

**PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
(STUDI KASUS MASYARAKAT LINGKUNGAN GRIYA
PAGUTAN INDAH)**



Oleh :

ERDIANSYAH SURYA AZNUR
NIM 190502098

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM
2023**

**PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
(STUDI KASUS MASYARAKAT LINGKUNGAN GRIYA
PAGUTAN INDAH)**

Skripsi

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Mataram Untuk
Melengkapi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

ERDIANSYAH SURYA AZNUR

NIM 190502098

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM**

2023



PERSETUJUAN PEMBIMBING

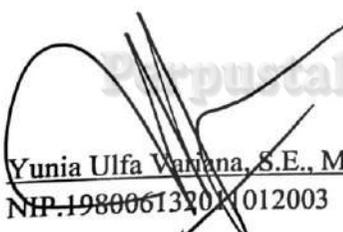
Skripsi oleh Erdiansyah Surya Aznur, NIM 190502098 dengan judul "Pengaruh *Financial Technology (FinTech)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)" telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 13-09-2023

Pembimbing I,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Pembimbing II,


Yunia Ulfa Wahana, S.E., M.Sc.
NIP. 19800613201012003


Lalu Suprawan, M.E.I
NIP. 2026018402

NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 13 - 09 - 2023

Hal : **Ujian Skripsi**
Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

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

Nama : Erdiansyah Surya Aznur
NIM : 190502098
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Financial Technology (FinTech)*
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi
Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan
Indah)

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 munaqasyahkan.

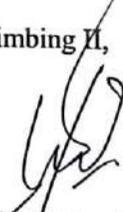
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Pembimbing I,



Yulia Ulfa Varihana, S.E., M.Sc.
NIP. 198006132011012003

Pembimbing II,



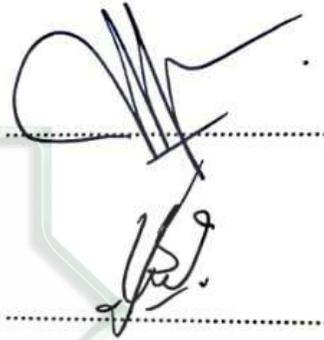
Lalu Suprawan, M.E.I
NIP. 2026018402

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Erdiansyah Surya Aznur, NIM : 190502098 dengan judul “Pengaruh *Financial Technology (FinTech)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)”, telah dipertahankan di depan dewan penguji Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal

Dewan Penguji

Yunia Ulfa Variana, S.E., M.Sc.
(Ketua Sidang/Pemb. I)

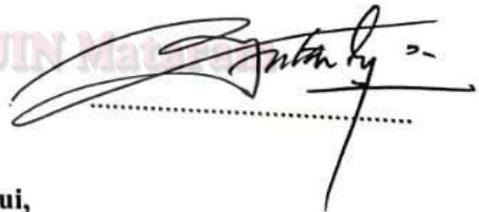


Lalu Suprawan, M.E.I
(Sekertaris Sidang/ Pemb.II)

Dr. Khairul Hamim, M.A.
(Penguji I)



Intan Kusuma Pratiwi, M.SEI
(Penguji II)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag
NIP. 197111102002121001

MOTTO

“Proses setiap orang berbeda-beda, jangan pernah membanding-bandingkan dirimu dengan orang lain. Jadi, mulailah dari tempatmu berada, gunakan yang kau punya dan lakukan yang kau bisa”.

(H.R. MUSLIM)



“Teknologi itu diciptakan untuk mempermudah hidup orang lain, kan? Bukannya membuat orang jadi tambah susah atau tambah sesat.”

Perpustakaan UIN Mataram (Silvarani)

PERSEMBAHAN

“Kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku, Ibu Nur Laila dan Ayah Abdul Zahar Fatmujani, yang selalu memberi dukungan, memberikan semangat dan doa. Serta kakak dan kedua adikku yang selalu mendukung serta memberikan motivasi.”

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Swt, Tuhan semesta alam, shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, juga kepada keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Aamiin. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan judul “Pengaruh *Financial Technology (FinTech)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sebagai berikut :

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta Ayah Abdul Zahar Fatmujani dan Ibu Nur Laila yang telah mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya. Serta kakak dan kedua adikku yang selalu mendukung dan memotivasi penulis selama pengerjaan skripsi ini.
2. Ibu Yunia Ulfa Variana, S.E., M.Sc. selaku pembimbing I dan Bapak Lalu Suprawan, M.E.I selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ilmu pengetahuan dan masukannya dalam perbaikan skripsi ini.
3. Bapak Sanurdi, M.Si. Selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Mataram.
4. Ibu Syukriati, M.Hum selaku Wali Dosen Kelas C Program Studi Perbankan Syariah yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan studi di Universitas Islam Negeri Mataram
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Mataram yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan dan bantuan pada masa studi di Universitas Islam Negeri Mataram. Semoga dengan ilmu yang telah diberikan bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya.

6. Kepada teman seperjuangan, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Mataram Angkatan 2019, khususnya teman seperjuangan kelas C Perbankan Syariah yang telah saling merangkul dan memberikan dukungan yang sangat luar biasa.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang juga telah memberikan banyak sekali kontribusi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam pemilihan bahasa, teknik penyusunan dan analisisnya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Semoga amal kebaikan dari semua pihak yang membantu penulis menyelesaikan skripsi ini mendapatkan ganjaran yang berlipat ganda dunia dan akhirat. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak. *Aamin ya rabbal alamin.*



Mataram, _____

Penulis,

Perpustakaan UIN Mataram

Erdiansyah Surya Aznur

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN LOGO..... | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| NOTA DINAS PEMBIMBING | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | v |
| PENGESAHAN..... | vi |
| MOTTO..... | vii |
| PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| ABSTRAK..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah | 4 |
| 1. Rumusan Masalah..... | 4 |
| 2. Batasan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1. Tujuan Penelitian | 4 |
| 2. Manfaat Penelitian | 4 |
| D. Definisi Operasional | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN..... | 7 |
| A. Kajian Pustaka..... | 7 |
| B. Kerangka Teori | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 1. <i>Financial Technology (FinTech)</i> | 11 |
| 2. Kepuasan Nasabah | 15 |
| C. Kerangka Berpikir | 19 |
| D. Hipotesis Penelitian | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 21 |
| 1. Pendekatan penelitian..... | 21 |
| 2. Jenis Penelitian | 21 |
| B. Populasi dan Sampel | 21 |
| 1. Populasi | 21 |
| 2. Sampel..... | 22 |
| C. Waktu dan Tempat Penelitian | 23 |
| D. Variabel Penelitian..... | 24 |
| 1. Variabel Independen | 24 |
| 2. Variabel Dependen..... | 24 |
| E. Desain Penelitian | 27 |
| F. Instrumen/Alat dan Bahan Penelitian..... | 27 |
| G. Teknik Pengumpulan Data/Prosedur Penelitian | 28 |
| 1. Kuesioner (Angket)..... | 28 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 29 |
| 1. Uji Instrumen | 29 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 30 |
| 3. Uji Hipotesis | 30 |
| 4. Analisis Regresi Linier Sederhana | 31 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 32 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 32 |
| 1. Deskripsi Lingkungan Griya Pagutan Indah | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 2. Kondisi Agama dan Sosial | 34 |
| 3. Kondisi ekonomi masyarakat | 35 |
| 4. Kondisi Pendidikan Masyarakat | 36 |
| 5. Batas Wilayah Lingkungan Griya Pagutan Indah..... | 37 |
| B. Hasil Penelitian | 37 |
| 1. Karakteristik Responden | 37 |
| 2. Deskripsi Data Instrumen..... | 39 |
| 3. Analisis Data..... | 44 |
| C. Pengaruh <i>FinTech (Financial Technology)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah..... | 51 |
| BAB V PENUTUP..... | 56 |
| A. Kesimpulan..... | 56 |
| B. Saran..... | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | 58 |

Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR TABEL

| | |
|------------|--|
| Tabel 1.1 | Definisi Operasional, 4. |
| Tabel 2.1 | Kerangka Berpikir, 16. |
| Tabel 3.1 | Deskripsi Variabel, 20. |
| Tabel 3.2 | Skala Likert, 24. |
| Tabel 4.1 | Jumlah Penduduk, 28. |
| Tabel 4.2 | Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia, 28. |
| Tabel 4.3 | Daftar Agama Dan Penganutnya, 29. |
| Tabel 4.4 | Daftar Mata Pencaharian Penduduk, 30. |
| Tabel 4.5 | Daftar Penduduk Berdasarkan Pendidikan, 31. |
| Tabel 4.6 | Daftar Jumlah Sarana Pendidikan, 31. |
| Tabel 4.7 | Batas Wilayah Lingkungan Griya Pagutan Indah, 32. |
| Tabel 4.8 | Jenis Kelamin Responden, 32. |
| Tabel 4.9 | Usia Responden, 33. |
| Tabel 4.10 | Hasil Data Instrumen Jawaban Responden <i>FinTech</i> (X), 34. |
| Tabel 4.11 | Hasil Data Instrumen Jawaban Kepuasan Nasabah (Y), 36. |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Validitas (X) 38. |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Validitas (Y), 39. |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Reliabilitas, 40. |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Hipotesis, 42. |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Koefisien Determinasi, 43. |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Regresi Linear Sederhana, 43. |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir, 19.

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas, 41.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Kuesioner, 51.
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas, 54.
- Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas, 57.
- Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas, 58.
- Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis (Uji T), 58.
- Lampiran 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi, 59.
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana, 59.



Perpustakaan UIN Mataram

**PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
(STUDI KASUS MASYARAKAT LINGKUNGAN GRIYA
PAGUTAN INDAH)**

Oleh :

Erdiansyah Surya Aznur

NIM 190502098

ABSTRAK

Di era digital saat ini semua sektor memanfaatkan adanya teknologi, karena dengan adanya bantuan teknologi dapat membantu semua pekerjaan menjadi lebih mudah. Dengan menggunakan *Financial Technology (FinTech)* dapat membantu kinerja bank syariah menjadi lebih baik, sehingga dapat membuat nasabah merasa puas pada bank tersebut. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Financial Technology (FinTech)* terhadap kepuasan nasabah bank syariah yang tinggal di Lingkungan Griya Pagutan Indah. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 2600 orang dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Data dari responden akan diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 29 dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji hipotesis (uji T), uji koefisien determinasi (R²) dan uji regresi linear sederhana.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara variabel *FinTech* (X) terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis (uji T), dimana diperoleh t_{hitung} (9,231) > t_{tabel} (1,984) dan signifikan $0,001 < 0,05$. Dari uji koefisien determinasi didapat hasil sebesar 0,460 atau 46%, yang artinya variabel independen (*FinTech*) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 46%. sedangkan sisanya 54% dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci : *Financial Technology*, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Partisipasi dalam sektor perbankan sangat penting untuk pembangunan ekonomi di Indonesia. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Bank di Indonesia dibagi menjadi dua kategori yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Bank yang beroperasi secara konvensional disebut Bank Konvensional. Sedangkan Bank Syariah adalah badan usaha yang menawarkan pembiayaan serta jasa-jasa lain yang berkaitan dengan peredaran uang dan pembayaran yang berpegang pada prinsip sesuai syariat Islam yang dimana dalam menjalankan usahanya tidak perlu membayar bunga atau membebankan bunga kepada para nasabah.¹

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah penyediaan layanan kredit, pembayaran dan distribusi yang kegiatannya sesuai dengan prinsip Islam. Perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional terdapat dari keuntungan transaksi yang dilakukan. Bank konvensional memperoleh keuntungan dari pendapatan bunga, sedangkan bank syariah tidak memperoleh bunga, tetapi menyebutnya kompensasi dan bagi hasil.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan juga oleh industri perbankan, dimana *Technology* dan *Financial* saling berhubungan satu sama lain. Kemajuan teknologi yang makin berkembang pada era saat ini adalah untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam memperoleh informasi dan berbagai layanan elektronik lainnya. Hal ini karena semuanya terasa lebih efektif dan efisien melalui penggunaan teknologi. Dengan memanfaatkan adanya kemajuan teknologi khususnya di bagian *Financial Technology (FinTech)* dapat memudahkan nasabah

¹ Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 21.

dalam mendapatkan pelayanan yang efisien.² Ketika suatu Bank tidak bisa memberi pelayanan yang maksimal bagi nasabah karena adanya keterbatasan, *Financial Technology (FinTech)* mulai bermunculan untuk membantu perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, umumnya perbankan akan kesusahan untuk memberikan layanan kepada mereka yang tinggal cukup jauh dari lokasi bank. Akibatnya, terjadi pertumbuhan ekonomi yang tidak merata.

