Automated Teller Machine*(ATM), *Electronic Data Captured*(EDC), dan Agen.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah.

³⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian, Lengkap Praktis dan Mudah dipahami*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 86

E. Desain Penelitian

Desain penelitian atau rancangan penelitian merupakan rencana atau struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian.⁴⁰ Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif tujuan dipilihnya pendekatan ini adalah untuk menguji dan menganalisa pengaruh penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank NTB Syariah Mataram.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 84 responden yang diambil dari jumlah populasi pengguna GPN yang dihitung menggunakan rumus slovin. Selanjutnya, untuk pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, dan dokumentasi. Angket tersebut kemudian dikembangkan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan pada nasabah Bank NTB Syariah Mataram yang menggunakan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) yang selanjutnya dianalisis dan diolah sehingga diambil sebuah kesimpulan.

F. Instrumen/Alat dan Bahan Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian.⁴¹ Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan dalam mengumpulkan data. Alat bantu tersebut dapat berupa angket, tes, skala bertingkat, pedoman wawancara,

⁴⁰ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 80

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 102

pedoman observasi, dan check list. Alat dan bahan penelitian merupakan semua perlengkapan yang digunakan pada saat pengambilan data penelitian.⁴²

Dalam penelitian ini, peneliti memilih angket atau kuesioner tertutup dalam kegiatan pengumpulan data. Sedangkan instrumen yang digunakan dalam pemberian skor terhadap pertanyaan dan pernyataan menggunakan *skala likert*, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.⁴³ Skala ini terdiri atas sejumlah pertanyaan yang semuanya menunjukkan sikap terhadap suatu objek tertentu yang akan diukur, untuk setiap pertanyaan akan disediakan sejumlah alternatif yang berjenjang bertingkat.⁴⁴ Nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dijumlah sehingga mendapatkan nilai total.

Dalam penelitian ini jawaban responden diberi skor berdasarkan *skala likert* sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) = 4
2. Setuju (S) = 3
3. Tidak Setuju (TS) = 2
4. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

G. Teknik Pengumpulan Data/Prosedur

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Pada teknik ini peneliti mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang diteliti. Adapun

⁴²*Ibid*, hlm. 32

⁴³*Ibid*, hlm. 25

⁴⁴ Irwan Soeharto, *Metode Penelitian Sosial, suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Lainnya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 77

yang menjadi pengamatan langsung adalah penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) pada Bank NTB Syariah Mataram.

2. Kuesioner (Angket)

Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁴⁵ Metode ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan dari nasabah PT Bank NTB Syariah yang menggunakan GPN (Gerbang Pembayaran Nasional). Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup untuk menjaga kerahasiaan responden.

3. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.⁴⁶ Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak manajemen perbankan syariah dan nasabah yang menggunakan GPN di Bank NTB Syariah Mataram.

Bertempat di Bank NTB Syariah Mataram peneliti melakukan wawancara dengan pihak manajemen perbankan syariah yaitu *customer service*, dalam wawancara tersebut menjelaskan bahwa Bank Indonesia bersama seluruh perbankan di Provinsi NTB melakukan *launching* GPN bersama pada tanggal 21 Oktober 2018 di tengah area *Car Free Day* (CFD) di jalan Udayana Kota Mataram. Dari wawancara tersebut juga dijelaskan ada sekitar 500 nasabah yang sudah menggunakan GPN (Gerbang Pembayaran Nasional).

4. Dokumentasi

⁴⁵*Ibid*, hlm. 142

⁴⁶*Ibid*, hlm. 138

Dokumentasi yaitu data-data yang diambil untuk penelitian ini diambil dari buku-buku, jurnal, surat kabar, internet, majalah, makalah, dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dokumentasi ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang Bank NTB Syariah, jumlah nasabah pengguna GPN Bank NTB Syariah.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dengan mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴⁷

Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini dalam menganalisis data adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan dengan pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak.⁴⁸

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis secara deskriptif variabel penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini berisi tentang klasifikasi kuesioner secara umum yang terdiri dari: umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dari responden tersebut.

2. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan oleh peneliti serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat dan tinggi rendahnya validitas instrumen

⁴⁷ Sugiyono, *metode penelitian bisnis*, (Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas, 2008), hlm. 427

⁴⁸ Syofian Siregar, *Statistika...*, hlm. 221

menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari variabel yang diteliti.⁴⁹

Cara pengujian validitas dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dan skor total dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Teknik korelasi *product moment* ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama.

Teknik analisis data dengan *product moment* dengan angka kasar digunakan untuk menemukan pengaruh penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah Bank NTB Syariah Mataram. Valid atau tidaknya suatu item instrument dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* atau r hitung dengan nilai kritisnya.⁵⁰

Suatu instrumen dikatakan valid, apabila: koefisien korelasi *product moment* melebihi 0.3, koefisien korelasi *product moment* $> r$ -tabel ($\alpha: n-2$), dan nilai sig. $\leq \alpha$.⁵¹ Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* adalah:⁵²

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total variabel untuk responden n

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm. 168-169

⁵⁰ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 213

⁵¹ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 164

⁵² Rahayu Kariadinata dan Maman Abdurrahman, *Dasar-dasar Statistika Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hlm. 329

3. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama.⁵³ Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai dapat diandalkan atau dipercaya.

Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan tehnik *cronbach's alpha*, bila koefisien reliabilitas nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Adapun tahapan-tahapan perhitungan uji realibilitas dengan menggunakan tehnik *cronbach's alpha*, yaitu:⁵⁴

- a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

- b. Menentukan nilai varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

- c. Menentukan realibilitas instrumen

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Di mana:

n = Jumlah sampel

X = nilai skor yang dipilih

σ_t^2 = Varians total

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien realibilitas instrument

⁵³*Ibid*, hlm. 55

⁵⁴*Ibid*, hlm. 175

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian data variabel penelitian dengan regresi apakah dalam variabel dan model regresi terjadi kesalahan atau penyakit. Adapun macam-macam uji asumsi klasik tersebut adalah:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.⁵⁵

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

Pengujian Linearitas data menurut Riduwan dapat dilakukan dengan Menetapkan taraf signifikansi uji 0,05. Kriteria pengujiannya adalah kelinieran dipenuhi oleh data jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau angka signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05. Angka signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan kelinieran tidak dipenuhi.⁵⁶

⁵⁵ Wungow Raymond dan Adolfina, "Pengaruh pengalaman kerja dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom indonesia cabang manado", EMBA, Vol. 6, Nomor 3, Juli 2018, hlm. 1761.

⁵⁶ Elis Rusmini, "Kontribusi Hasil Belajar Manajemen Usaha Boga dengan Pendekatan Cooperative Learning dan Motivasi Berwirausaha terhadap Kesiapan Berwirausaha ", (*Skripsi*, Pendidikan Teknologi dan Kejuruan S2 Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, 2012), hlm. 84-86.

Dasar pengambilan keputusan, yaitu:

- a. Jika nilai Sig. *deviation from linearity* > 0.05, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variable terikat.
- b. Jika nilai Sig. *deviation from linearity* < 0.05, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variable terikat.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap Kepuasan Nasabah Bank NTB Syariah Mataram. Regresi sederhana digunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan adanya hubungan antar 2 variabel, dengan rumus:⁵⁷

$$Y' = a + bX$$

Nilai a dan b di cari berdasarkan 2 persamaan sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Perpustakaan UIN Mataram

Keterangan:

Y' = Nilai Regresi

Y = Nilai data Y

X = Nilai data X

n = Jumlah Frekuensi

a = Nilai Konstanta atau bila harga $X = 0$

b = Koefisien regresi

⁵⁷Isnawati Sukma Devi, "Pengaruh Kecerdasan Spasial Terhadap Kemampuan Pemahaman Konsep Vektor", (*Skripsi*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Mataram, Mataram, 2018), hlm. 48.

6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r^2) yang berkaitan dengan variabel bebas dan variabel terikat. Secara umum, dikatakan bahwa r^2 merupakan kuadrat korelasi antara yang digunakan sebagai *predictor* dan variabel yang memberikan *response*. Koefisien determinasi digunakan sebagai upaya melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.⁵⁸

Rentang nilai koefisien determinasi adalah 0-1 dengan asumsi ($0 \leq r^2 \leq 1$). Apabila koefisien determinasi memiliki nilai yang kecil dapat dikatakan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas. Begitu pula sebaliknya, apabila koefisien determinasi memiliki hasil mendekati 1 dapat dikatakan variasi variabel independen hampir dapat memberikan informasi maupun intruksi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Semakin tinggi r^2 atau mendekati 1 maka model yang digunakan semakin baik. Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut.⁵⁹

$$KD' = r^2 + 100\%$$

Keterangan:

KD = Nilai Koefisien Determinasi

r^2 = Nilai Koefisien Korelasi

7. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji signifikan t digunakan untuk melihat signifikan pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji t pada dasarnya menunjukkan

⁵⁸ Muhammad Abdurrahman, Muhidin SA, dan Somantri A., *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 97

⁵⁹ *Ibid*, hlm. 97

seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Adapun rumus uji t adalah sebagai berikut.⁶⁰

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

N = Jumlah Responden

r^2 = Nilai Koefisien Korelasi

Dasar pengambilan keputusan dalam mencari thitung adalah dengan melihat nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya hipotesis diterima, akan tetapi jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis di tolak. Selain itu Pengujian ini juga dapat dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*,... hlm. 187

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank NTB Syariah Mataram

1. Bank NTB Syariah Mataram

a. Sejarah Singkat PT. Bank NTB Syariah Mataram

PT. Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat (Selanjutnya disebut Bank NTB) adalah Bank milik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat bersama-sama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten se-Nusa Tenggara Barat. Bank NTB didirikan dan mulai beroperasi pada tanggal 5 juli 1964 berdasarkan:⁶¹

- 1) Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 06 Tahun 1963 tentang pendirian Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat, beserta beberapa perubahannya.
- 2) Disempurnakan dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 08 Tahun 1984 tentang Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat.
- 3) Kemudian dirubah kembali dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 01 Tahun 1993 tentang Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat.
- 4) Perubahan bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat dari Perusahaan Daerah Nusa Tenggara Barat menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat tanggal 19 maret 1999.

Perubahan bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat tanggal 19 maret 1999. Peraturan dan

⁶¹ Laporan Tahunan (*AnnualReport*) 2017, "Transformasi untuk Pertumbuhan Masa Depan Lebih Baik", Bank NTB Syariah, 2017, hlm. 63

perundang-undangnya yang berkaitan dengan perubahan status tersebut antara lain:⁶²

- 1) Berdasarkan Perusahaan Daerah Provinsi Daerah Tingkat 1 Nusa Tenggara Barat No. 07 Tahun 1999 tentang perubahan bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat tanggal 19 maret 1999.
- 2) Lembaran Daerah Provinsi Daerah Tingkat 1 Nusa Tenggara Barat No. 05 tanggal 21 April 1999.
- 3) Akta Pendirian No. 22 tanggal 30 April 1999 dihadapan Samsaimun, SH pengganti Abdullah, SH, Notaris di Mataram.
- 4) Surat Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia RI sesuai Surat Keputusan No.AHU.30716.AHA.01.02 tahun 2008 tanggal 9 juni 2008.
- 5) Akta Pendirian/Anggaran Dasar tersebut terakhir dirubah dengan Akta No. 53 tanggal 9 Desember 2011 dibuat dihadapan Fikry Said, SH., Notaris di Mataram.
- 6) SK Menteri Hukum dan HAM RI tanggal 11 Januari 2012 Nomor: AHU-01707.AH.01.02 Tahun 2012 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat.
- 7) Akta Notaris Nomor 14 tanggal 30 November 2016 oleh Notaris Abdullah, SH., tentang Perubahan Anggaran Dasar PT Bank NTB dan disahkan oleh SK Menkumham Nomor: AHU.AH. 01.03.0115452 tanggal 23 Januari 2017.

⁶²*Ibid*, hlm. 64-65

- 8) SK Menteri Hukum dan HAM RI tanggal 23 Januari 2017 Nomor AHU.AH.01.03.0115452 tahun 2017 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat.

Bank NTB didirikan dengan tujuan untuk mengelola keuangan daerah yaitu sebagai kas daerah. Selain itu, tujuan didirikannya Bank NTB untuk membantu meningkatkan perekonomian daerah dengan memberikan kredit kepada perusahaan kecil di Nusa Tenggara Barat.

Seiring dengan berjalannya waktu, Bank NTB terus berkembang hingga saat ini memiliki kantor yang berjumlah 43 kantor yang terdiri dari 1 kantor pusat, 1 kantor cabang utama, 10 kantor cabang, 22 kantor cabang pembantu, 4 kantor kas dan 5 *payment point*.

Guna mendukung kualitas pelayanan Bank NTB memiliki 128 ATM yang tersebar diseluruh Kota/Kabupaten se-Nusa Tenggara Barat. Bank NTB didukung oleh karyawan dan karyawan sampai dengan 31 Desember 2017 berjumlah 752 orang.⁶³

b. Visi dan Misi PT. Bank NTB Syariah Mataram

1) Visi PT. Bank NTB Syariah Mataram

Visi Bank adalah menjadi Bank terkemuka, amanah dan kebanggaan masyarakat dengan penjabaran sebagai berikut:

- a) Menjadi Bank terkemuka yaitu selalu terdepan dan terpiih serta mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui layanan prima dan dikenal secara luas,

⁶³*Ibid*, hlm. 65

- b) Amanah dimaksudkan bahwa dalam menjalankan tugas selalu dilakukan secara professional, penuh tanggung jawab dan konsisten yang dilandasi dengan nia baik,
- c) Kebanggaan masyarakat dimaksudkan adalah bahwa bank mempunyai kinerja dan *image* yang baik sehingga menjadi pilihan, selain memberikan kontribusi dan mendorong perekonomian Daerah NTB.

2) Misi PT. Bank NTB Syariah Mataram

- a) Memberikan layanan prima dan menyediakan produk perbankan yang lengkap sesuai kebutuhan nasabah,
- b) Mengembangkan SDM yang professional,
- c) Mengembangkan teknologi dan jaringan kantor yang luas,
- d) Memberikan kontribusi maksimal kepada pemegang saham dan meningkatkan peran kepedulian sosial.⁶⁴

c. Produk dan Layanan Bank NTB Syariah

1) Produk Simpanan

- a) Giro berupa: Giro umum, giro kasda, giro KPKN dan giro iB *taharah* sejahtera
- b) Tabungan berupa: Tabungan tambora, tabungan simpeda, tabungan simpanan pelajar, tabungan *taharah*, tabunganku, tabungan *wadiah*, tabungan iB *taharah* sejahtera
- c) Deposito berupa: Deposito *corporate*, deposito *retail*, deposito iB *taharah* sejahtera