Financial Technology (FinTech) merupakan salah satu kemajuan teknologi dalam industri perbankan yang menjadi fokus penelitian saat ini di Indonesia. Menurut definisi dari National Digital Research (NDRC), istilah "*Financial Technology*" digunakan untuk menggambarkan sebuah inovasi di sektor jasa keuangan yang berasal dari kata "*financial*" dan "*technology*" yang mengacu pada inovasi keuangan dengan sentuhan teknologi saat ini. *Financial Technology (FinTech)* saat ini berkembang dengan sangat pesat. *Financial Technology (FinTech)* hadir di lembaga perbankan dan mengadaptasi kemajuan teknis di sektor keuangan, yang diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan dengan lebih praktis, aman dan modern, termasuk layanan keuangan berbasis digital yang berkembang saat ini.³ *Financial Technology (FinTech)* atau teknologi keuangan merupakan suatu inovasi dalam suatu perusahaan yang menggunakan teknologi modern di lembaga keuangan.⁴ Dengan akses melalui teknologi, nasabah sudah bisa melakukan transaksi jual beli hingga urusan pinjam meminjam uang tanpa perlu pergi ke Bank atau ATM tanpa perlu antri dengan nasabah lainnya. Hal ini membuat penggunaan melalui *Financial Technology (FinTech)* jauh lebih mudah, cepat dan efisien.

² Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, dkk, *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 4.

³ Ratnawaty Marginingsih "Analisis SWOT Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan Cakrawala", *Jurnal Humaniora*, Vol. 19, No. 1, Maret 2019.

⁴ Rizal, Maulina, Kostini, "Fintech as One of the Financing Solution for SMEs", *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 3 No. 2, 2018.

Manfaat dari *Financial Technology (FinTech)* dalam perbankan syariah yaitu kemudahan pelayanan finansial, hal ini karena proses transaksi keuangan menjadi lebih mudah dimana nasabah juga mendapatkan pelayanan finansial meliputi proses pembayaran, pembiayaan, transfer dengan cara mudah, aman serta dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Nasabah dapat mengakses pelayanan finansial melalui teknologi seperti hp maupun laptop. Sehingga tidak perlu datang langsung ke bank secara berulang-ulang untuk mendapatkan pembiayaan demi memenuhi berbagai kebutuhan. Kehadiran *fintech* tentunya sangat membantu masyarakat di suatu negara. Adanya *fintech* menjadikan setiap transaksi keuangan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.⁵

Salah satu keberhasilan suatu bank dapat dilihat dari kepuasan nasabah. Mencapai kepuasan merupakan hal wajar yang ingin didapatkan oleh semua pihak, baik di Lingkungan masyarakat umum maupun Lingkungan bisnis dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Kepuasan juga tergantung pada fitur layanan yang ditawarkan dan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu perbankan merupakan industri jasa dari waktu ke waktu harus terus meningkatkan kualitas layanan guna mencapai kepuasan nasabah, karena karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan, dan keamanan. Maka dari itu Bank Syariah harus terus mengembangkan layanan tersebut, salah satu caranya yaitu dengan menggunakan bantuan teknologi. Akan tetapi teori sering kali tidak sejalan dengan praktiknya, oleh karena itu bagi suatu bank, Khususnya pada Bank Syariah, sangat penting sekali mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah terhadap layanan *Financial Technology (FinTech)*, terutama nasabah di Lingkungan Griya Pagutan Indah yang saat ini mempunyai karakteristik menyukai sesuatu yang instan untuk menghemat waktu dan sering melakukan segala sesuatu menggunakan kecanggihan teknologi. Oleh karena itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah “Pengaruh *Financial Technology (FinTech)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank

⁵ Unggul Basoeky, dkk, *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 8.

Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)”.
Indah)”).

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah *Financial Technology (FinTech)* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah?

2. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, peneliti membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini agar pembahasan masalah dalam penelitian ini tidak meluas dan fokus terhadap permasalahan yang akan dibahas dan mencapai hasil yang diharapkan, adapun batasan yang dimaksud ialah peneliti memfokuskan pada *Financial Technology (FinTech)* yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian adalah : Untuk mengetahui apakah *Financial Technology (FinTech)* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian maka manfaat penelitian dapat bermanfaat sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau sumbangan pemikiran tentang pengaruh *FinTech* terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi penulis, diharapkan untuk terus belajar dan menambah ilmu selama perkuliahan tentang *Fintech* terhadap kepuasan nasabah
- 2) Bagi Bank Syariah, diharapkan untuk terus memanfaatkan *FinTech* dalam meningkatkan pelayanan agar nasabah tetap melakukan transaksi secara terus-menerus.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi jika tertarik untuk membahas tentang *Fintech* dan menambah masalah yang belum dibahas sebelumnya oleh peneliti.

D. Definisi Operasional

Operasional merupakan variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum melakukan analisis. Menentukan instrumen, serta mengetahui sumber pengukuran. Definisi Operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana mengukur variabel.⁶

Tabel 1.1
Definisi Operasional

| Variabel | Definisi | Indikator |
|---|--|---|
| <i>Financial Technology</i> (<i>FinTech</i>) (X) | <i>FinTech</i> adalah suatu inovasi baru di jasa keuangan yang mengadaptasi perkembangan teknologi untuk mempermudah pelayanan keuangan dan sistem keuangan agar lebih efisien dan efektif. ⁷ | 1. Keamanan <i>FinTech</i> 2. Fitur yang diberikan <i>FinTech</i> 3. Kemudahan menggunakan <i>FinTech</i> |

⁶ I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif : Teori Penerapan dan Riset Nyata*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), hlm. 65-66.

⁷ Andi Zulfikar Darussalam, dkk, "Islamic *Financial Technology* Towards the Advancement Of Islamic Banking In Indonesia", *Jurnal Nisbah*, Vol. 4, No.2, 2018.

| | | |
|----------------------|--|---|
| | | 4. Kecepatan transaksi dengan <i>FinTech</i> |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kepuasan nasabah adalah apabila nasabah memperoleh apa yang mereka inginkan, terutama dari segi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Kepuasan yang dirasakan nasabah akan membawa efek positif terhadap kelangsungan sebuah perusahaan. ⁸ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan nasabah sesuai dengan harapan. 2. Nasabah merasa puas ketika transaksi yang dilakukan berhasil dengan sukses. 3. Nasabah akan melakukan transaksi kembali dengan layanan <i>FinTech</i>. 4. Nasabah akan merekomendasikan layanan <i>Financial Technology (FinTech)</i> kepada orang-orang terdekat. |

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

⁸ Agus Shella Makahanap, "Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Customer Service BPD Kaltim Cabang Utama Samarinda." Jurnal Ekonomia, Vol. 2. No. 1, 2013, hlm. 253-264.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka

1. Skripsi dari Zaenal Abidin Wirasakti, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Mataram, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah dengan judul “Pengaruh Layanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Angkatan 2018)”.⁹ Fokus penelitian ini adalah apakah layanan produk BSI Mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam studi kasus mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Angkatan 2018. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian dari Zaenal Abidin Wirasakti yang telah dihitung menggunakan uji determinasi yakni ada pengaruh signifikan antara layanan produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian Zaenal Abidin Wirasakti adalah membahas tentang kepuasan nasabah dan juga menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kemudian perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada *Financial Technology (FinTech)*, sedangkan penelitian Zaenal Abidin Wirasakti berfokus pada Layanan Produk BSI Mobile.

2. Skripsi dari Isti Handayani, Mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah dengan judul “Pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Pelayanan dan *Financial Technology* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”.¹⁰ Fokus penelitian ini adalah apakah *Relationship Marketing*, Kualitas Pelayanan dan

⁹ Zaenal Abidin Wirasakti, “Pengaruh Layanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah, Study Pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Angkatan 2018”, (Skripsi UIN Mataram), 2022.

¹⁰ Isti Handayani, “Pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Pelayanan dan *Financial Technology* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”, (Skripsi IAIN Salatiga), 2020.

Financial Technology berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Setelah dilakukan tes dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda sebanyak 2 kali, ditemukan hasil bahwa secara simultan variabel (*relationship marketing*, kualitas pelayanan, *financial technology* dan kepuasan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian dari Isti Handayani adalah membahas tentang *Financial Technology* terhadap kepuasan nasabah. Kemudian perbedaannya pada penelitian Isti Handayani ditambah variabel *Relationship Marketing*, Kualitas Pelayanan dan *Financial Technology* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.

3. Skripsi Agung Akbar Putra Bastian, Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah dengan judul “Pengaruh *Financial Technology* Terhadap Perkembangan Bisnis UMKM Melalui Variabel Intervening Kepuasan Konsumen”.¹¹ Hasil dari penelitian ini adalah terdapat Pengaruh langsung kepuasan konsumen terhadap perkembangan UMKM sebesar 0,037 atau 3,7%. Sehingga, *financial technology* memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dari Agung Akbar Putra Bastian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Persamaan peneliti ini dengan peneliti Agung Akbar Putra Bastian yaitu sama sama membahas tentang *Financial Technology (Fintech)*. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti membahas tentang dampak *Financial Technology (Fintech)* terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan peneliti Agung Akbar

¹¹ Agung Akbar Putra Bastian, Pengaruh *Financial Technology* Terhadap Perkembangan Bisnis UMKM Melalui Variabel *Intervening* Kepuasan Konsumen, (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), 2020.

Putra Bastian membahas tentang Pengaruh *Financial Technology* Terhadap Perkembangan Bisnis UMKM Melalui Variabel *Intervening* Kepuasan Konsumen.

4. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam dari Vina Yolanda, Riduan Mas'ud dan Shofia Mauizotun Hasanah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Mataram dengan judul "Pengaruh *Financial Technology* dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik".¹² Fokus penelitian ini adalah apakah *Financial Technology* dan kualitas layanan digital dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di BSI. Setelah dilakukan pengukuran data menggunakan metode uji parsial, uji simultan dan pengujian koefisien determinasi, ditemukan hasil bahwa teknologi keuangan dan kualitas layanan digital secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian dari Vina Yolanda, Riduan Mas'ud dan Shofia Mauizotun Hasanah adalah berfokus pada *FinTech* atau teknologi keuangan terhadap kepuasan nasabah dan juga menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kemudian perbedaannya adalah penelitian ini hanya mempunyai satu variabel independen yaitu *Financial Technology (FinTech)*, sedangkan pada penelitian dari Vina Yolanda, Riduan Mas'ud dan Shofia Mauizotun Hasanah terdapat dua variabel independen yaitu teknologi keuangan dan kualitas layanan digital.

5. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi dari Yola Yolanda dan Dessyana, Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Universitas Pendidikan Ganesha dengan judul "Pengaruh *FinTech*, Teknologi Informasi dan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan *Financial* Masyarakat Kota Medan".¹³ Fokus dari penelitian ini

¹² Yolanda, Vina, Riduan Mas'ud, dan Shofia Mauizotun Hasanah. "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." Jurnal Iqtishaduna, Vol. 13, No. 1, 2022, hlm. 63-83.

¹³ Yola Yolanda dan Dessyana, "Pengaruh *FinTech*, Teknologi Informasi dan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan *Financial* Masyarakat Kota Medan," Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi, Vol. 13, 2022.

adalah apakah *FinTech*, Teknologi Informasi dan *E-Commerce* dapat berpengaruh terhadap kepuasan *Financial* Masyarakat Kota Medan. Hasil dari penelitian ini adalah Setelah dilakukan pengujian secara simultan, hasilnya *FinTech*, teknologi informasi dan *E-Commerce* berpengaruh signifikan kepada kepuasan financial. Kemudian setelah diuji secara parsial ditemukan jika *FinTech* dan teknologi informasi berpengaruh kepada kepuasan *financial*, sedangkan hanya *E-Commerce* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan *financial* masyarakat kota Medan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Yola Yolanda dan Dessyana yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan juga membahas tentang *FinTech*. Kemudian perbedaannya penelitian ini berfokus pada pengaruh *FinTech* terhadap kepuasan nasabah bank syariah, sedangkan penelitian Yola Yolanda dan Dessyana terdapat Teknologi Informasi dan *E-Commerce* sebagai tambahan variabel independen.

6. Jurnal *Islamic Finance* dari Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi dan Irma Yuliani Mahasiswa/i dari UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda dengan judul “Pengaruh Fasilitas *Mobile-Banking* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda”.¹⁴ Fokus dari penelitian ini adalah apakah *Mobile-Banking* dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah di perumahan prestasi kencana samarinda. Hasil dari penelitian ini yaitu fasilitas mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syraih serta fasilitas mobile banking dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah dapat dinyatakan berpengaruh positif secara simultan.

¹⁴ Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi dan Irma Yuliani. “Pengaruh Fasilitas Mobile Banking dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda”. *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, Vol. 1, No. 1, 2022.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi dan Irma Yuliani yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan juga membahas tentang kepuasan nasabah. Kemudian perbedaannya adalah penelitian ini hanya mempunyai satu variabel independen yaitu *Financial Technology (FinTech)*, sedangkan penelitian Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi dan Irma Yuliani memiliki dua variabel independen yaitu Fasilitas *Mobile-Banking* dan Kualitas Layanan.