2) Produk Kredit/Pembiayaan

⁶⁴*Ibid*, hlm. 67-68

- a) Kredit produktif berupa: Kredit Pembinaan Usaha Keluarga Sejahtera Mandiri (Pundi), Kredit Usaha Mikro & Kecil (KUMK SUP 005), Kredit Usaha Mikro Ekonomi Produktif (Kreatif), Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Mitra Wira Usaha (KMWU), kredit infrastruktur pemerintah daerah, Kredit Modal Kerja (KMK) dan Kredit Investasi Umum (KI-Umum)
- b) Kredit konsumtif berupa: Kredit Serba Guna (KSG), Kredit Serba Guna Kepada Anggota DPRD (Kresna Duta Rakyat), Kredit Serba Guna untuk Pimpinan Daerah (Kresna Pindah), Kredit kepada Pengaruh dan Pegawai PT Bank NTB (Kreta Pusaka), Kredit Pemilikan Rumah (KPR)-FLPP, Kredit Pemilikan Rumah (KPR)-Multi Guna, *cash collateral loan* (CCC), pembiayaan *mudharabah*, pembiayaan *musyarakah*, pembiayaan multijasa *taharah* sejahtera, pembiayaan *ijarah* dan pembiayaan *qardh*.
- 3) Jasa bisnis berupa: Bank garansi, SKNBI, RTGS, inkaso dan BPD *Nett Online*.
- 4) Jasa kelembagaan berupa: Layanan Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) *online*, Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPH), pembayaran tagihan air, pembayaran tagihan listrik, pembayaran tagihan telepon dan CMS Kasda
- 5) *E-Channel* dan jasa lainnya berupa: Jasa *Payroll Package* (IPP), Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Mobile Banking*, Kartu Pegawai Negeri Sipil Elektronik (KPE), *Electronic Data Captured* (EDC), laku pandai dan *CO-Branding* kartu kredit.⁶⁵

⁶⁵*Ibid*, hlm. 73-75

2. Gambaran Umum Operasional Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) Bank NTB Syariah Mataram

Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) yang selanjutnya disingkat GPN (*NPG*) adalah sistem yang terdiri atas standar, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional⁶⁶ atau secara sederhana GPN adalah sebuah sistem transaksi pembayaran yang mengkoneksikan berbagai bank, sehingga kartu ATM dan/atau kartu debit suatu bank dapat digunakan di ATM/EDC/Instrumen bank lain. Bank Indonesia menetapkan kebijakan GPN melalui interkoneksi *switching* untuk mewujudkan interoperabilitas sistem pembayaran nasional.

GPN dikembangkan untuk menjadikan infrastruktur pembayaran lebih efisien, andal, dan aman. Aturan dan mekanisme (*arrangement*) kelembagaan dalam GPN akan menjadi payung interkoneksi atau interoperabilitas industri sistem pembayaran ritel di dalam negeri.

Adapun transaksi pembayaran secara domestik yang menjadi cakupan dalam penyelenggaraan GPN meliputi interoperabilitas instrumen pembayaran berupa kartu ATM dan/atau kartu debit, kartu kredit, uang elektronik, dan instrumen pembayaran lainnya, serta interkoneksi dan interoperabilitas kanal pembayaran berupa kanal ATM, EDC, agen, *payment gateway*, dan kanal pembayaran lainnya.

Bank NTB Syariah Mataram bersama seluruh perbankan di Indonesia menerapkan GPN secara serentak. Dengan adanya GPN mempermudah nasabah Bank NTB Syariah Mataram dalam melakukan berbagai transaksi.

⁶⁶ Peraturan Bank Indonesia,...

Jadi, dengan adanya GPN tercipta interkoneksi nasional layanan ATM perbankan yang mana setiap nasabah bank dapat menggunakan ATM bank apapun di seluruh Indonesia untuk melakukan transaksi. Begitu juga dengan instrumen pembayaran lainnya seperti kartu debit, kartu kredit, uang elektronik dan instrumen pembayaran lainnya.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Penelitian ini mengenai analisis penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah pada Bank NTB Syariah Mataram, yang beralamat di Jl. Pejanggih No. 30, Mataram, Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Data penelitian dikumpulkan dengan membagikan angket secara langsung kepada responden sebanyak 84 kuesioner. Agar bisa mendapatkan gambaran umum responden maka dilakukan analisa deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

a. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pengguna GPN Bank NTB Syariah Mataram adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Frekuensi Jenis Kelamin Responden

		Jenis Kelamin			
		Fre quency	P ercent	V alid Percent	Cum ulative Percent
-laki	Laki	0	5.7	5.7	5.7
mpuan	Pere mpuan	4	4.3	4.3	10.0

total	4	00.0	00.0	1
-------	---	------	------	---

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui SPSS 20 pada tabel 4.1 di atas, bahwa jenis kelamin nasabah pengguna GPN Bank NTB Syariah Mataram yang berjumlah 84 merupakan 30 orang (35.7%) nasabah laki-laki dan 54 orang (64.3%) nasabah perempuan. Dengan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah berjenis kelamin perempuan.

b. Usia

Adapun data mengenai usia responden nasabah pengguna GPN Bank NTB Syariah Mataram adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Data Frekuensi Usia Responden

	Fre quency	Per cent	Valid Percent	Cum ulative Percent
7-25	53	63.1	63.1	63.1
valid 6-40	22	26.2	26.2	89.3
1-55	9	10.7	10.7	100.0
total	84	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui SPSS 20 pada tabel 4.2 di atas, bahwa responden yang berusia 17-25 tahun yaitu berjumlah 53 orang (63.1%), responden yang berusia 26-40 tahun yaitu berjumlah 22 orang (26.2%), dan responden yang berusia 41-55 tahun berjumlah 9 orang (10.7%). Jadi, responden berdasarkan usia di dominasi oleh usia 17-25 tahun.

c. Pendidikan Terakhir

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden nasabah pengguna GPN Bank NTB Syariah Mataram adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Data Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden

	Fre quency	Pe rcent	V alid Percent	Cum ulative Percent
M A / S e d e r a j a t	36			42.9
i p l o m a	7			51.2
l	41			100. 0
o t a l	84			

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui SPSS 20 pada tabel 4.3 di atas, pendidikan terakhir lulusan SMA/Sederajat sebesar 42.9% atau 36 orang.

Responden yang berpendidikan Diploma sebesar 8.3% atau 7 orang. Responden yang berpendidikan S1 sebesar 48.8% atau 41 orang. Jadi, responden berdasarkan pendidikan terakhir di dominasi oleh responden yang berpendidikan S1.

d. Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah pengguna GPN Bank NTB Syariah Mataram adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Data Frekuensi Pekerjaan Responden

Pekerjaan		Fre quency	P ercent	V alid Percent	Cu mulative Percent
valid	pegawai Negeri Sipil				1
	pegawai Swasta	9	2.6	2	9 .8
	irasw asta/ Peda gang	1	3.1	1	2 .9
	pelajar /Mah asiswa	4	2.4	5	5 .2

ainnya				0
a				0
				.
				0
total	4			

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui SPSS 20 pada tabel 4.4 di atas, responden yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebesar 7.1% atau 6 orang. Responden yang berprofesi sebagai Pegawai Swasta sebesar 22.6% atau 19 orang. Responden yang berprofesi sebagai Wiraswasta/Pedagang sebesar 13.1% atau 11 orang. Responden yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 52.4% atau 44 orang. Responden yang tidak berprofesi sebagai yang tertulis dalam karakteristik atau lainnya sebesar 4.8% atau 4 orang. Jadi, responden berdasarkan pekerjaan di dominasi oleh Pelajar/Mahasiswa.

2. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* yang dihitung manual dan diolah *software* SPSS 20 dengan taraf signifikan 5%. Dalam penelitian ini besarnya r_{hitung} dengan tingkat signifikansi 5% untuk jumlah responden sebanyak 84 orang, pada distribusi nilai r_{tabel} statistik maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,213.

Dasar pengambilan uji validitas yaitu dengan perbandingan r_{hitung} dengan r_{tabel} , sebagai berikut:

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ = Valid
- b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ = Tidak Valid

Melihat nilai signifikansi (Sig.)