B. Kerangka Teori

1. *Financial Technology (FinTech)*

a. Pengertian *Financial Technology (FinTech)*

Pengertian *FinTech* yang dijabarkan oleh Bank Indonesia adalah “Penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan barang, jasa, teknologi dan model bisnis baru yang dapat mempengaruhi stabilitas pasar mata uang, sistem keuangan dan efektivitas, kelancaran, keamanan dan ketergantungan dari sistem pembayaran”.¹⁵

Fintech berasal dari kata *Financial Technology* atau teknologi finansial. *Financial Technology (FinTech)* merupakan hasil akhir dari perpaduan layanan keuangan dan teknologi, mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat. Jika sebelumnya transaksi mengharuskan membawa uang tunai dalam jumlah tertentu untuk melakukan transaksi secara langsung, *Fintech* memungkinkan untuk melakukan pembayaran dalam beberapa detik.¹⁶ Dengan adanya *FinTech* juga membantu masyarakat yang tinggal jauh dari lokasi bank sehingga memudahkan mereka untuk melakukan transaksi keuangan dengan adanya *FinTech*.

Pengertian *Financial Technology* menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu *FinTech* adalah sebuah inovasi

¹⁵ Peraturan Bank Indonesia No : 19/12/PBI/2017 Tentang Peyelenggaraan Teknologi Finansial.

¹⁶ www.bi.go.id. Diakses pada Selasa, 20 Desember 2022 pukul 16.17 Wita.

pada industri jasa keuangan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi, produknya adalah suatu sistem yang digunakan untuk menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang lebih mudah dan lebih spesifik.¹⁷ Di era digital saat ini, salah satu cara penyediaan layanan keuangan yang semakin populer adalah industri *Financial Technology (FinTech)*. Di antara jenis-jenis dari *FinTech* di Indonesia yang paling berkembang adalah pembayaran digital. Pemerintah dan masyarakat menaruh harapan terbesar pada industri ini untuk mendorong peningkatan akses masyarakat terhadap jasa keuangan.

b. *Financial Technology (FinTech)* pada Perbankan Syariah

Financial Technology (FinTech) telah membantu bank syariah dalam mengolah data transaksi bisnis dan pemasaran produk. Sektor perbankan merupakan industri yang sangat tergantung pada kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyediaan laporan (data) yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Akibatnya, implementasi sistem informasi di perbankan memiliki pengaruh yang sangat penting.¹⁸

Keunggulan *FinTech* dalam perbankan syariah adalah kemudahan layanan finansial, karena proses transaksi keuangan menjadi lebih mudah, termasuk proses pembayaran, pembiayaan, transfer atau pembelian dan penjualan saham dengan mudah dan aman. Nasabah dapat mengakses layanan finansial melalui teknologi smartphone dan laptop. Oleh karena itu, tidak perlu lagi mendatangi pihak bank untuk mendapatkan berbagai kebutuhan. Kehadiran teknologi dalam masalah finansial tersebut jelas membantu masyarakat untuk memaksimalkan layanan finansial. Berikut ini adalah beberapa layanan *Financial Technology* dalam perbankan:

¹⁷ www.ojk.go.id/id/financial-technology. Diakses pada Senin, 20 Desember 2022 pukul 16.30 Wita.

¹⁸ Agnes sawir, *Analisa Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 18.

1) *ATM (Automated Teller Machine)*

ATM merupakan mesin otomatis yang aktif selama 24 jam dalam 7 hari kerja termasuk hari libur untuk memberikan kemudahan pada nasabah untuk melakukan transaksi.¹⁹

2) *Internet Banking (Via internet/komputer)*

Salah satu layanan Bank yang memungkinkan nasabah untuk menerima informasi, berkomunikasi dan melakukan operasional perbankan melalui Internet. Fungsi yang digunakan antara lain informasi tentang layanan/produk perbankan, saldo rekening, transaksi antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik dan telepon), pembelian (voucher dan tiket) dan transfer ke bank lain. Keunggulan dari online banking ini adalah kemudahan operasional dengan tampilan menu dan informasi yang lengkap.²⁰

3) *Mobile Banking (via handphone)*

Nasabah bank dapat melakukan transaksi keuangan menggunakan ponsel atau smartphone mereka berkat layanan yang disebut mobile banking. Nasabah dapat mengunduh dan instal untuk menggunakan menu yang sudah disertakan dalam aplikasi tersebut untuk mengakses layanan mobile banking. Nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan dengan mobile banking seperti halnya menggunakan ATM, mulai dari transfer, isi ulang kartu kredit, token listrik, dan layanan lainnya. Nasabah dapat melakukan pembayaran yang penting kapan pun dan di mana pun.

4) *SMS Banking (via SMS)*

SMS Banking, saluran yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran

¹⁹ Kasmir, Dasar-dasar Perbankan, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada) hlm.168.

²⁰ Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* (Jakarta: Raja Grafindo 2016), hlm. 6.

(kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam praktiknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms.

5) *Phone Banking (via telepon)*

Phone Banking, saluran ini yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan bank via telepon.

c. Manfaat *Financial Technology (FinTech)*

1) Meningkatkan Inklusi Keuangan

FinTech dapat meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia, yang merupakan salah satu keunggulan utamanya. Inklusi keuangan adalah penggunaan atau akses terhadap produk keuangan termasuk perbankan, investasi, asuransi, pinjaman dan lainnya oleh individu maupun perusahaan. Dengan mendorong literasi keuangan di kalangan masyarakat, inklusi keuangan itu sendiri dapat ditingkatkan. Tingkat inklusi keuangan di Indonesia sendiri terus meningkat dari tahun ke tahun. Meskipun begitu, proporsinya masih jauh dari target 75%. Oleh karena itu, *FinTech* adalah salah satu komponen penting yang mendorong inklusi keuangan di Indonesia.

2) Memberikan Kemudahan Pada Layanan Finansial

Kegiatan untuk transaksi yang berkaitan dengan pembiayaan seperti pembayaran, transfer uang, pengajuan pinjaman, hingga investasi pada zaman dahulu masih banyak memiliki kekurangan dan keterbatasan dalam pelayanan. Dengan hadirnya *FinTech* di zaman ini dapat memberikan kemudahan dalam membantu kegiatan nasabah dalam melakukan transaksi dengan mudah dan waktu yang lebih cepat.

d. Indikator-Indikator *Financial Technology (FinTech)*

1) Keamanan

Untuk keamanan dari *Financial Technology (FinTech)* sudah dilengkapi dengan sistem keamanan yang tinggi sejak pendaftaran awal. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kena serangan

hacker. Transaksi yang dilakukan juga akan diacak oleh pihak bank untuk menjaga privasi nasabah

2) Fitur

Dalam berbagai layanan *Financial Technology* (*FinTech*), terdapat banyak fitur yang dapat digunakan nasabah sesuai dengan transaksi yang ingin dilakukan, oleh karena itu fitur menjadi target untuk dapat memuaskan nasabah.

3) Kemudahan Penggunaan Layanan

Kemudahan untuk mengakses sistem layanan tanpa perlu ke bank melalui *Financial Technology* (*FinTech*) merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *Financial Technology* (*FinTech*). Semakin mudah nasabah dalam mengakses layanan perbankan akan meningkatkan kepuasan terhadap nasabah.

4) Kecepatan Transaksi

Dengan adanya *Financial Technology* (*FinTech*) transaksi yang akan dilakukan nasabah dapat dilakukan dengan cepat, tentu saja itu bisa menghemat waktu daripada harus pergi ke bank. Kemudian jika melakukan transaksi dengan menggunakan *Financial Technology* (*FinTech*) bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan diartikan sebagai tingkat kepuasan seseorang setelah mengetahui kinerja atau hasil yang diharapkannya. Sedangkan pelanggan atau nasabah merupakan seseorang atau kelompok yang datang atau secara berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginan dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan pelayanan jasa.²¹ Kepuasan adalah perasaan

²¹ Eko Purnomo, Retno Widowati. "Pengaruh Persepsi Nasabah BRI Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BRI Kanca Wonosari". *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, Vol. 10 No. 6, 2019, hlm 52.

seseorang yang disebabkan karena membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari produk dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja yang dilakukan gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Begitu sebaliknya, jika kinerja yang dilakukan sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.²²

Kepuasan nasabah adalah salah satu tujuan utama bisnis jasa perbankan pada saat ini. Kepuasan nasabah mengukur seberapa baik kinerja produk atau layanan yang dibandingkan dengan harapan nasabah. Jika persepsi dasar konsumen dan nasabah terhadap kinerja produk atau layanan sesuai dengan harapan mereka, maka kepuasan nasabah akan tercapai. Kepuasan nasabah adalah salah satu cara untuk membuat nasabah menjadi loyal terhadap suatu bank. Nasabah yang puas akan terus setia pada suatu bank untuk waktu yang lama, nasabah akan membeli kembali ketika perusahaan meluncurkan produk baru dan memperbaharui produk lama, merekomendasikan perusahaan dan produknya kepada orang lain, paling tidak memperhatikan merk pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan untuk bisnis. Dengan kata lain, hubungan emosional yang mendalam dibuat antara perusahaan dan pelanggannya ketika mereka puas atau senang.

1) Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya, sebagai berikut:

- a) Produk Layanan, produk sangat bagus yang memenuhi keinginan serta harapan nasabah
- b) Harga, harga dapat menentukan seberapa bagus kualitas produk yang kita dapat, oleh karena itu

²² Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan pemasaran Kontenporer* - Ed. 1, Cet. 1. (Yogyakarta: Andi, 2016), hlm. 90.

harga salah satu faktor penting dapat kepuasan nasabah

- c) Promosi Usaha, melakukan promosi sebagus dan semenarik mungkin agar nasabah tertarik menggunakan produk yang ditawarkan
- d) Lokasi/Tempat, lokasi yang strategis juga sangat penting, karena dengan lokasi yang strategis nasabah tidak perlu akses yang susah untuk menuju lokasi
- e) Pelayanan dan Fasilitas dalam memberi layanan kepada nasabah, pelayanan yang ramah, cepat dan akurat tentu saja menjadi semua harapan nasabah jika ke bank, karenanya bank dituntut harus melakukan pelayanan yang terbaik kepada nasabah ditambah juga dengan adanya fasilitas yang sangat memadai.

2) Metode Untuk Mengukur Kepuasan Nasabah

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi/perusahaan yang berurusan langsung kepada nasabah perlu memberikan kesempatan yang luas bagi nasabah untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide baru dan saran yang berharga kepada perusahaan sehingga memungkinkannya untuk merespons dengan cepat untuk mengatasi masalah yang muncul.

b) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Lalu, *ghost shopper* menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

c) Survei Kepuasan Nasabah

Umumnya, penelitian mengenai kepuasan nasabah dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

d) *Lost Customer Analysis*

Dalam metode ini, perusahaan menghubungi para nasabah yang telah berhenti menjadi nasabah atau nasabah yang sudah pindah ke bank lain, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan kemudian mengambil tindakan untuk perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Kesulitan dalam menerapkan metode ini adalah pada menghubungi mantan nasabah yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.²³

b. Manfaat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan :

- 1) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti terhadap kualitas jasa yang ditawarkan.
- 2) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, dalam hal ini nasabah akan memperluas jasa yang ditawarkan makin beragam dalam satu bank.

²³ Hermanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan", Jurnal Etikonomi, Vol. 12, No. 1, 2013.

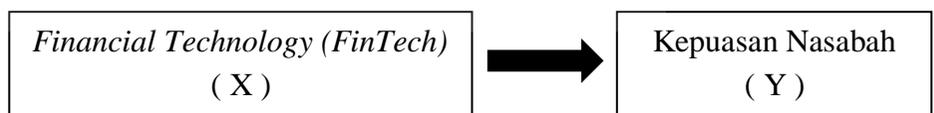
- 3) Mengulang kembali pembelian produknya, yaitu kepuasan nasabah terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan
 - 4) Loyal pada bank, artinya kemungkinan kecil nasabah akan pindah ke bank yang lain dan akan setia menjadi nasabah yang bersangkutan.²⁴
- c. Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipersepsikan terhadap kinerja yang diharapkan yang meliputi indikator-indikator yaitu :

- 1) Kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Financial Technology (FinTech)* sudah sesuai harapan.
- 2) Nasabah merasa puas ketika transaksi yang dilakukan berhasil dengan sukses.
- 3) Nasabah akan melakukan transaksi kembali dengan layanan *Financial Technology (FinTech)*.
- 4) Nasabah akan merekomendasikan layanan *Financial Technology (FinTech)* kepada orang-orang terdekat.²⁵

C. Kerangka Berpikir

Perpustakaan IAIN Mataram
Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Dari skema kerangka berpikir di atas peneliti akan menguji pengaruh *Financial Technology (FinTech)* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah. *Financial Technology*

²⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 264.

²⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009).