- a. Jika nilai signifikansi $< 0.005 = \text{Valid}$
 b. Jika nilai signifikansi $> 0.005 = \text{Tidak Valid}$

Menghitung uji validitas untuk X1 dengan menggunakan rumus:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dik: $X = 308$

$Y = 4125$

$XY = 15233$

$X^2 = 1148$

$Y^2 = 204025$

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r = \frac{84(15233) - (308)(4125)}{\sqrt{\{84(1148) - (308)^2\}\{84(204025) - (4125)^2\}}}$$

$$r = \frac{1279572 - 1270500}{\sqrt{\{96432 - 94864\}\{17138100 - 17015625\}}}$$

$$r = \frac{9072}{\sqrt{\{1568\}\{122475\}}}$$

$$r = \frac{9072}{\sqrt{192040800}}$$

$$r = \frac{9072}{13857,87}$$

$$r = 0,6546460603$$

$$r = 0,655 \text{ (dibulatkan)}$$

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh $r_{\text{hitung}} = 0,655$. Selanjutnya untuk r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% dengan $n=84$ diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,213$. Karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka dapat disimpulkan terdapat hubungan positif. Dengan demikian

item pertanyaan X1 dinyatakan valid. Untuk item pertanyaan selanjutnya (X2,X3,X4,X5, X6,X7,X8,X9,X10,X11,X12,X13,X14,Y1,Y2,Y3,Y4,Y5,Y6,Y7,Y8 dan Y9) diolah menggunakan *software* SPSS 20

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas GPN (X)

variabel	ilai r hitung	ilair tabe 15 % (84)	ilai Sig	eputusan
1	.655	.213	.000	alid
2	.718	.213	.000	alid
3	.581	.213	.000	alid
4	.589	.213	.000	alid
5	.589	.213	.000	alid
6	.488	.213	.000	alid
7	.547	.213	.000	alid
8	.666	.213	.000	alid
9	.674	.213	.000	alid
10	.610	.213	.000	alid

11	.38 2	.2 13	.0 00	alid
12	.57 6	.2 13	.0 00	alid
13	.52 7	.2 13	.0 00	alid
14	.53 6	.2 13	.0 00	alid

Dari tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa semua pernyataan dalam variabel gerbang pembayaran nasional (GPN) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian item pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Dikatakan valid hal ini menunjukkan bahwa setiap item mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pertanyaan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

variabel	nilai r_{hitung}	nilai r_{tabel} (%) (84)	nilai Sig	keputusan
1	.62 6	.2 13	.0 00	alid
2	.67 7	.2 13	.0 00	alid
3	.69 9	.2 13	.0 00	alid
4	.63 3	.2 13	.0 00	alid

5	.63 6	.2 13	.0 00	alid
6	.50 8	.2 13	.0 00	alid
7	.72 0	.2 13	.0 00	alid
8	.61 8	.2 13	.0 00	alid
9	.65 3	.2 13	.0 00	alid

Dari tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa semua pernyataan dalam variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian item pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Dikatakan valid apabila setiap item mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pertanyaan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

3. Uji Realibilitas

Pengujian realibilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Kuesioner dikatakan reliable jika nilai *cronbach alpha* > 0,6.

Menghitung uji realibilitas untuk variabel GPN dengan menggunakan rumus:

- a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan

$$\text{Dik: } X1 = 308$$

$$X1^2 = 1148$$

$$X = 4145$$

$$\sum X_i^2 = 204025$$

$$N = 84$$

$$k = 14$$

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{1148 - \frac{(308)^2}{84}}{84}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{1148 - 1129,33}{84}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{18,67}{84}$$

$$\sigma_i^2 = 0,224$$

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh varians butir pertanyaan untuk X1 sebesar 0,224. Untuk butir pertanyaan selanjutnya menggunakan *microsoft excel* dengan jumlah varians butir sebesar 3,748

b. Menentukan nilai varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{204025 - \frac{(4125)^2}{84}}{84}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{204025 - \frac{17015625}{84}}{84}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{204025 - 202566,96}{84}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{1458,03}{84}$$

$$\sigma_t^2 = 17,35$$

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh varians total sebesar 17,35.

c. Menentukan realibilitas instrumen

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r_{11} = \left(\frac{14}{14-1} \right) \left(1 - \frac{3,74}{17,35} \right)$$

$$r_{11} = (1,07)(0,784)$$

$$r_{11} = 0,847$$

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,847 dengan 14 item soal kuesioner. Jadi, karena nilai ini lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa item kuesioner untuk variabel GPN dinyatakan reliabel atau konsisten untuk digunakan dalam penelitian. Selanjutnya untuk butir pertanyaan variabel kepuasan nasabah diolah menggunakan *software* SPSS 20.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A **Tabel 4.7**

Uji Realibilitas variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	14

Dari *output* SPSS 20 pada tabel 4.7 di atas, diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,847 dengan 14 item soal kuesioner. Jadi, karena nilai ini lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa item kuesioner untuk variabel GPN dinyatakan reliabel atau konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.8
Uji Realibilitas variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	9

Dari *output* SPSS 20 pada tabel 4.8 di atas, diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,818 dengan 9 item soal kuesioner. Jadi, karena nilai ini lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa item kuesioner untuk variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan reliabel atau konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel (X) dan Variabel (Y)

Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Gerbang Pembayaran Nasional (X)	4 Item Pertanyaan	.847	Reliable
Kepuasan Nasabah (Y)	9 Item Pertanyaan	.818	Reliable

Dapat dilihat dari tabel 4.9 tersebut bahwa seluruh variabel yang ada dalam penelitian ini memiliki nilai *cronbach alpha* > 0.6 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas residual, yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi > 0.05 maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi < 0.05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Berikut ini hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*:

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	2.21663713
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.076
	Absolute Negative	-.045
	Kolmogorov-Smirnov Z	.697
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.717

Sumber: Data diolah menggunakan software *spss v.20.0*.

Berdasarkan *output* SPSS 20 pada tabel 4.10 di atas, hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0.717 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Dasar pengambilan keputusan, yaitu: Jika nilai Sig. *deviation from linearity* > 0.05, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variable terikat. Jika nilai Sig. *deviation from linearity* < 0.05, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variable terikat.

Tabel 4.11
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square		Sig.
Keputusan Nasabah * GPN	(Combined)	45.961	5	4.123	.184	.00
	Linear	07.848	5	07.848	2.035	.00
	Deviation from Linearity	8.113	3	.541	.60	.52
	Within Groups	69.706	7	.518		
Total		15.667	9			

Sumber: Data diolah menggunakan software *spss* 20.0.

Berdasarkan hasil uji linearitas *output* SPSS 20 pada tabel 4.11 di atas, diketahui nilai Sig. *deviation from linearity* sebesar $0.952 > 0.05$, maka dapat

disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara GPN (X) dengan kepuasan nasabah (Y).

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana dapat mengacu pada dua hal, yaitu:

- a. Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0.05

Jika nilai signifikansi < 0.05 artinya variabel X berpengaruh terhadap nilai Y

Jika nilai signifikansi > 0.05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap nilai Y

- b. Membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya variabel X berpengaruh terhadap nilai Y

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap nilai Y

Menghitung regresi linier sederhana dengan menggunakan rumus:

$$Y' = a + bX$$

Nilai a dan b di cari berdasarkan 2 persamaan sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Dik: N = 84

$$\sum X = 4125$$

$$\sum X^2 = 204025$$

$$\sum Y = 2590$$

$$\sum Y^2 = 80774$$

$$\sum XY = 128048$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{(84.128048) - (4125.2590)}{84.204025 - (4125)^2}$$

$$b = \frac{(10756032) - (10683750)}{17138100 - 17015625}$$

$$b = \frac{7282}{122475}$$

$$b = 0,590$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$a = \frac{2590 - (0,590 \cdot 4125)}{84}$$

$$a = \frac{2590 - 2433,75}{84}$$

$$a = \frac{156,25}{84}$$

$$a = 1,851$$

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui nilai *Costant* (a) sebesar 1.851, sedangkan nilai GPN (b/koefisien regresi) sebesar 0.590, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 1.851 + 0.590X$$

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta		
(Constant)	1.851	2.878		643	522

	G	.	0			
PN	590		5	.745	0.105	000
			8			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari hasil *output coefficients* SPSS 20 pada tabel 4.12 di atas, diketahui nilai *Constant* (a) sebesar 1.851, sedangkan nilai GPN (b/koeffisien regresi) sebesar 0.590, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 1.851 + 0.590X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan: Konstanta sebesar 1.851, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 1.851. Sedangkan koefisien regresi X sebesar 0.590 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai GPN, maka nilai kepuasan nasabah bertambah 0.590. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana ini, yaitu:

- Berdasarkan nilai signifikansi: dari tabel *coeffisien* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.005$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel GPN (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- Berdasarkan nilai t: diketahui nilai t_{hitung} sebesar $10.105 > t_{tabel}$ 1.989, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel GPN (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

6. Koefisien Determinasi

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel *model summary* berikut:

Tabel 4.13

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.549	2.23011

a. Predictors: (Constant), GPN

Berdasarkan hasil *output* SPSS 20 pada tabel 4.13 di atas, diketahui bahwa nilai korelasi (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0.745 dan nilai *R Square* sebesar 0.555. Adapun cara untuk menghitung *R Square* atau koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD' = r^2 + 100\%$$

$$KD' = (0,745)^2 + 100\%$$

$$KD' = 0,555 + 100\%$$

$$KD' = 55,5\%$$

Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa koefisien determinasi adalah sebesar 55,5%. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel GPN terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 55,5%, sedangkan sisanya 44,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

7. Uji Hipotesis

a. Uji t

Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel
 - a) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
 - b) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

2) Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS

- a) Jika nilai sig. < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b) Jika nilai sig. > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Menghitung uji t dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dik : $r = 0,745$

$$r^2 = 0,555$$

$$N = 84$$

$$t = \frac{0,745\sqrt{84-2}}{\sqrt{1-0,555}}$$

$$t = \frac{0,745\sqrt{84-2}}{\sqrt{1-0,555}}$$

$$t = \frac{0,745\sqrt{82}}{\sqrt{10,445}}$$

$$t = \frac{0,745(9,055)}{0,667}$$

$$t = \frac{6,745}{0,667}$$

$$t = 10,105$$

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 10,105. Sedangkan untuk t_{tabel} yang diperoleh sebesar 1,989 dengan taraf signifikansi 5%. Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $10,105 > 1,989$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$. maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel GPN(X) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.14
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1.851	2.878		643	.522
GPN	10.590	1.058	.745	10.105	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil *output* SPSS 20 pada tabel 4.14 di atas dapat dilihat nilai t_{hitung} dari variabel GPN (X) sebesar 10.105 sedangkan nilai t_{tabel} yang diperoleh sebesar 1.989 dengan taraf signifikansi 5%. Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $10.105 > 1.989$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0,005$. maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel GPN(X) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Cara mencari t_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= a/2 : n-k-1 \\
 &= 0,05/2 : 84-1-1 \\
 &= 0,25 : 82 \text{ (dilihat paada distribusi t table)} \\
 &= 1.989
 \end{aligned}$$

C. Pembahasan

National Payment Gateway atau Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah suatu *switching* nasional untuk berbagai transaksi antarbank yang dilakukan melalui *front*

end delivery channel yang mempermudah nasabah ketika melakukan transaksi antarbank. Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang mengkoneksikan berbagai bank, sehingga kartu ATM dan/atau kartu debit suatu bank dapat digunakan di ATM, EDC, dan atau instrumen bank lainnya. Variabel penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (ATM, EDC, dan Agen) memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah baik dalam transaksi pembayaran, pembelian, transfer, tarik tunai dan lain sebagainya. Kemudahan dan kenyamanan yang diberikan untuk pengguna GPN sesuai dengan harapan nasabah yang membuat nasabah minat menggunakan kembali serta merekomendasikan kepada teman dan kerabat. Kelebihan menggunakan GPN tersebut memberikan kepuasan kepada nasabah pengguna GPN.

Hal inilah yang menunjang kepuasan terhadap nasabah karena memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi baik dalam segi pembayaran maupun transaksi lainnya dengan lebih cepat dan efisien.

Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dari hasil analisis uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 10.105 dengan taraf signifikansi 0,000. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu: Berdasarkan nilai signifikansi: dari tabel *coeffisien* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.005$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel GPN (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t_{hitung} sebesar $10.105 > t_{tabel} 1.989$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel GPN (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Dari hasil koefisien determinasi sebesar 0,555 atau sebesar 55,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel GPN mempengaruhi variabel kepuasan nasabah sebesar 55,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam

penelitian ini. Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik diketahui bahwa penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank NTB Syariah Mataram.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji analisis penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) terhadap kepuasan nasabah pada Bank NTB Syariah Mataram. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data-data yang diperoleh, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh penerapan GPN terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} dari variabel GPN (X) sebesar 10.105 sedangkan nilai t_{tabel} yang diperoleh sebesar 1.989 dengan taraf signifikansi 5%. Dengan demikian diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $10.105 > 1.989$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel GPN(X) terhadap kepuasan nasabah (Y).
2. Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden merasa puas karena diterapkannya GPN oleh Bank NTB Syariah Mataram. Responden merasa nyaman dan minat menggunakan kembali fasilitas yang disediakan GPN. Pengaruh penerapan GPN terhadap kepuasan nasabah ini sebesar 55,5%. Hasil ini diketahui dari uji determinan *R square* (R^2) sebesar 0,555 menunjukkan bahwa GPN (X) mampu mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) sebesar 55,5%. Sedangkan sisanya sebesar 44,5% dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Bagi pihak bank: Diperlukan sosialisasi lebih gencar mengenai Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), agar masyarakat semakin tertarik akan manfaat serta keamanan

yang akan didapat ketika menukarkan kartu lama ke kartu ber GPN untuk bertransaksi atau berbelanja.

2. Bagi masyarakat: Diharapkan kepada masyarakat untuk lebih cermat dalam menggunakan kartu atau layanan jasa yang disediakan bank untuk mempermudah akses transaksi ke berbagai bank yang ada di Mataram dan di Indonesia umumnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya: Diharapkan dapat mengembangkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank NTB Syariah Mataram, seperti kualitas pelayanan nasabah.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi Anggraini Hutagalung, "Analisis penerapan syariah compliance terhadap kepuasan nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu)". *Skripsi*, FEBI UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2018.
- Anggit Dyah Kusumastuti dan Jane Rinelke Tinangon, "Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) dalam menunjang transaksi *daring*", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Merdeka Malang*, vol6, Nomor 1, 2019.
- Elis Rusmini, "Kontribusi Hasil Belajar Manajemen Usaha Boga dengan Pendekatan Cooperative Learning dan Motivasi Berwirausaha terhadap Kesiapan Berwirausaha", *Skripsi*, Pendidikan Teknologi dan Kejuruan S2 Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, 2012
- Fadhly Fauzi Rahman, "Sudah terbit, Apa itu GPN?", dalam <https://m.detik.com>finance>moneter> diakses tanggal 2 feberuari 2019, pukul 07.30
- Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Andi, 2004.
- Fitri Madona, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang". *Skripsi*, FEBI UIN Raden Fatah Palembang, Palembang, 2017.
- Irwan Soeharto, *Metode Penelitian Sosial, suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Isnawati Sukma Devi, "Pengaruh Kecerdasan Spasial Terhadap Kemampuan Pemahaman Konsep Vektor", *Skripsi*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Mataram, Mataram, 2018
- Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Jimmy Fakhrudin, "Pengertian, Tujuan dan Mamfaat Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway)", dalam <https://keuangan101.blogspot.com> diakses taggal 05 February 2019, pukul 10.00.
- Kasmir, *Bank & Lembaga Keungan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen dalam Persfektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo, 2011.
- Peraturan Bank Indonesia, Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional
- Rahayu Kariadinata dan Maman Abdurrahman, *Dasar-dasar Statistika Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.