(*FinTech*) menjadi variabel independen (X) dan Kepuasan Nasabah menjadi variabel dependen (Y). Dari hasil penelitian akan menemukan hasil antara ada maupun tidaknya pengaruh dalam variabel independen dan variabel dependen.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan perkiraan sementara terhadap sebuah masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Oleh karena itu peneliti harus menjelaskan dengan benar hipotesis yang telah dibuat. Dari kerangka berpikir di atas maka peneliti menentukan hipotesis penelitian yaitu :

Ho : Tidak adanya pengaruh signifikan antara *Financial Technology (FinTech)* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Financial Technology (FinTech)* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini menggunakan angka-angka untuk menyajikan datanya. Hal ini sesuai dengan pemikiran bahwa penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang sangat bergantung pada angka, mulai dari pengumpulan data, analisis data, hingga penyajian kesimpulan.²⁶

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian langsung dilakukan di lapangan atau pada responden Di mana peneliti akan langsung terjun ke lapangan untuk mengobservasi dan survei mengenai keadaan yang ada di tempat penelitian. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan di tempat langsung terjadinya gejala-gejala atau fenomena yang terjadi sesuai dengan variabel-variabel yang akan diteliti.²⁷

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki jumlah dan kualitas tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti lebih lanjut dan dari mana kesimpulan dapat dibuat.²⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah yang sudah menjadi nasabah Bank Syariah dan

²⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung : Alfabeta, 2017) hlm. 11.

²⁷ Iqbal Hasanah, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistika* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 5.

²⁸ Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*, (Bandung : CV Alfabeta, 2015), hlm.80.

menggunakan FinTech pada Bank Syariah. Sehingga dari angket yang sudah disebar oleh peneliti terdapat 449 orang yang sudah sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Maka jumlah populasi yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 449 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi.²⁹ Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan seperti dana, tenaga dan waktu.³⁰

Pada penelitian ini menggunakan teknik *non random sampling* dengan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel sumber data dengan kriteria tertentu. Maka kriteria dari penelitian ini adalah masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah yang sudah menjadi nasabah Bank Syariah dan menggunakan layanan *FinTech*. Adapun pada pengambilan sampel digunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%, dengan perincian sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = margin error 10%

Melalui rumus diatas maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{449}{1 + 449 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{449}{1 + 449 (0,1)^2}$$

²⁹ Ibid., hlm. 80

³⁰ Ibid., hlm. 80

$$n = \frac{449}{1+449 (0,01)}$$

$$n = \frac{449}{4,72}$$

$$n = 95,13 = 100$$

Jumlah sampel berdasarkan hasil rumus *Slovin* di atas sebanyak 95,13 responden kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Jadi, jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Pemilihan sampel menggunakan teknik *non random sampling* dengan metode *purposive sampling*. Purposive sampling adalah salah satu teknik *non random sampling* dimana peneliti menentukan pemilihan sampel dengan cara menetapkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian agar para responden dapat menjawab permasalahan penelitian dan data yang diperoleh akan lebih akurat.³¹

Kriteria responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini yaitu :

1. Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah
2. Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan indah yang sudah menjadi nasabah di bank syariah
3. Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan indah yang sudah menggunakan *FinTech* di bank syariah.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian Pengaruh *Financial Technology (FinTech)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah) ini waktu penelitian akan dijadwalkan pada bulan Maret sampai bulan Juni 2023. Untuk penelitian ini dilakukan di Lingkungan Griya Pagutan Indah.

³¹ Ibid., hlm. 95

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari objek, individu atau kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini peneliti mengambil variabel penelitian dengan pembahasan sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel lain. Variabel independen pada penelitian ini adalah *Financial Technology (FinTech)* (X).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel lain. Dengan kata lain, variabel terkait adalah faktor yang diamati dan diukur untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan/pengaruh dari variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

Tabel 3.1
Tabel Deskripsi Variabel

| Variabel | Definisi | Indikator | Item Pertanyaan |
|--|---|--|--|
| <i>Financial Technology</i> (<i>FinTech</i>) (X) | <i>FinTech</i> adalah suatu inovasi baru di jasa keuangan yang mengadaptasi perkembangan teknologi untuk mempermudah pelayanan keuangan dan | 1. Keamanan <i>FinTech</i> | a. Sistem keamanan dari <i>FinTech</i> dapat dijamin b. Kerahasiaan identitas nasabah dijamin oleh pihak bank |
| | | 2. Fitur yang diberikan <i>FinTech</i> | a. <i>FinTech</i> memiliki keberagaman fitur untuk melakukan berbagai transaksi b. <i>FinTech</i> menyediakan |

| | | |
|---|--|--|
| sistem keuangan agar lebih efisien dan efektif. ³² | | fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah |
| | 3. Kemudahan menggunakan <i>FinTech</i> | <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan transaksi dengan <i>FinTech</i> dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja b. Transaksi dengan menggunakan <i>FinTech</i> dapat dilakukan dengan mudah |
| | 4. Kecepatan transaksi dengan <i>FinTech</i> | <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan transaksi dengan <i>FinTech</i> dapat menghemat banyak waktu b. Dengan menggunakan <i>FinTech</i> kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi. |

³²*Ibid.*

| | | | |
|----------------------|---|--|--|
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kepuasan nasabah adalah apabila nasabah memperoleh apa yang mereka inginkan, terutama dari segi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Kepuasan yang dirasakan nasabah akan membawa efek positif terhadap kelangsungan sebuah perusahaan. ³³ | 1. Kepuasan nasabah sesuai dengan harapan. | a. Layanan yang diberikan oleh <i>FinTech</i> sesuai dengan harapan saya b. Layanan yang diberikan oleh <i>FinTech</i> tidak sesuai dengan harapan saya |
| | | 2. Nasabah merasa puas ketika transaksi yang dilakukan berhasil dengan sukses. | a. Secara keseluruhan saya puas dengan layanan <i>FinTech</i> b. Layanan dari <i>FinTech</i> sangat memuaskan sehingga tidak ada komplain dari nasabah |
| | | 3. Nasabah akan melakukan transaksi kembali dengan layanan <i>FinTech</i> . | a. Saya selalu menggunakan layanan <i>FinTech</i> secara berulang b. Saya akan kembali melakukan transaksi melalui <i>FinTech</i> karena kemudahan dalam bertransaksi |

³³ *Ibid.*, hlm. 264.

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | 4. Nasabah akan merekomendasikan layanan <i>Financial Technology (FinTech)</i> kepada orang-orang terdekat. | <p>a. Saya akan memberitahu kepada orang lain bahwa layanan <i>FinTech</i> nyaman digunakan untuk bertransaksi.</p> <p>b. Saya akan merekomendasikan orang lain agar ikut menggunakan <i>FinTech</i></p> |
|--|--|---|--|

E. Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Melalui pendekatan ini peneliti akan mendapatkan beberapa data dalam bentuk numerik/angka. Peneliti akan melakukan observasi ke tempat penelitian terlebih dahulu, kemudian peneliti akan mendapat data primer dan juga data sekunder dari hasil observasi tersebut. Kemudian peneliti membuat kuesioner (angket), yang dimana angket tersebut akan disebar dan kemudian diisi oleh para responden.

Selanjutnya peneliti akan menerima angket yang sudah diisi oleh para responden dan akan dilakukan pengujian regresi yang bertujuan untuk mendapat pola hubungan secara sistematis dari variabel X dan variabel Y, dan untuk mengetahui besarnya perubahan variabel X terhadap variabel Y, serta untuk memprediksi variabel Y jika variabel X diketahui.

F. Instrumen/Alat dan Bahan Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang akan digunakan dalam mengukur fenomena alam maupun sosial yang

diamati.³⁴ Instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, sehingga setiap instrumen harus mempunyai skala. Di samping itu, jumlah instrumen yang akan digunakan untuk peneliti tergantung dari jumlah variabel yang diteliti.³⁵

Untuk alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (Angket). Kuesioner (Angket) ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.³⁶ Angket yang digunakan pada penelitian ini menggunakan angket yang sudah digunakan penelitian sebelumnya, kemudian disusun ulang atau dimodifikasi peneliti untuk menyesuaikan dengan tujuan penelitian ini.

G. Teknik Pengumpulan Data/Prosedur Penelitian

Teknik pengumpulan data ialah suatu cara yang digunakan dalam upaya memperoleh dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam suatu penelitian.³⁷ Berikut teknik yang akan peneliti gunakan dalam pengumpulan data penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.³⁸ Kuesioner (angket) ini akan disebarkan kepada masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah.

Penelitian ini akan menggunakan pengukuran skala likert. Skala likert, yaitu skala untuk mengukur pendapat seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*. (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 147.

³⁵ Iwan Hermawan, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), hlm. 73.

³⁶ Ibid., hlm. 149

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi, Kuantitatif dan Mixed Methode*. (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 308.

³⁸ Ibid, hlm. 142

menjadi indikator variabel. Dan selanjutnya, indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.³⁹ Dari masing-masing pernyataan atau pertanyaan kuesioner tersebut, peneliti akan memberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

| Skala Likert | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat tidak setuju (STS) | 1 |
| Tidak setuju (TS) | 2 |
| Netral (N) | 3 |
| Setuju (S) | 4 |
| Sangat setuju (SS) | 5 |

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah aktivitas mendengarkan suara-suara orang lain, dalam hubungan ini meliputi keseluruhan data, baik yang diperoleh melalui sumber primer maupun sekunder, yang kemudian digabungkan sehingga menghasilkan makna-makna yang baru.⁴⁰ Dalam penelitian ini, software SPSS digunakan untuk melakukan analisis data kuantitatif. Peneliti ini menggunakan teknik analisis data :

1. Uji Instrumen
 - a. Uji Validitas

³⁹ Wardhana, Aditya. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (m-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. (DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 10 No. 2). 2015, hlm 275.

⁴⁰ Nyoman Kutha Ratna, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 336.

Uji Validitas diperlukan dengan tujuan untuk mengukur apakah instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur atau tidak. Uji validitas mempunyai syarat korelasi yang signifikan terhadap skor total. Pengambilan keputusan dalam uji validitas dapat dilihat dari korelasinya (r hitung). Jika r hitung $>$ r tabel (dengan taraf signifikansi sebesar 0,05), maka item tersebut dapat dinyatakan valid.⁴¹

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu nilai yang dapat menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur yang semestinya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran konsisten. Pengukuran reliabilitas dengan menggunakan metode Alpa Cronbach, jika (α) $>$ 0,06 maka reliabilitas dalam pernyataan tersebut dapat diterima.⁴²

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat variabel pengganggu atau residu. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorov smirnov satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak dengan menilai signifikannya.

(1) Jika signifikansinya $>$ 0,05 maka berdistribusi normal.

(2) Jika signifikansinya $<$ 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependent secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan

⁴¹ Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 87.

⁴² Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS*, (Salatiga: Salatiga Press, 2006), hlm. 115.

dengan menggunakan uji t untuk masing-masing variabel independent dengan tingkat kepercayaan tertentu. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah jika terpisah, suatu variabel bebas (X) masih memberikan kontribusi secara positif terhadap variabel terikat (Y). Pengujian uji t dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel coefficient pada hasil regresi. Jika nilai signifikansi lebih kecil 0,05 maka variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat dan sebaliknya.

b. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) yaitu ukuran untuk mengetahui persentase kesesuaian atau ketetapan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Koefisien regresi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisaran antara 0 dan 1.⁴³

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi Linier Sederhana adalah suatu pola hubungan yang merupakan fungsi, dimana hanya terdapat satu variabel yang mempengaruhi variabel terikatnya. Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, yang dimana terdapat satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y), adapun bentuk dari rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah.

X = FinTech

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

⁴³ Suyono, Analisis Regresi untuk Penelitian Ed. 1, Cet. 1. (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 84.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Lingkungan Griya Pagutan Indah

Penelitian ini dilaksanakan di Lingkungan Griya Pagutan Indah, Kelurahan Pagutan Barat, Kecamatan Mataram, Kota Mataram. Penulis memilih lokasi ini karena masyarakat yang tinggal di Lingkungan Griya Pagutan Indah mayoritas beragama islam, dengan jumlah penduduk yang beragama islam sebanyak 2644 jiwa dan cukup banyak juga masyarakat yang menjadi nasabah di bank syariah, sehingga penulis memilih untuk melakukan penelitian “Pengaruh *FinTech* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Lingkungan Griya Pagutan Indah”. Lokasi dari bank syariah dengan Lingkungan Griya Pagutan Indah juga tidak terlalu jauh, dikarenakan lokasi Lingkungan Griya Pagutan Indah yang tidak jauh dari pusat kota. Masyarakat yang tinggal di Lingkungan Griya Pagutan Indah juga sudah sangat memahami teknologi, bisa dilihat dari semua kalangan masyarakatnya yang sudah menggunakan *smartphone* di kehidupan sehari-hari, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa.