- Riza Rahmana, “Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah”. *Tesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009.
- Syaipullah, “Pengaruh kemamfaatan kartu ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru”. *Skripsi*, FEIS UIN Syarif Kasim Riau, 2011.
- Vania Nurjanitra, “Analisis Layanan Automated Teller Machine Perbankan Melalui Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway)”. *Skripsi*, Fakultas Hukum UI, 2012.
- Wahyu Putri Wulandari, “Pengaruh kualitas pelayanan ATM (Automatic Teller Machine) dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah BRI Syariah Ponorogo”. *Skripsi*, Fakultas Syariah IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2018.
- Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Bisnis Ekonomi Islam*. Jakarta: GIP, 1997.



Perpustakaan UIN Mataram

Lampiran 1 :Kuesioner

Kuesioner

Analisis Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank NTB Syariah Mataram)

Bagian I : Karakteristik Responden

Petunjuk pengisian :

- Isilah titik-titik dibawah ini sesuai dengan karakteristik Anda.
- Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia

Nama Lengkap :

Jenis Kel : Laki-laki Perempuan

Usia : 17-25 tahun tahun

41-55 tahun ≥ 55 tahun

Pendidik SD/Sederajat Sederajat

SMA/Sederajat Diploma

S1 S2

Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Guru

Wiraswasta/Pedagang

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

Bagian II : Instrumen Penelitian

Petunjuk Pengisian

1. Jawablah setiap pertanyaan sesuai dengan kenyataan!
2. Berilah tanda centang (√) pada kolom, yang dianggap sesuai!

Keterangan Huruf Pilihan

1. Sangat Setuju = **SS** (Bobot 4)
2. Setuju = **S** (Bobot 3)
3. Tidak Setuju = **TS** (Bobot 2)
4. Sangat Tidak Setuju = **STS** (Bobot 1)

Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)

o	Pernyataan	S	S	T	S
		S	S	S	TS
	Penerapan GPN melalui Automatic Teller Machine (ATM)				
	Dengan adanya GPN mempermudah melakukan transaksi <u>pembayaran</u> melalui ATM di bank manapun karena semua kanal pembayaran sudah saling terkoneksi				
	Dengan adanya GPN mempermudah melakukan <u>tarik tunai</u> melalui ATM di bank manapun karena semua kanal pembayaran sudah saling terkoneksi				
	Dengan adanya GPN mempermudah melakukan <u>transfer</u> melalui ATM di bank manapun karena semua kanal pembayaran sudah saling terkoneksi				
	Dengan adanya GPN mempermudah melakukan <u>cek saldo</u> melalui ATM di bank manapun karena semua kanal pembayaran sudah saling terkoneksi				
	Dengan adanya GPN nasabah menjadi merasa aman dan nyaman bertransaksi melalui ATM karena telah dilengkapi dengan fitur keamanan yang terstandarisasi				
	Dengan adanya GPN pengoperasian transaksi melalui ATM mudah dan tidak berbelit-belit				
	Penerapan GPN melalui Electronic Data Captured (EDC)				
	Dengan adanya GPN dapat melakukan pembayaran pada saat berbelanja di pusat perbelanjaan karena semua mesin EDC sudah saling terkoneksi				
	Dengan adanya GPN mempermudah				

	ketika berbelanja non tunai karena semua mesin EDC sudah saling terkoneksi				
	Dengan adanya GPN tidak perlu membawa kartu dalam jumlah banyak karena seluruh kanal pembayaran sudah saling terkoneksi				
0	Dengan adanya GPN tidak perlu membawa uang dalam jumlah banyak karena seluruh kanal pembayaran sudah saling terkoneksi				
1	Biaya <i>merchant</i> yang lebih murah				
Penerapan GPN melalui Agen					
2	Dengan adanya GPN dapat melakukan pembayaran non tunai melalui sistem elektronik (<i>e-money/e-payment</i>)				
3	Dengan adanya GPN dapat melakukan pembelian non tunai melalui sistem elektronik (<i>e-money/e-payment</i>)				
4	Dengan adanya GPN dapat melakukan pembayaran non tunai melalui <i>internet banking/SMS banking/Phone banking</i>				

Kepuasan Nasabah

o	Pertanyaan	S	S	T	S
		S	S	S	TS
	Kesesuaian Harapan				
	Merasa puas dengan adanya program GPN				
	Merasa puas dengan sosialisasi program GPN				
	Merasa puas dengan fasilitas yang disediakan GPN				
	Minat Berkunjung Kembali (Pembelian Ulang)				
	Saya berminat menggunakan kembali karena GPN memberikan kemudahan dan kenyamanan dengan adanya fitur keamanan yang terstandarisasi				
	Saya berminat menggunakan kembali karena tersedianya kanal pembayaran ATM di berbagai tempat				
	Saya berminat menggunakan kembali karena tersedianya kanal pembayaran EDC di berbagai pusat perbelanjaan				
	Kesediaan Merekomendasikan				
	Saya merekomendasikan kepada kerabat saya karena fasilitas yang diberikan sangat memuaskan				
	Saya merekomendasikan kepada kerabat karena GPN memberikan kemudahan dan kenyamanan				
	Saya merekomendasikan kepada kerabat saya karena dengan adanya GPN				

	tidak perlu memiliki banyak kartu				
--	-----------------------------------	--	--	--	--

Lampiran 2 : Rekapitulasi Gambaran Umum Responden

No	Jenis Kelamin	Kode	Usia	Kode	Pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode
1	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
2	Laki-laki	1	26-40	2	Diploma	4	Pegawai Swasta	2
3	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
4	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
5	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
6	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
7	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
8	Perempuan	2	26-40	2	S1	5	Pegawai Negeri Sipil	1
9	Perempuan	2	26-40	2	SMA/Sederajat	3	Pegawai Swasta	2
10	Laki-laki	1	41-55	3	S1	5	Pegawai Negeri Sipil	1
11	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Lainnya	5
12	Perempuan	2	26-40	2	S1	5	Pegawai Swasta	2
13	Perempuan	2	26-40	2	S1	5	Pegawai Swasta	2
14	Perempuan	2	26-40	2	S1	5	Pegawai Swasta	2
15	Laki-laki	1	26-40	2	S1	5	Pegawai Negeri Sipil	1
16	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
17	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
18	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
19	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
20	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
21	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
22	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
23	Laki-laki	1	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
24	Laki-laki	1	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
25	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
26	Laki-laki	1	26-40	2	SMA/Sederajat	3	Wiraswasta/Pedagang	3
27	Perempuan	2	26-40	2	S1	5	Pegawai Swasta	2
28	Laki-laki	1	26-40	2	S1	5	Pegawai Swasta	2
29	Laki-laki	1	26-40	2	S1	5	Pegawai Swasta	2
30	Laki-laki	1	26-40	2	Diploma	4	Pegawai Swasta	2
31	Laki-laki	1	26-40	2	S1	5	Lainnya	5
32	Laki-laki	1	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
33	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
34	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
35	Laki-laki	1	26-40	2	S1	5	Wiraswasta/Pedagang	3
36	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
37	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pegawai Swasta	2