Sebelum menjadi lingkungan seperti sekarang ini, Lingkungan Griya Pagutan Indah dulunya merupakan sebuah RW yang mulai terbentuk pada tahun 1997, dengan terdiri dari 3 RT saja, dengan nama ketua RW pertama di tahun tersebut bernama alm. Bapak Mamid Jasman. Seiring berjalannya waktu dilakukan pemekaran daerah di Griya Pagutan Indah dari yang tadinya hanya RW dengan 3 RT, kemudian menjadi lingkungan, karena semakin banyak warga pendatang dari luar Kota Mataram dari berbagai provinsi yang juga tinggal di Griya Pagutan Indah, dengan nama kepala Lingkungan pertama pada saat itu yaitu Bapak Drs. Zaenal. Hingga saat ini Lingkungan Griya Pagutan Indah wilayahnya sudah semakin luas dan penduduknya juga semakin banyak, dengan terdiri dari 18 RT,

dengan total jumlah penduduk sebanyak 3.243 jiwa, dengan rincian laki-laki sebanyak 1.637 orang dan perempuan sebanyak 1.606 orang.⁴⁴

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk

| No. | Penduduk | Jumlah |
|-------|-----------|-------------|
| 1. | Laki-laki | 1.637 orang |
| 2. | Perempuan | 1.606 orang |
| Total | | 3.243 orang |

Sumber : berdasarkan data dari Kepala Lingkungan Griya Pagutan Indah

Sedangkan jika dikelompokkan berdasarkan umurnya, masyarakat yang tinggal di Lingkungan Griya Pagutan Indah didominasi dengan masyarakat yang berumur >35 tahun yaitu sebanyak 1.552 orang jika dibandingkan dengan kelompok umurnya. Sedangkan kelompok umur <10 tahun menjadi kelompok umur yang paling sedikit dengan penduduk sebanyak 57 orang.

Tabel 4.2
Jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur

| No. | Kelompok umur | Jumlah penduduk |
|-----|---------------|-----------------|
| 1. | <18 tahun | 610 |
| 3. | 18-21 tahun | 332 |
| 4. | 22-25 tahun | 260 |
| 5. | 26-30 tahun | 240 |

⁴⁴ Indra Gunawan, Wawancara Kepala Lingkungan Griya Pagutan Indah, Mataram, 14 Juni 2023.

| | | |
|-------|-------------|------|
| 6. | 31-35 tahun | 249 |
| 7. | > 35 tahun | 1552 |
| Total | | 3243 |

Sumber : berdasarkan data dari kepala Lingkungan Griya Pagutan Indah

2. Kondisi Agama dan Sosial

Masyarakat yang tinggal di Lingkungan Griya Pagutan Indah juga hidup dengan rasa toleransi yang sangat tinggi dan memiliki rasa kekeluargaan yang tinggi antara yang satu dan lainnya, terbukti dari adanya 5 agama yang dianut masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah, dengan didominasi oleh masyarakat yang beragama islam sebanyak 2644 orang, kemudian disusul dengan agama hindu sebanyak 456 orang, agama kristen sebanyak 79 orang, agama katholik sebanyak 58 orang dan agama budha sebanyak 6 orang. Pada Lingkungan Griya Pagutan Indah juga terdapat tempat beribadah, diantaranya terdapat 1 masjid dan 1 pura.

Tabel 4.3
Daftar agama dengan penganutnya

| No. | Agama | Jumlah |
|-----|----------|--------|
| 1. | Islam | 2644 |
| 2. | Hindu | 456 |
| 3. | Kristen | 79 |
| 4. | Katholik | 58 |
| 5. | Budha | 6 |

Sumber : berdasarkan data dari kepala Lingkungan Griya Pagutan Indah

3. Kondisi ekonomi masyarakat

Masyarakat di Lingkungan Griya Pagutan Indah bisa dibilang termasuk golongan menengah keatas, berdasarkan data dari mata pencaharian masyarakat di Lingkungan Griya Pagutan Indah. Terbukti dengan banyaknya masyarakat yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 421 orang, kemudian ada masyarakat yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 388 orang, wiraswasta sebanyak 143 orang. Hingga dibidang pendidikan tercatat sebanyak 30 orang berprofesi menjadi dosen di beberapa universitas yang ada di Kota Mataram dan sebanyak 66 orang menjadi guru yang tersebar di beberapa sekolah di sekitar Lingkungan Griya Pagutan indah. Terdapat juga masyarakat di Lingkungan Griya Pagutan Indah yang berprofesi sebagai abdi negara, diantaranya Polisi sebanyak 39 orang dan TNI sebanyak 12 orang.

Tabel 4.4
Daftar Mata pencaharian Penduduk

| No. | Mata Pencaharian | Jumlah |
|-----|----------------------------|--------|
| 1. | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 421 |
| 2. | Karyawan Swasta | 388 |
| 3. | Wiraswasta | 143 |
| 4. | Dosen | 30 |
| 5. | Guru | 66 |
| 6. | Polisi & TNI | 51 |
| 7. | Karyawan BUMN & BUMD | 33 |
| 8. | Karyawan Honorer | 31 |
| 9. | Pengurus Rumah Tangga | 388 |

| | | |
|-----|-----------------------------------|----|
| 10. | Dokter, Perawat, Bidan & Apoteker | 11 |
| 11. | Pekerjaan Lainnya | 66 |

Sumber : berdasarkan data dari kepala Lingkungan Griya Pagutan Indah

4. Kondisi Pendidikan Masyarakat

Pendidikan merupakan aspek yang sangat penting dalam menunjang hidup ke arah yang lebih baik dan mencetak generasi muda yang berkualitas itulah mengapa masyarakat di Lingkungan Griya Pagutan Indah sangat menyadari bahwa pendidikan sangatlah penting, terbukti dengan banyaknya masyarakat lulusan SMA serta Sarjana yang tinggal di Lingkungan Griya Pagutan Indah, sehingga ada juga masyarakatnya yang sudah menempuh jenjang Strata-III.

Hal ini juga menjadi fokus pemerintah dan masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah sehingga menyediakan beberapa lembaga pendidikan formal seperti TK dan SD di Lingkungan Griya Pagutan Indah.

Tabel 4.5

Daftar Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

| No. | Pendidikan | Jumlah |
|-----|----------------|--------|
| 1. | Belum sekolah | 392 |
| 2. | SD/ sederajat | 731 |
| 3. | SMP/ sederajat | 204 |
| 4. | SMA/ sederajat | 850 |
| 5. | Strata-I | 719 |
| 6. | Strata-II | 85 |

| | | |
|----|------------|---|
| 7. | Strata-III | 5 |
|----|------------|---|

Tabel 4.6
Daftar Jumlah Sarana Pendidikan

| No. | Tingkat pendidikan | Jumlah |
|-----|--------------------|--------|
| 1. | TK | 1 |
| 2. | SD/ sederajat | 1 |

5. Batas Wilayah Lingkungan Griya Pagutan Indah

Lingkungan Griya Pagutan Indah merupakan salah satu lingkungan yang masuk dalam Kelurahan Pagutan barat, Kecamatan Mataram, Kota Mataram. Batas wilayah Lingkungan Griya Pagutan Indah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7
Batas Wilayah Lingkungan Griya Pagutan Indah

| No. | Batas | Lingkungan |
|-----|---------------|-----------------------------|
| 1. | Batas Utara | Pagesangan |
| 2. | Batas Selatan | BTN Citra Mutiara |
| 3. | Batas Barat | Jempong Timur |
| 4. | Batas Timur | Lingkungan Kebon Daya Indah |

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini membutuhkan responden sebanyak 100 responden yang diambil sejak bulan Maret 2023. Kemudian dari data tersebut didapat beberapa karakteristik responden

yang dijabarkan diantaranya adalah jenis kelamin dan berdasarkan usia mengenai pengaruh *fintech* terhadap kepuasan nasabah bank syariah yang tinggal di Lingkungan Griya Pagutan Indah.

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.8
Jenis Kelamin Responden

| No. | Jenis Kelamin | Total | Presentasi |
|-------|---------------|-------|------------|
| 1 | Laki-laki | 49 | 49% |
| 2 | Perempuan | 51 | 51% |
| Total | | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel dapat dilihat hasil dari jawaban responden pada angket yang telah disebar oleh peneliti, diperoleh karakteristik responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 49 responden atau sebesar 49% responden. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 51 responden atau sebesar 51% responden.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 4.9
Usia Responden

| No. | Usia | Total | Presentasi |
|-------|-------------|-------|------------|
| 1 | 18-21 tahun | 37 | 37% |
| 2 | 22-25 tahun | 48 | 48% |
| 3 | 26-30 tahun | 9 | 9% |
| 4 | > 30 tahun | 6 | 6% |
| Total | | 100 | 100% |

Berdasarkan angket yang sudah diisi oleh para responden, diketahui usia masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu pada usia 18-21 tahun sebanyak 37 responden atau 37% responden, pada usia 22-25 tahun sebanyak 48 responden atau 48% responden, pada usia 26-30 tahun sebanyak 9 responden atau 9% responden dan pada usia lebih dari 30 tahun sebanyak 6 responden atau 6% responden. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah banyak menjadi nasabah bank syariah di kisaran umur 18-25 tahun

2. Deskripsi Data Instrumen

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (X) yaitu *FinTech* dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah bank syariah. Data variabel-variabel tersebut diperoleh hasil kuesioner yang telah disebar dan dijawab oleh para responden.

- a. Deskripsi Data Instrumen Variabel Independen (X) yaitu *FinTech*, terdapat pernyataan sebanyak 8 butir, dengan rincian jawaban responden sebagai berikut :

Tabel 4.10

Hasil Data Instrumen Jawaban Responden *FinTech* (X)

| No. | Pernyataan | Jumlah Jawaban Responden | | | | |
|-----|--|--------------------------|----------|----------|-----------|------------|
| | | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
| 1 | Sistem keamanan dari <i>FinTech</i> dapat dijamin keamanannya bagi nasabah | 18 | 56 | 22 | 3 | 1 |
| 2 | Kerahasiaan identitas dari nasabah dijamin oleh pihak bank | 43 | 38 | 15 | 1 | 3 |

| | | | | | | |
|-------|--|-----|-----|-----|----|---|
| 3 | <i>FinTech</i> memiliki keberagaman fitur untuk melakukan berbagai transaksi | 21 | 59 | 17 | 2 | 1 |
| 4 | <i>FinTech</i> menyediakan fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah | 24 | 55 | 12 | 8 | 1 |
| 5 | Melakukan transaksi dengan <i>FinTech</i> dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja | 49 | 38 | 9 | 2 | 2 |
| 6 | Transaksi dengan menggunakan <i>FinTech</i> dapat dilakukan dengan sangat mudah | 35 | 52 | 11 | 2 | 0 |
| 7 | Melakukan transaksi dengan <i>FinTech</i> dapat menghemat banyak waktu | 36 | 52 | 9 | 2 | 1 |
| 8 | Dengan menggunakan <i>FinTech</i> kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi. | 30 | 52 | 15 | 3 | 0 |
| Total | | 256 | 402 | 110 | 23 | 9 |

- 1) Pada pernyataan nomor 1 yaitu Sistem keamanan dari *FinTech* dapat dijamin keamanannya bagi nasabah, sebanyak 18 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 56 responden memilih jawaban setuju (4), 22 responden memilih jawaban netral (3), 3 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan 1 responden memilih jawaban sangat tidak setuju (1).
- 2) Pada pernyataan nomor 2 yaitu Kerahasiaan identitas dari nasabah dijamin oleh pihak bank, sebanyak 43 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 38 responden memilih jawaban setuju (4), 15 responden memilih jawaban netral (3), 1 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan 3 responden memilih jawaban sangat tidak setuju (1).
- 3) Pada pernyataan nomor 3 yaitu *FinTech* memiliki keberagaman fitur untuk melakukan berbagai transaksi, sebanyak 21 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 59

responden memilih jawaban setuju (4), 17 responden memilih jawaban netral (3), 2 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan 1 responden memilih jawaban sangat tidak setuju.

- 4) Pada pernyataan nomor 4 yaitu *FinTech* menyediakan fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah, sebanyak 24 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 55 responden memilih jawaban setuju (4), 12 responden memilih jawaban netral (3), 8 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan 1 responden memilih jawaban sangat tidak setuju (1).
- 5) Pada pernyataan nomor 5 yaitu Melakukan transaksi dengan *FinTech* dapat dilalukan kapan saja dan dimana saja, sebanyak 49 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 38 responden memilih jawaban setuju (4), 9 responden memilih jawaban netral, 2 responden memilih jawaban tidak setuju dan 2 responden memilih jawaban sangat tidak setuju (1).
- 6) Pada pernyataan nomor 6 yaitu Transaksi dengan menggunakan *FinTech* dapat dilakukan dengan sangat mudah, sebanyak 35 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 52 responden memilih jawaban setuju (4), 11 responden memilih netral, 2 responden memilih tidak setuju (2) dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju (1).
- 7) Pada pernyataan nomor 7 yaitu Melakukan transaksi dengan *FinTech* dapat menghemat banyak waktu, sebanyak 36 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 52 responden memilih jawaban setuju (4), 9 responden memilih jawaban netral (3), 2 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan 1 responden memilih jawaban sangat tidak setuju (1).
- 8) Pada pernyataan nomor 8 yaitu Dengan menggunakan *FinTech* kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi, sebanyak 30 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 52 responden memilih jawaban setuju (4), 15 responden memilih jawaban netral (3), 3 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1).