38	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
39	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
40	Laki-laki	1	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
41	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
42	Laki-laki	1	41-55	3	SMA/Sederajat	3	Wiraswasta/Pedagang	3
43	Laki-laki	1	17-25	1	Diploma	4	Pegawai Swasta	2
44	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
45	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
46	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
47	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
48	Perempuan	2	26-40	2	SMA/Sederajat	3	Wiraswasta/Pedagang	3
49	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
50	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
51	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
52	Laki-laki	1	17-25	1	S1	5	Pegawai Swasta	2
53	Laki-laki	1	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
54	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
55	Laki-laki	1	41-55	3	SMA/Sederajat	3	Wiraswasta/Pedagang	3
56	Laki-laki	1	26-40	2	S1	5	Pegawai Swasta	2
57	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
58	Laki-laki	1	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Lainnya	5
59	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pegawai Swasta	2
60	Laki-laki	1	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
61	Laki-laki	1	41-55	3	S1	5	Pegawai Swasta	2
62	Perempuan	2	26-40	2	S1	5	Pegawai Negeri Sipil	1
63	Laki-laki	1	17-25	1	S1	5	Pegawai Swasta	2
64	Laki-laki	1	26-40	2	Diploma	4	Wiraswasta/Pedagang	3
65	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pegawai Swasta	2
66	Perempuan	2	41-55	3	S1	5	Pegawai Negeri Sipil	1
67	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pegawai Swasta	2
68	Laki-laki	1	26-40	2	Diploma	4	Pegawai Swasta	2
69	Perempuan	2	26-40	2	Diploma	4	Lainnya	5
70	Laki-laki	1	26-40	2	Diploma	4	Wiraswasta/Pedagang	3
71	Laki-laki	1	41-55	3	S1	5	Pegawai Negeri Sipil	1
72	Perempuan	2	26-40	2	SMA/Sederajat	3	Wiraswasta/Pedagang	3
73	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
74	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
75	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
76	Perempuan	2	41-55	3	SMA/Sederajat	3	Wiraswasta/Pedagang	3
77	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
78	Laki-laki	1	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
79	Perempuan	2	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
80	Perempuan	2	41-55	3	SMA/Sederajat	3	Wiraswasta/Pedagang	3

81	Laki-laki	1	17-25	1	SMA/Sederajat	3	Pelajar/Mahasiswa	4
82	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
83	Perempuan	2	17-25	1	S1	5	Pelajar/Mahasiswa	4
84	Laki-laki	1	41-55	3	S1	5	Wiraswasta/Pedagang	3

Lampiran 3 : Rekapitulasi Data Responden

Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel GPN (X)

NO RESPONDEN	GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL (X)														TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	
1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	52
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	52
3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	48
4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	50
5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	52
6	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46
7	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	50
8	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	48
9	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	46
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	54
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	49
15	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55
17	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	52
18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	52
19	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	51
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	44
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
22	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	48
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	44
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
25	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	49
26	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
27	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	48
28	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	49
29	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54
31	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	52
32	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
33	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	53
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	53
35	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52

36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	39
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54
39	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	49
40	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	46
41	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	51
42	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	45
43	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	47
44	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	52
45	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	46
46	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	48
47	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
49	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	48
50	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	44
51	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
52	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	49
53	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	44
54	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	46
55	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	50
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	54
57	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	43
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
60	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	48
61	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
62	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49
64	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	46
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
67	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	44
68	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	52
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
70	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	52
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
72	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	53
73	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	49
74	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	50
75	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	50
76	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	52
77	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	50
78	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	48
79	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	48

80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
81	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	51
82	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	44
83	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	50
84	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	50

Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

NO RESPONDEN	KEPUASAN NASABAH (Y)									TOTAL	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30
3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	31
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	32
5	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	26
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
7	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	32
8	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	25
9	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	26
10	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
11	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	29
14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	34
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	34
18	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	32
19	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	32
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	31
23	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	30
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
26	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	24
27	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	29
28	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
29	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	32
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	33
33	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	32

36	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
38	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
40	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
41	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
43	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
44	3	3	4	3	3	4	4	3	3	30
45	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30
46	4	4	4	3	3	4	3	3	4	32
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	3	3	2	3	4	4	4	3	30
50	3	2	3	3	2	2	2	3	3	23
51	3	2	3	4	4	4	3	4	4	31
52	4	2	3	4	3	4	4	4	3	31
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
54	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
55	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
56	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
57	3	2	2	3	2	2	3	3	3	23
58	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
60	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
63	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
65	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
66	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
67	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
68	4	4	4	3	4	4	3	4	3	33
69	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
70	4	4	4	3	4	2	4	3	4	32
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	4	3	4	4	4	2	4	4	4	33
73	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33
74	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
75	4	4	4	3	4	2	4	4	4	33
76	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
78	3	3	4	4	4	2	3	3	3	29
79	3	2	2	3	3	3	3	3	4	26

80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
81	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31
82	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25
83	3	2	3	3	3	3	4	4	4	29
84	4	3	4	3	4	4	4	3	3	32



Perpustakaan UIN Mataram

Lampiran 4 : Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel GPN (X)

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	TOTAL X
X1 Pearson Correlation	1	.611**	.402**	.448**	.372**	.151	.248*	.377**	.444*	.220*	.236*	.322**	.324**	.230*	.655**
X1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.171	.023	.000	.000	.044	.031	.003	.003	.035	.000
X1 N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2 Pearson Correlation	.611**	1	.513**	.599**	.338**	.289**	.226*	.329**	.346*	.331**	.133	.436**	.396**	.327**	.718**
X2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.008	.039	.002	.001	.002	.226	.000	.000	.002	.000
X2 N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X3 Pearson Correlation	.402**	.513**	1	.312**	.342**	.309**	.270*	.213	.281*	.232*	.235*	.195	.216*	.184	.581**
X3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.001	.004	.013	.052	.010	.034	.032	.076	.048	.094	.000
X3 N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X4 Pearson Correlation	.448**	.599**	.312**	1	.233*	.281**	.318**	.320**	.251*	.247*	.079	.249*	.226*	.193	.589**
X4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004		.033	.010	.003	.003	.021	.023	.475	.023	.039	.079	.000
X4 N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X5 Pearson Correlation	.372**	.338**	.342**	.233*	1	.482**	.158	.420**	.398*	.270*	.218*	.163	.106	.213	.589**
X5 Sig. (2-tailed)	.001	.002	.001	.033		.000	.150	.000	.000	.013	.046	.139	.338	.052	.000
X5 N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X6 Pearson Correlation	.151	.289**	.309**	.281**	.482**	1	.211	.227*	.209	.344**	.182	.049	-.042	.167	.488**
X6 Sig. (2-tailed)	.171	.008	.004	.010	.000		.054	.038	.057	.001	.098	.661	.705	.128	.000
X6 N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X7 Pearson Correlation	.248*	.226*	.270*	.318**	.158	.211	1	.329**	.392*	.474**	.137	.206	.264*	.179	.547**
X7 Sig. (2-tailed)	.023	.039	.013	.003	.150	.054		.002	.000	.000	.215	.061	.015	.104	.000
X7 N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X8 Pearson Correlation	.377**	.329**	.213	.320**	.420**	.227*	.329**	1	.681*	.490**	.255*	.334**	.232*	.242*	.666**
X8 Sig. (2-tailed)	.000	.002	.052	.003	.000	.038	.002		.000	.000	.019	.002	.034	.027	.000

	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X9	Pearson Correlation	.444**	.346**	.281**	.251*	.398**	.209	.392**	.681**	1	.563**	.431**	.169	.205	.157	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.010	.021	.000	.057	.000	.000		.000	.000	.123	.061	.155	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X10	Pearson Correlation	.220*	.331**	.232*	.247*	.270*	.344**	.474**	.490**	.563*	1	.395**	.120	.014	.291**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.044	.002	.034	.023	.013	.001	.000	.000	.000		.000	.276	.901	.007	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X11	Pearson Correlation	.236*	.133	.235*	.079	.218*	.182	.137	.255*	.431*	.395**	1	-.100	-.056	.001	.382**
	Sig. (2-tailed)	.031	.226	.032	.475	.046	.098	.215	.019	.000	.000		.366	.612	.996	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X12	Pearson Correlation	.322**	.436**	.195	.249	.163	.049	.206	.334**	.169	.120	-.100	1	.893**	.680**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.076	.023	.139	.661	.061	.002	.123	.276	.366		.000	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X13	Pearson Correlation	.324**	.396**	.216*	.226*	.106	-.042	.264**	.232*	.205	.014	-.056	.893**	1	.541**	.527**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.048	.039	.338	.705	.015	.034	.061	.901	.612	.000		.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X14	Pearson Correlation	.230*	.327**	.184	.193	.213	.167	.179	.242*	.157	.291**	.001	.680**	.541**	1	.536**
	Sig. (2-tailed)	.035	.002	.094	.079	.052	.128	.104	.027	.155	.007	.996	.000	.000		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
TO TA	Pearson Correlation	.655**	.718**	.581**	.589**	.589**	.488**	.547**	.666**	.674*	.610**	.382**	.576**	.527**	.536**	1
L_X	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X)