- b. Deskripsi Data Instrumen Variabel Dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah, terdapat pernyataan sebanyak 7 butir, dengan rincian jawaban responden sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Data Instrumen Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y)

| No. | Pernyataan | Jumlah Jawaban Responden | | | | |
|-------|---|--------------------------|----------|----------|-----------|------------|
| | | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
| 1 | Layanan yang diberikan oleh <i>FinTech</i> sesuai dengan harapan saya | 16 | 53 | 25 | 5 | 1 |
| 2 | Secara keseluruhan saya puas dengan layanan <i>FinTech</i> | 27 | 52 | 17 | 4 | 0 |
| 3 | Layanan dari <i>FinTech</i> sangat memuaskan sehingga tidak ada komplain dari nasabah | 12 | 37 | 41 | 10 | 0 |
| 4 | Saya selalu menggunakan layanan <i>FinTech</i> secara berulang | 17 | 49 | 30 | 4 | 0 |
| 5 | Saya akan kembali melakukan transaksi melalui <i>FinTech</i> karena kemudahan dalam bertransaksi | 23 | 61 | 14 | 2 | 0 |
| 6 | Saya akan memberitahu kepada orang lain bahwa layanan <i>FinTech</i> nyaman digunakan untuk bertransaksi. | 29 | 42 | 26 | 3 | 0 |
| 7 | Saya akan merekomendasikan orang lain agar ikut menggunakan <i>FinTech</i> | 25 | 45 | 28 | 2 | 0 |
| Total | | 149 | 339 | 181 | 30 | 1 |

- 1) Pada pernyataan nomor 1 yaitu Layanan yang diberikan oleh *FinTech* sesuai dengan harapan saya, sebanyak 16 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 53 responden memilih jawaban setuju (4), 25 responden memilih jawaban netral (3), 5 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan 1 responden memilih jawaban sangat tidak setuju (1).
- 2) Pada pernyataan nomor 2 yaitu Secara keseluruhan saya puas dengan layanan *FinTech*, sebanyak 27 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 52 responden memilih jawaban setuju (4), 17 responden memilih jawaban netral (3), 4 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1).
- 3) Pada pernyataan nomor 3 yaitu Layanan dari *FinTech* sangat memuaskan sehingga tidak ada komplain dari nasabah, sebanyak 12 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 37 responden memilih jawaban setuju (4), 41 responden memilih jawaban netral (3), 10 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1).
- 4) Pada pernyataan nomor 4 yaitu Saya selalu menggunakan layanan *FinTech* secara berulang, sebanyak 17 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 49 responden memilih jawaban setuju (4), 30 responden memilih jawaban netral (3), 4 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1).
- 5) Pada pernyataan nomor 5 yaitu Saya akan kembali melakukan transaksi melalui *FinTech* karena kemudahan dalam bertransaksi, sebanyak 23 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 61 responden memilih jawaban setuju (4), 14 responden memilih jawaban netral (3), 2 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1).

- 6) Pada pernyataan nomor 6 yaitu Saya akan memberitahu kepada orang lain bahwa layanan *FinTech* nyaman digunakan untuk bertransaksi, sebanyak 29 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 42 responden memilih jawaban setuju (4), 26 responden memilih jawaban netral, 3 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1).
- 7) Pada pernyataan nomor 7 yaitu Saya akan merekomendasikan orang lain agar ikut menggunakan *FinTech*, sebanyak 25 responden memilih jawaban sangat setuju (5), 45 responden jawaban memilih setuju (4), 28 responden memilih jawaban netral (3), 2 responden memilih jawaban tidak setuju (2) dan tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju (1).

3. Analisis Data

a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sebuah pernyataan dalam kuesioner atau skala yang ingin diukur apakah sudah valid atau belum. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid. sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka angket dinyatakan tidak valid dengan jumlah distribusi nilai r_{tabel} 5%. Sampel yang digunakan untuk menguji validitas dan realibilitas ini adalah 100 responden dengan melihat tabel statistik r_{tabel} yaitu sebesar 0,195.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas X

| No | Item | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|----|---------|--------------|-------------|------------|
| 1 | Butir 1 | 0,727 | 0,195 | Valid |
| 2 | Butir 2 | 0,772 | 0,195 | Valid |
| 3 | Butir 3 | 0,769 | 0,195 | Valid |

| | | | | |
|---|---------|-------|-------|-------|
| 4 | Butir 4 | 0,796 | 0,195 | Valid |
| 5 | Butir 5 | 0,766 | 0,195 | Valid |
| 6 | Butir 6 | 0,707 | 0,195 | Valid |
| 7 | Butir 7 | 0,787 | 0,195 | Valid |
| 8 | Butir 8 | 0,672 | 0,195 | Valid |

Sumber : data diolah menggunakan SPSS versi 29 pada mei 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan uji validitas variabel X pada masing-masing item pernyataan mempunyai $r_{hitung} >$ pada r_{tabel} untuk skala 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji validitas untuk variabel X dinyatakan valid.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Y

| No | Item | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|----|---------|--------------|-------------|------------|
| 1 | Butir 1 | 0,751 | 0,195 | Valid |
| 2 | Butir 2 | 0,797 | 0,195 | Valid |
| 3 | Butir 3 | 0,748 | 0,195 | Valid |
| 4 | Butir 4 | 0,807 | 0,195 | Valid |
| 5 | Butir 5 | 0,812 | 0,195 | Valid |
| 6 | Butir 6 | 0,815 | 0,195 | Valid |
| 7 | Butir 7 | 0,857 | 0,195 | Valid |

Sumber : data diolah menggunakan SPSS versi 29 pada mei 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan uji validitas variabel Y pada masing-masing item pernyataan mempunyai $r_{hitung} >$ pada r_{tabel} untuk skala 5%, sehingga

dapat disimpulkan bahwa uji validitas untuk variabel Y dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merupakan alat ukur mengetahui sejauh mana data akan berubah. Jika ada perubahan dari sebuah data hasil data yang sudah diperoleh maka data tersebut bukan dikatakan reliabel. Untuk melihat apakah suatu butir pertanyaan itu reliabel atau tidak maka hasil pengujian dibandingkan dengan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,60. jika nilai *cronbach alpha* > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan *reliabel* atau konsisten, begitu juga sebaliknya jika *cronbach alpha* < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Chronbach Alpha</i> | N of Item | Keterangan |
|----------|------------------------|-----------|------------|
| X | 0,888 | 8 | Reliabel |
| Y | 0,903 | 7 | Reliabel |

Sumber : data diolah menggunakan SPSS versi 29 pada mei 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai dari *cronbach alpha* pada variabel X adalah 0,888 dengan jumlah item atau pernyataan sebanyak 8 butir. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji termasuk reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 yaitu $0,888 > 0,60$.

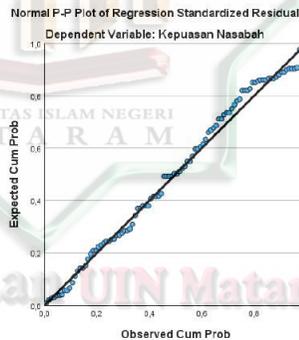
Sedangkan pada uji reabilitas variabel Y memiliki 7 butir pernyataan dan memiliki jumlah nilai 0,903. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa hasil

uji termasuk reliabel karena *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 yaitu $0,903 > 0,60$.

- b. Uji Asumsi Klasik
 - 1) Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Dalam hal ini, yang dapat diuji normalitas bukan masing-masing variabel independen dan dependen tetapi nilai residual yang dihasilkan dari model regresi. Model regresi yang baik adalah yang mempunyai nilai residual yang ber distribusi secara normal. Cara yang digunakan untuk menguji normalitas pada model regresi dengan analisis grafik (normal p-p plot) regresi.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Sumber : data diolah menggunakan SPSS versi 29 pada mei 2023

Jika data tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data dapat tersebut berdistribusi normal. Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

c. Uji Hipotesis

1) Uji T (Parsial)

Uji T disebut juga dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan apabila nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.⁴⁵

Tabel 4.15
Hasil Uji Hipotesis

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6,915 | 2,205 | | 3,136 | ,002 |
| | Fintech | ,615 | ,067 | ,682 | 9,231 | ,001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah menggunakan SPSS versi 29 pada mei 2023

Hasil statistik uji T pada variabel *FinTech* (X) di peroleh nilai t_{hitung} sebesar 9,231 dengan taraf signifikansi 0,01. Nilai t_{tabel} ($df=n-2$, $100-2=98$) pada taraf signifikansi 5% yaitu dengan nilai df 98, maka nilai t_{hitung} dapat dilihat pada t_{tabel} adalah sebesar 1,984. Oleh karena itu nilai t_{hitung} sebesar 9,231 dan nilai t_{tabel} 1,984 ($9,231 > 1,984$). Dari hasil uji parsial diatas maka kriteria variabel kepuasan nasabah bank syariah adalah sebagai berikut :

Ho : Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara

⁴⁵Alfiani Athma Putri Rosyadi, Statistika Pendidikan, (Malang, Universitas Muhammadiyah Malang, 2018), hlm.81.

variabel *FinTech* (X) terhadap variabel Kepuasan nasabah (Y).

Ha : Jika nilai sig < 0,05 atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *FinTech* (X) dengan variabel Kepuasan nasabah (Y). Nilai sig 0,001 < 0,05. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (9,231 > 1,984). Jadi ada pengaruh signifikan antara variabel *FinTech* (X) terhadap variabel Kepuasan nasabah (Y).

2) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien Determinasi (R²) memiliki tujuan untuk mencari tahu seberapa besar kemampuan variabel bebas mampu menjelaskan tentang variabel terikat. Berikut adalah hasil uji determinasi yang sudah diolah melalui aplikasi SPSS versi 29.

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,682 ^a | ,465 | ,460 | 3,206 |

a. Predictors: (Constant), Fintech

Sumber : data diolah menggunakan SPSS versi 29 pada mei 2023

Berdasarkan tabel model summary diatas diketahui nilai Adjusted R square sebesar 0,460 atau 46% ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan dimana variabel independen (*FinTech*) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 46%. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh *FinTech* terhadap kepuasan nasabah bank syariah, sedangkan sisanya 54% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

3) Uji Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hasil dari uji regresi linear sederhana menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = \alpha + Bx$$

Setelah melakukan uji dengan aplikasi SPSS, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.17
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

| Coefficients^a | | | | | | |
|---------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6,915 | 2,205 | | 3,136 | ,002 |
| | Fintech | ,615 | ,067 | ,682 | 9,231 | <,001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah menggunakan SPSS versi 29 pada mei 2023

Secara umum rumus persamaan regresi linear sederhana adalah $Y = a + bX$. Berdasarkan tabel 4.11 di atas, maka model regresi yang diperoleh adalah $Y = 6,915 + 0,615X$, dengan penjelasan sebagai berikut :

a = Angka konstan dari Unstandardized Coefficients. Dengan nilai sebesar 6,915, artinya angka ini merupakan angka konstan bahwa jika tidak ada FinTech (X) maka nilai konsisten Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 6,915.

b = angka koefisien regresi. Dengan nilai sebesar 0,615, artinya angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat FinTech (X), maka Kepuasan Nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,615 atau sebesar 61,5%. Maka, dengan demikian dapat dikatakan bahwa

FinTech (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

C. Pengaruh *FinTech* (*Financial Technology*) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah

Financial Technology menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu merupakan sebuah inovasi pada industri jasa keuangan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi, produknya adalah suatu sistem yang digunakan untuk menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang lebih mudah dan lebih spesifik. Di era digital saat ini, salah satu cara penyediaan layanan keuangan yang semakin populer adalah industri *Financial Technology* (*FinTech*). Di antara jenis-jenis dari *FinTech* di Indonesia yang paling berkembang adalah pembayaran digital. Jika sebelumnya transaksi mengharuskan membawa uang tunai dalam jumlah tertentu untuk melakukan transaksi secara langsung, *Fintech* memungkinkan untuk melakukan pembayaran dalam beberapa detik. Dengan adanya *FinTech* juga membantu masyarakat yang tinggal jauh dari lokasi bank sehingga memudahkan mereka untuk melakukan transaksi keuangan dengan adanya *FinTech*.

Kepuasan nasabah memiliki persepsi yang berbeda bagi tiap nasabah, sehingga definisi dari kepuasan nasabah akan berbeda antara nasabah yang satu dengan yang lainnya. Tapi pada umumnya kepuasan nasabah dapat diambil dari pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memudahkan nasabah dalam mendapatkan produk/jasa yang ditawarkan suatu perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan sesuatu yang penting bagi suatu perusahaan, khususnya bagi bank. Kepuasan nasabah adalah salah satu tujuan utama bisnis jasa perbankan pada saat ini. Kepuasan nasabah mengukur seberapa baik kinerja produk atau layanan yang dibandingkan dengan harapan nasabah. Jika persepsi dasar konsumen dan nasabah terhadap kinerja produk atau layanan sesuai dengan harapan mereka, maka kepuasan nasabah akan tercapai. Kepuasan nasabah adalah salah satu cara untuk membuat nasabah menjadi loyal terhadap suatu bank.

Kegunaan dari *FinTech* pada suatu bank banyak mendapat manfaat bagi kepuasan nasabah, salah satunya dengan menggunakan *FinTech*, nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan sebuah transaksi dan juga dapat menghemat banyak waktu serta sistem operasinya yang mudah untuk digunakan sesuai dengan harapan nasabah, sehingga *FinTech* tersebut mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan di Lingkungan Griya Pagutan Indah, dengan masyarakatnya yang menjadi nasabah di Bank Syariah yang menggunakan layanan *FinTech*. Sehingga penulis dapat menemukan responden yang dapat berpartisipasi dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis menemukan nasabah yang paling banyak pada kisaran usia 22-25 tahun sebanyak 48 responden, kemudian pada kisaran usia 18-21 tahun sebanyak 37 responden, pada kisaran usia 26-30 tahun sebanyak 9 responden dan terakhir pada kisaran usia >30 tahun sebanyak 6 responden.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *FinTech* terhadap tingkat kepuasan nasabah bank syariah pada masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah. Hasil dalam analisis data dihitung dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 29. Pada uji instrumen pertama dilakukan uji validitas, untuk mengetahui apakah butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner valid atau tidak. Pada penelitian ini terdapat 8 butir pernyataan untuk variabel X (*FinTech*) dan 7 butir pernyataan untuk variabel Y (Kepuasan Nasabah). Hasilnya pada butir pernyataan variabel X (*FinTech*) didapat semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Begitu juga pada butir pernyataan untuk variabel Y (Kepuasan Nasabah) didapat semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Jadi dapat disimpulkan semua butir pernyataan pada variabel X dan Y dinyatakan valid.

Pada uji instrumen kedua dilakukan uji reliabilitas, untuk mengetahui apakah butir pernyataan yang digunakan pada variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dapat dinyatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka butir pernyataan pada kuesioner dapat dinyatakan reliabel. Kemudian hasil penelitian uji reliabilitas pada variabel X didapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,888 dengan 8 butir pernyataan. Pada variabel Y

didapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,903 dengan 7 butir pernyataan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* pada variabel X dan Y $> 0,60$.

Kemudian pada uji hipotesis (uji T) menyatakan bahwa variabel *FinTech* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada uji hipotesis didapat nilai t_{hitung} sebesar 9,231 dan pada nilai signifikansi sebesar 0,01. Sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,231 > 1,984$) dan nilai sig. $< 0,05$ ($0,01 < 0,05$). Maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *FinTech* terhadap tingkat kepuasan nasabah bank syariah.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,460 atau 46% ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan dimana variabel independen (*FinTech*) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 46%. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh *FinTech* terhadap kepuasan nasabah bank syariah, sedangkan sisanya 54% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil uji analisis regresi linear sederhana dapat diketahui nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Persamaan regresi yang didapat pada uji regresi linear sederhana adalah $Y = 6,915 + 0,615$. Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa variabel *FinTech* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Dengan nilai konstanta sebesar 6,915 satuan, kemudian nilai koefisien *FinTech* sebesar 0,615. Jadi, jika terjadi peningkatan pengaruh *FinTech* terhadap kepuasan nasabah bank syariah mengalami peningkatan sebesar 0,615 atau 61,5%.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zaenal Abidin Wirasakti, yang berjudul Pengaruh Layanan Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Angkatan 2018).⁴⁶ Pada hasil uji hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,646,

⁴⁶ Zaenal Abidin Wirasakti, "Pengaruh Layanan Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah, Study Pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Angkatan 2018", (Skripsi UIN Mataram), 2022.

hasil tersebut lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 0,250 ($3,646 > 0,250$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, yakni ada pengaruh signifikan variabel layanan BSI Mobile terhadap variabel kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vina Yolanda, Riduan Mas'ud dan Shofia Mauizotun Hasanah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Mataram, dengan judul "Pengaruh Financial Technology dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik".⁴⁷ Dari hasil uji parsial yang telah dilakukan, menghasilkan tingkat signifikansi variabel *financial technology* (X1) sebesar 0,097 lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel *financial technology* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil uji parsial pada variabel kualitas layanan (X2) menghasilkan tingkat signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh dari variabel kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari uji simultan juga menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar 8,789 dengan nilai Sig. sebesar 0,000. Ini membuktikan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar daripada nilai F_{tabel} dan nilai Sig. lebih kecil dari 0,1. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji ini membuktikan bahwa *financial technology* dan kualitas layanan digital secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudian variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah salah satunya adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Intan Kamila yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan

⁴⁷ Yolanda, Vina, Riduan Mas'ud, dan Shofia Mauizotun Hasanah. "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." *Jurnal Iqtishaduna*, Vol. 13, No. 1, 2022, hlm. 63-83.

Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)".⁴⁸ Dari hasil uji hipotesis pertama pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t-hitung sebesar 1.557 yang lebih besar daripada nilai t-tabel 1.96. Hasil tersebut berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada uji hipotesis yang kedua pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen didapat hasil t-hitung sebesar 2.031 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96. Hasil tersebut berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel lain yang juga mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas layanan e-form, seperti penelitian yang dilakukan oleh Mar'atun Faizah yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan E-Form Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah 2020/2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram)".⁴⁹ Pengujian hipotesis dihitung secara bersama-sama menghasilkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($9,462 > 1,992$) pada taraf signifikansi 0,05 yang berarti terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dan, berdasarkan hasil analisis secara parsial pada regresi linear sederhana dapat diketahui nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari $< 0,05$ yang di mana dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima, yang artinya "Terdapat pengaruh layanan *e-form* terhadap tingkat kepuasan nasabah".

⁴⁸ Intan Kamila, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)", (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), 2017.

⁴⁹ Mar'atun Faizah, "Pengaruh Kualitas Layanan E-Form Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah 2020/2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram)", (Skripsi UIN Mataram), 2021.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh *Financial Technology (FinTech)* terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *Financial Technology (FinTech)* (X) terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Y). Hal ini dapat diketahui dari analisis data menggunakan uji hipotesis (uji T), dimana hasil pada uji hipotesis diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,231 > 1,984$) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima karena adanya pengaruh dari *FinTech* terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Kemudian dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) didapat hasil sebesar 0,460 atau 46% ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan dimana variabel independen (*FinTech*) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 46%. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh *FinTech* terhadap kepuasan nasabah bank syariah, sedangkan sisanya 54% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Dan pada hasil uji regresi linear sederhana terdapat pengaruh positif antara variabel *FinTech* (X) terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Y). Ini dapat diketahui dari hasil koefisien regresi (B) variabel *FinTech* pada *Unstandarized Coefficients* yang bernilai 0,615 yang artinya kepuasan nasabah bank syariah meningkat sebesar 61,5%.

B. Saran

Berdasarkan penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan didalam penelitian ini, untuk itu penulis memberikan saran atau masukan terkait dengan penelitian ini, sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan dalam penelitian. Dalam hal ini penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi Bank Syariah

Bagi pihak bank syariah penelitian ini memiliki hasil yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah

agar tetap mempertahankan adanya *FinTech* dalam keberlangsungan melakukan transaksi apapun, dan jika bisa kembali ditingkatkan kualitasnya agar nasabah merasa semakin puas dengan layanan yang diberikan bank syariah.

2. Bagi akademisi

- a. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk lebih mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah
- b. Diharapkan juga untuk peneliti selanjutnya menggunakan metode dan alat uji yang lebih lengkap dan akurat dari yang sebelumnya agar memperoleh data yang lebih baik dan akurat.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR PUSTAKA

- Agnes sawir, *Analisa Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Agus Shella Makahanap, "Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Customer Service BPD Kaltim Cabang Utama Samarinda." *Jurnal Ekonomia*, Vol. 2. No. 1, 2013, hlm. 253-264.
- Agung Akbar Putra Bastian, "Pengaruh Financial Technology Terhadap Perkembangan Bisnis UMKM Melalui Variabel *Intervening* Kepuasan Konsumen. *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.
- Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Alfiani Athma Putri Rosyadi, *Statistika Pendidikan*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2018.
- Andi Zulfikar Darussalam, dkk, "Islamic Financial Technology Towards the Advancement Of Islamic Banking In Indonesia", *Jurnal Nisbah*, Vol. 4, No.2, 2018.
- Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS*, Salatiga: Salatiga Press, 2006.
- Anwar Arifin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sangatta," Vol. 4, 2018.
- Eko Purnomo, Retno Widowati. "Pengaruh Persepsi Nasabah BRI Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BRI Kanca Wonosari". *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, Vol. 10 No. 6. 2019, hlm 52.

- Hermanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan,” *Jurnal Etikonomi*, Vol. 12, No. 1, 2013.
- I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif : Teori Penerapan dan Riset Nyata*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- Intan Kamila, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug”. *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- I Wayan Widana, dkk, *Uji Persyaratan Analisis*, Lumajang: Klik Media, 2020.
- Iqbal Hasanah, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Isti Handayani, “Pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Pelayanan dan *Financial Technology* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”. *Skripsi*, IAIN Salatiga, 2020.
- Iwan Hermawan, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019.
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Mar’atun Faizah, “Pengaruh Kualitas Layanan E-Form Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah 2020/2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram.” *Skripsi* UIN Mataram, 2021.
- Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi dan Irma Yuliani. “Pengaruh Fasilitas Mobile Banking dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

Nasabah Bank Syariah di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda”. Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance, Vol. 1, No. 1, 2022.

Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, dkk, *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.

Nyoman Kutha Ratna, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009.

Peraturan Bank Indonesia No : 19/12/PBI/2017 tentang peyelenggaraan teknologi finansial.

Ratnawaty Marginingsih “Analisis SWOT *Technology Financial (FinTech)* Terhadap Industri Perbankan Cakrawala-Jurnal Humaniora, Vol 19 No. 1 Maret 2019.

Rizal, Maulina, Kostini. “Fintech as One of the Financing Solution for SMEs”, Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnia dan Kewirausahaan, Vol. 3 No. 2, 2018.

Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung : Alfabeta, 2017.

Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*, Bandung : CV Alfabeta, 2015.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi, Kuantitatif dan Mixed Methode*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* Jakarta: Raja Grafindo 2016.

Suyono, *Analisis Regresi untuk Penelitian Ed. 1, Cet. 1*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Tjiptono, Fandy, *Perspektif Manajemen dan pemasaran Kontenporer - Ed. 1, Cet. 1*. Yogyakarta: Andi, 2016.

Unggul Basoeky, Suvriadi Panggabean, Gerlan Apriandy Manu, Aditya Wardhana, Irani Hoeronis, Yudi Adnan, Maisarah, Acai Sudirman, *Pemanfaatann Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.

Wardhana, Aditya. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia". *Jurnal Manajemen* Vol. 10 No. 2. 2015, hlm 275.

Vina Yolanda, Riduan Mas'ud, dan Shofia Mauizotun Hasanah. "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." *Jurnal Iqtishaduna*, Vol. 13 No.1, 2022, hlm 63-83.

Yola Yolanda dan Dessyana, "Pengaruh FinTech, Teknologi Informasi dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 13, 2022.

www.bi.go.id. Diakses pada Selasa, 20 Desember 2022 pukul 16.17 Wita.

www.ojk.go.id/id/financial-technology. Diakses pada Senin, 20 Desember 2022 pukul 16.30 Wita.

Zaenal Abidin Wirasakti, Pengaruh Layanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah, Study Pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Angkatan 2018, *Skripsi*, UIN Mataram, 2022.



LAMPIRAN

Perpustakaan UIN Mataram

Lampiran 1 : Daftar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH (STUDI KASUS MASYARAKAT GRIYA PAGUTAN INDAH)

Hal : Pengisian Kuesioner (Angket)

Kepada : Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah

Yth

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erdiansyah Surya Aznur

Universitas : Universitas Islam Negeri Mataram

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Pada kesempatan kali ini, peneliti meminta bantuan kepada bapak/ibu untuk meluangkan waktu mengisi pertanyaan kuesioner yang terlampir. Pengisian kuesioner ini dilakukan untuk kepentingan penelitian (Tugas Akhir/Skripsi) dengan judul “**Pengaruh *Financial Technology (FinTech)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Griya Pagutan Indah)**”. Oleh karena itu diperlukan dukungan dan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/I masyarakat Griya Pagutan Indah untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya. Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terimakasih atas dukungan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam pengisian kuesioner ini. Petunjuk pengisian kuesioner akan dijelaskan pada bagian berikutnya.