		Correlations									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL _Y
Y1	Pearson Correlation	1	.561**	.387**	.227*	.248*	.202	.381**	.218*	.393**	.626**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.037	.023	.066	.000	.047	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Y2	Pearson Correlation	.561**	1	.539**	.272*	.265*	.173	.452**	.237*	.337**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.012	.015	.116	.000	.030	.002	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Y3	Pearson Correlation	.387**	.539**	1	.382**	.482**	.277*	.404**	.240*	.288**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.011	.000	.028	.008	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Y4	Pearson Correlation	.227*	.272*	.382**	1	.515**	.282**	.306**	.353**	.314**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.037	.012	.000		.000	.009	.005	.001	.004	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Y5	Pearson Correlation	.248*	.265*	.482**	.515**	1	.369**	.298**	.206	.252*	.636**
	Sig. (2-tailed)	.023	.015	.000	.000		.001	.006	.060	.021	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Y6	Pearson Correlation	.202	.173	.277*	.282**	.369**	1	.206	.213	.114	.508**
	Sig. (2-tailed)	.066	.116	.011	.009	.001		.060	.052	.302	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Y7	Pearson Correlation	.381**	.452**	.404**	.306**	.298**	.206	1	.609**	.565**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.006	.060		.000	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Y8	Pearson Correlation	.218*	.237*	.240*	.353**	.206	.213	.609**	1	.599**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.047	.030	.028	.001	.060	.052	.000		.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Y9	Pearson Correlation	.393**	.337**	.288**	.314**	.252*	.114	.565**	.599**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.008	.004	.021	.302	.000	.000		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
TO TA	Pearson Correlation	.626**	.677**	.699**	.633**	.636**	.508**	.720**	.618**	.653**	1
L_ Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5 : Uji Realibilitas

a. Uji Realibilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	45.44	15.189	.582	.832
X2	45.48	14.879	.655	.828
X3	45.60	15.280	.488	.837
X4	45.58	15.162	.493	.837
X5	45.63	15.079	.489	.837
X6	45.70	15.585	.375	.845
X7	45.56	15.358	.446	.840
X8	45.70	15.055	.592	.831
X9	45.69	15.011	.601	.831
X10	45.67	15.261	.527	.835
X11	45.76	16.208	.273	.850
X12	45.58	15.306	.482	.838
X13	45.55	15.528	.428	.841
X14	45.45	15.648	.447	.840

b. Uji Realibilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	27.30	9.055	.509	.801
Y2	27.58	8.511	.546	.797
Y3	27.35	8.711	.593	.791
Y4	27.48	8.951	.511	.801
Y5	27.38	8.889	.511	.801
Y6	27.45	9.287	.344	.823
Y7	27.33	8.707	.625	.787
Y8	27.39	9.157	.506	.801
Y9	27.40	8.967	.543	.797

Lampiran 6: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.21663713
	Absolute	.076
Most Extreme Differences	Positive	.045
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.697
Asymp. Sig. (2-tailed)		.717

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 7 : Uji Linearitas

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Nasabah * GPN	84	100.0%	0	0.0%	84	100.0%

Report

Kepuasan Nasabah

GPN	Mean	N	Std. Deviation
39.00	24.0000	1	.
41.00	25.5000	2	2.12132
42.00	27.2000	5	.44721
43.00	23.0000	1	.
44.00	28.0000	7	3.51188
45.00	30.0000	2	4.24264
46.00	29.1667	6	2.85774
47.00	30.0000	1	.
48.00	29.9000	10	2.72641
49.00	31.1429	7	1.95180
50.00	31.8750	8	2.03101
51.00	31.5000	4	.57735
52.00	31.9167	12	2.39159
53.00	32.7500	4	2.87228
54.00	34.1429	7	1.86445
55.00	34.3333	3	.57735
56.00	35.2500	4	.95743
Total	30.8333	84	3.32146

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * GPN	Between Groups	(Combined)	545.961	16	34.123	6.184	.000
		Linearity	507.848	1	507.848	92.035	.000
		Deviation from Linearity	38.113	15	2.541	.460	.952
		Within Groups	369.706	67	5.518		
Total			915.667	83			

Lampiran 8 : Uji Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	GPN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.549	2.23011

a. Predictors: (Constant), GPN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	507.848	1	507.848	102.113	.000 ^b
	Residual	407.819	82	4.973		
	Total	915.667	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), GPN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.851	2.878		.643	.522
	GPN	.590	.058	.745	10.105	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 9 : Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.549	2.23011

a. Predictors: (Constant), GPN

Lampiran 10 : Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.851	2.878		.643	.522
	GPN	.590	.058	.745	10.105	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Fania Rohmayanti

Tempat / Tanggal Lahir : Perigi, 12 Nopember 1997

Alamat Rumah : Dusun Perigi, Desa Jango, Kec. Janapria,
Kab. Lombok tengah, Prov. NTB

Nama Ayah : Marep, S.Pd

Nama Ibu : Rohayati

B. Riwayat Pendidikan

1. MI NW Jango, 2009
2. MTs NW Jango, 2012
3. MA Plus Munirul Arifin NW Praya, 2015

C. Pengalaman Organisasi

1. Wakil ketua ORSAS (2014)
2. GENBI (Generasi Baru Indonesia) 2018

Mataram,

Fania Rohmayanti



Nomor : SB.01/16/70/ 037 /2019
 Tanggal : 22 Mei 2019
 Lampiran : -

Kepada Yth.:
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram
Jl. Pendidikan No. 35 Mataram

Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Menunjuk surat Nomor: 627/Un.12/PP.00.9/FEBI/05/2019 tanggal 21 Mei 2019 perihal tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa/i:

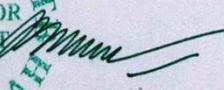
Nama : Fania Rohmayanti
 NIM : 1502151786
 Judul Skripsi : Analisis Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Bank NTB Syariah Mataram).

Dengan ketentuan bahwa mahasiswa/i yang bersangkutan :

1. Selalu menjaga rahasia **Bank**, baik selama maupun setelah selesai menjalankan penelitian;
2. Berpakaian rapi (atasan warna putih, bawahan warna gelap) dan berperilaku sopan selama menjalankan penelitian;
3. Menyampaikan 2 (dua) eksemplar laporan hasil akhir penyusunan skripsi/penelitian kepada **Bank**, masing-masing untuk unit kerja tempat mahasiswa/i melakukan penelitian dan Divisi Perencanaan di Kantor Pusat. Untuk dimaklumi bahwa pemenuhan laporan hasil akhir penelitian tersebut akan mempengaruhi kelanjutan dari ijin penelitian bagi mahasiswa/i pada waktu-waktu yang akan datang.

Demikian untuk maklum dan atas perhatian serta kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr Wb

PT Bank NTB Syariah
Divisi Perencanaan Strategis

R. Purwanto
General Manager

Cc.: Yth.: *General Manager* Divisi SDI PT Bank NTB Syariah.



Perpustakaan UIN Mataram