A. Identitas Responden

Mohon untuk memilih tanggapan yang sesuai dengan kondisi dan keadaan anda, dengan memilih salah satu pada opsi di bawah.

- a. Nama responden :
- b. Jenis kelamin :

 - 1. Laki-laki
 - 2. Perempuan

- c. Usia
 - 1. 18-21 tahun
 - 2. 22-25 tahun
 - 3. 26-30 tahun
 - 4. > 30 tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi dan keadaan anda saat ini dengan memberi tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan di bawah :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

C. Pernyataan Variabel Penelitian

1. Variabel *Financial Technology (FinTech)*

| No. | Pernyataan | Jumlah Jawaban Responden | | | | |
|-------|--|--------------------------|----------|----------|-----------|------------|
| | | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
| 1 | Sistem keamanan dari <i>FinTech</i> dapat dijamin keamanannya bagi nasabah | | | | | |
| 2 | Kerahasiaan identitas dari nasabah dijamin oleh pihak bank | | | | | |
| 3 | <i>FinTech</i> memiliki keberagaman fitur untuk melakukan berbagai transaksi | | | | | |
| 4 | <i>FinTech</i> menyediakan fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah | | | | | |
| 5 | Melakukan transaksi dengan <i>FinTech</i> dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja | | | | | |
| 6 | Transaksi dengan menggunakan <i>FinTech</i> dapat dilakukan dengan sangat mudah | | | | | |
| 7 | Melakukan transaksi dengan <i>FinTech</i> dapat menghemat banyak waktu | | | | | |
| 8 | Dengan menggunakan <i>FinTech</i> kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi. | | | | | |
| Total | | | | | | |

2. Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No. | Pernyataan | Jumlah Jawaban Responden | | | | |
|-------|---|--------------------------|----------|----------|-----------|------------|
| | | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
| 1 | Layanan yang diberikan oleh <i>FinTech</i> sesuai dengan harapan saya | | | | | |
| 2 | Secara keseluruhan saya puas dengan layanan <i>FinTech</i> | | | | | |
| 3 | Layanan dari <i>FinTech</i> sangat memuaskan sehingga tidak ada komplain dari nasabah | | | | | |
| 4 | Saya selalu menggunakan layanan <i>FinTech</i> secara berulang | | | | | |
| 5 | Saya akan kembali melakukan transaksi melalui <i>FinTech</i> karena kemudahan dalam bertransaksi | | | | | |
| 6 | Saya akan memberitahu kepada orang lain bahwa layanan <i>FinTech</i> nyaman digunakan untuk bertransaksi. | | | | | |
| 7 | Saya akan merekomendasikan orang lain agar ikut menggunakan <i>FinTech</i> | | | | | |
| Total | | | | | | |

Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas

A. Hasil Uji Validitas (X)

| Correlations | | | | | | | | | | |
|--------------|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| | | Buti r 01 | Buti r 02 | Buti r 03 | Buti r 04 | Buti r 05 | Buti r 06 | Buti r 07 | Buti r 08 | TOT AL |
| X0 1 | Pearson Correlati on | 1 | ,605 ** | ,449 ** | ,565 ** | ,568 ** | ,378 ** | ,454 ** | ,315 ** | ,727** |
| | Sig. (2- tailed) | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | ,001 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X0 2 | Pearson Correlati on | ,605 ** | 1 | ,560 ** | ,581 ** | ,484 ** | ,421 ** | ,560 ** | ,337 ** | ,772** |
| | Sig. (2- tailed) | <,00 1 | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X0 3 | Pearson Correlati on | ,449 ** | ,560 ** | 1 | ,629 ** | ,450 ** | ,431 ** | ,613 ** | ,509 ** | ,769** |
| | Sig. (2- tailed) | <,00 1 | <,00 1 | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X0 4 | Pearson Correlati on | ,565 ** | ,581 ** | ,629 ** | 1 | ,543 ** | ,524 ** | ,456 ** | ,437 ** | ,796** |
| | Sig. (2- tailed) | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X0 5 | Pearson Correlati on | ,568 ** | ,484 ** | ,450 ** | ,543 ** | 1 | ,523 ** | ,622 ** | ,374 ** | ,766** |
| | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,001 |

| | | | | | | | | | | |
|-------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X06 | Pearson Correlation | ,378** | ,421** | ,431** | ,524** | ,523** | 1 | ,464** | ,570** | ,707** |
| | Sig. (2-tailed) | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | | <,001 | <,001 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X07 | Pearson Correlation | ,454** | ,560** | ,613** | ,456** | ,622** | ,464** | 1 | ,582** | ,787** |
| | Sig. (2-tailed) | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | | <,001 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X08 | Pearson Correlation | ,315** | ,337** | ,509** | ,437** | ,374** | ,570** | ,582** | 1 | ,672** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total | Pearson Correlation | ,727** | ,772** | ,769** | ,796** | ,766** | ,707** | ,787** | ,672** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

B. Hasil Uji Validitas (Y)

| Correlations | | | | | | | | | |
|---------------------|----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | Butir 01 | Butir 02 | Butir 03 | Butir 04 | Butir 05 | Butir 06 | Butir 07 | TOTA L |
| Y01 | Pearson Correlati on | 1 | ,551* | ,540* | ,508* | ,520* | ,535* | ,517* | ,751** |
| | Sig. (2- tailed) | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y02 | Pearson Correlati on | ,551* | 1 | ,544* | ,564* | ,577* | ,569* | ,650* | ,797** |
| | Sig. (2- tailed) | <,00 1 | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y03 | Pearson Correlati on | ,540* | ,544* | 1 | ,499* | ,476* | ,494* | ,581* | ,748** |
| | Sig. (2- tailed) | <,00 1 | <,00 1 | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y04 | Pearson Correlati on | ,508* | ,564* | ,499* | 1 | ,685* | ,581* | ,697* | ,807** |
| | Sig. (2- tailed) | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y05 | Pearson Correlati on | ,520* | ,577* | ,476* | ,685* | 1 | ,679* | ,660* | ,812** |
| | | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | <,00 1 | | <,00 1 | <,00 1 | <,001 |

| | | | | | | | | | |
|-------|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | Sig. (2-tailed) N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y06 | Pearson Correlation | ,535* | ,569* | ,494* | ,581* | ,679* | 1 | ,688* | ,815** |
| | Sig. (2-tailed) | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | | <,001 | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y07 | Pearson Correlation | ,517* | ,650* | ,581* | ,697* | ,660* | ,688* | 1 | ,857** |
| | Sig. (2-tailed) | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | | <,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total | Pearson Correlation | ,751* | ,797* | ,748* | ,807* | ,812* | ,815* | ,857* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | <,001 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

Lampiran 3 : Hasil Uji Reliabilitas

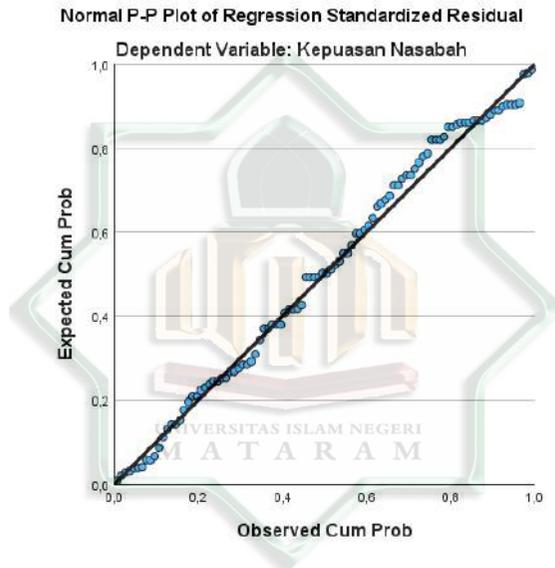
A. Uji Reliabilitas X

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,888 | 8 |

B. Uji Reliabilitas Y

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,903 | 7 |

Lampiran 4 : Hasil Uji Normalitas



Perpustakaan UIN Mataram

Lampiran 5 : Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6,915 | 2,205 | | 3,136 | ,002 |
| | Fintech | ,615 | ,067 | ,682 | 9,231 | <,001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 6 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

| Model Summary | | | | |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,682 ^a | ,465 | ,460 | 3,206 |

a. Predictors: (Constant), Fintech

Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

| Coefficients^a | | | | | | |
|---------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6,915 | 2,205 | | 3,136 | ,002 |
| | Fintech | ,615 | ,067 | ,682 | 9,231 | <,001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

Lampiran 9 : Sertifikat Plagiasi



UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM
Plagiarism Checker Certificate

No.2371/Un.12/Perpus/sertifikat/PC/09/2023

Sertifikat Ini Diberikan Kepada :

ERDIANSYAH SURYA AZNUR
190502098
FEBI/PS
Dengan Judul SKRIPSI

PENGARUH FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH (STUDI KASUS MASYARAKAT LINGKUNGAN GRIYA PAGUTAN INDAH)

SKRIPSI tersebut telah Dinyatakan Lulus Uji cek Plagiasi Menggunakan Aplikasi Turnitin

Similarity Found : 14 %
Submission Date : 11/09/2023



UPT Perpustakaan
UIN Mataram
Rahmawaty, M.Hum
NIP. 197608282006042001

Lampiran 10 : Sertifikat Bebas Pinjam



UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM
Sertifikat Bebas Pinjam

No.1977/Un.12/Perpus/sertifikat/BP/08/2023

Sertifikat Ini Diberikan Kepada :

ERDIANSYAH SURYA AZNUR
190502098
FEBI/PS

Mahasiswa/Mahasiswi yang tersebut namanya di atas ketika surat ini
dikeluarkan, sudah tidak mempunyai pinjaman, hutang denda ataupun
masalah lainnya di Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.
Sertifikat ini diberikan sebagai syarat **UJIAN SKRIPSI**.



UPT Perpustakaan
UIN Mataram
Rahmawaty, M.Hum
NIP. 197608282006042001

Lampiran 11 : Surat Observasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0370) 621298-623809 Fax. (0370) 625337 Jempeng Mataram
website : <http://febi.uinmataram.ac.id>, email : febi@uinmataram.ac.id

Nomor : 487 /Un.12/FEBI/PP.00.9/03/2023
Lamp : 1 (satu) Gabung
Hal : Permohonan Izin Observasi Penelitian

Kepada Yth,
Kantor Lurah Pagutan Barat
Di
Tempat

Assalamu'alaikum wr wb.

Dengan hormat, kami mohon diberikan izin meneliti di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Erdiansyah Surya Aznur
NIM : 190502098
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Penelitian : PENGARUH FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH (STUDI KASUS
MASYARAKAT GRIYA PAGUTAN INDAH)

Berkenaan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data dan bantuan seperlunya agar kegiatan penelitian mahasiswayang bersangkutan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Data hasil observasi tersebut diperlukan untuk menyusun skripsi.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb.

Mataram, 20 Maret 2023

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Kelembagaan



Dr. Gaid EL Badriati, M.E.I

Lampiran 12 : Balasan Surat Observasi

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0370) 621298-623609 Fax. (0370) 625337 Jemberong Mataram
website : <http://febi.uinmataram.ac.id>, email : febi@uinmataram.ac.id

Nomor : 432 /Un.12/FEBI/PP.00.9/03/2023
Lamp : 1 (satu) Gabung
Hal : Permohonan Izin Observasi Penelitian

Kepada Yth,
Kantor Lurah Pagutan Barat
Di
Tempat

Assalamu'alaikum wr wb.

Dengan hormat, kami mohon diberikan izin meneliti di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Erdiansyah Surya Aznur
NIM : 190502098
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Penelitian : PENGARUH FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH (STUDI KASUS MASYARAKAT GRIYA PAGUTAN INDAH)

Berkenaan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data dan bantuan seperlunya agar kegiatan penelitian mahasiswayang bersangkutan dapat berjalan sebagaimana mestinya.
Data hasil observasi tersebut diperlukan untuk menyusun skripsi.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb.

Mataram, 20 Maret 2023
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan Kelembagaan


Perpustakaan Mataram


Dr. Baiq L. Badriati, M.E.I


Drs. NASRULLAH AM.
NIP. 19630705 200003 1 007

Lampiran 13 : Daftar Riwayat Hidup

A. Identitas Diri

Nama : Erdiansyah Surya Aznur
Tempat, Tanggal Lahir : Mataram, 11 Oktober 2002
Alamat : BTN Griya Pagutan Indah
Nama Ayah : Abdul Zahar Fatmujani
Nama Ibu : Nur Laila
Email : 190502098.mhs@uinmataram.ac.id

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN 1 Ampenan
2. SMP : SMPN 7 Mataram
3. SMA : SMAN 4 Mataram



Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 23 Oktober 2023

Erdiansyah Surya Aznur