

**PENGARUH PERKEMBANGAN FINANCIAL TEKNOLOGI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC MEDAN
KAMPUNG BARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana S1 Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

HABIB SYUORON IRAWAN

NPM :1801270031



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**PENGARUH PERKEMBANGAN FINANCIAL TEKNOLOGI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KC MEDAN KAMPUNG BARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh :

HABIB SYUQRON IRAWAN

NPM: 1801270031

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing



Rahmat Hidayat, M.M

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini Saya Persembahkan Kepada Keluarga Tersayang

Ayahanda Indra Irawan

Ibunda Tetty Erawati

Abangda Oby Surya Irawan

Adinda Aisyah Adha Irawan

Para Sahabat Saya Suwinda Tari, Ani Lestari, Rivani Silviana

Syawaliana Nasution dan Alm. Rahmat Hidayat

Yang selalu memberi semangat serta kerja sama yang baik

dan masih kebersamai sampai saat ini

Motto :

*Selalu membenahi diri dari setiap perbuatan yang
dilakukan*

PERNYATAAN ORISINILITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Habib Syuqron Irawan

NPM : 1801270031

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan kampung baru”** merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 04 Oktober 2022

Yang menyatakan



Habib Syuqron Irawan

NPM: 1801270031

PERSETUJUAN
SKRIPSI BERJUDUL
PENGARUH PERKEMBANGAN FINANCIAL TEKNOLOGI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KC MEDAN KAMPUNG BARU

Oleh:

HABIB SYUQRON IRAWAN

NPM: 1801270031

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 04 Oktober 2022

Pembimbing



Rahmat Hidayat, M.M

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, 04 Oktober 2022

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi
**Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di-
Medan**

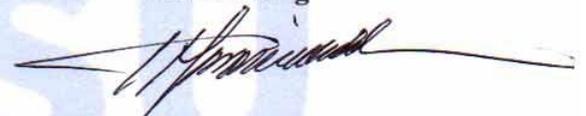
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap Skripsi Mahasiswa **Habib Syuqron Irawan** yang berjudul "**Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan kampung baru**", maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada Sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (SI) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian Kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Pembimbing



Rahmat Hidayat, M.M

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi Oleh :

Nama Mahasiswa : Habib Syuqron Irawan
NPM : 1801270031
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan kampung baru

Medan, 04 Oktober 2022

Pembimbing Skripsi



Rahmat Hidavat, M.M

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan

Fakultas Agama Islam



Asisten Dekan Dr. Muhammad Qorib, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Habib Syuqron Irawan

NPM : 1801270031

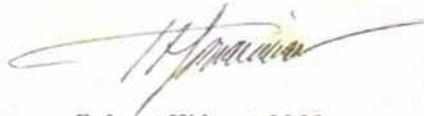
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan kampung baru

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

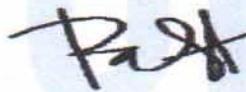
Medan, 04 Oktober 2022

Pembimbing



Rahmat Hidayat, M.M

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan
Fakultas Agama Islam



Dr. Muhammad Qorib, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Habib Syuqron Irawan
NPM : 1801270031
Program Studi : Perbankan Syariah
Semester : X
Tanggal Sidang : 10/05/2023
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI
PENGUJI II : Dr. Salman Nasution, M.A



PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fenom konsonan Bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	'	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	L	I
ُ	dammah	U	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَـي /	Fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَـو /	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- Kataba : كتب
- Fa'ala : فعل
- Kaifa : كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَـ /	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـِـ /	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ـُـ	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- qala : قال
- rama : مار

- قيل : qila

d. Ta marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua :

1) *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fatah*, *kasrah* dan *amah*, transliterasinya (t).

2) *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah(h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

- *raudah al-atfal* – *raudatul atfal*: لروضۃالطفلا
- *al-Madinah al-munawwarah*: المدينةالمنورة
- *talhah*: طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- *rabbana*: ربنا
- *nazzala*: نزل
- *al-birr*: البر
- *al-hajj*: الحج
- *nu'ima*: نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu *ال*, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyah* maupun *qamariyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu : الرجل
- as-sayyidatu : السيدة
- asy-syamsu : الشمس
- al-qalamu : القلم
- al-jalalu : الجلال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzuna : تاخذون
- an-nau' : النوع

- syai'un : شيء
- inna : ان
- umirtu : امرت
- akala : اكل

h. Penulisan kata

pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu di dahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitnwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan.
- Syahru Ramadan al-lazunazilafih al-Qur'an
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisannya itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh

- Nasrunminallahi wafathunqariib
- Lillahi al-amrujami'an

- Wallahubikullisyai`in „alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Habib Syuqron Irawan 1801270031, “Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru”, Pembimbing Rahmat Hidayat, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan financial teknologi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi yang digunakan yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru dengan jumlah 1.260 nasabah. Sampel dan penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Non Probability Sampling dengan menggunakan metode *accidental sampling* yakni dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Perkembangan Fintech (X) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru (Y) dengan perolehan thitung sebesar 9,497 > 1,661 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Karena nilai tersebut berpengaruh signifikan $\alpha 5\% = 0,05$ dan nilai thitung > t tabel menunjukkan bahwa H_0 diterima yang menjelaskan bahwa variabel Perkembangan Financial Teknologi (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Kata Kunci : Perkembangan Fintech, Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

Habib Syuqron Irawan 1801270031, “Effect of Influence of Financial Technology Developments on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru”, Advisor Rahmat Hidayat, M.M

This study analyzes the influence of financial technology developments on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru. This research is a type of quantitative research by using primary data. The population used is Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru customers with a total of 1,260 customers. The sample and sampling in this study used the Non Probability Sampling technique using the accidental sampling method, namely with a total sample of 93 respondents.

The results of this study show that the Fintech Development Variable (X) has a significant effect on the Customer Satisfaction Variable of Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru (Y) with a calculation of $9.497 > 1.661$ with a significant level of $0.000 < 0.05$. Because the value has a significant effect $\alpha 5\% = 0.05$ and the calculated value $> t$ table shows that H_a is accepted which explains that the financial technology development variable (X) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y).

Keywords : Fintech Development, Bank Syariah Indonesia Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, berkah, serta besarnya karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat berangkai salam di hadiahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah Muhammad saw, semoga penulis serta pembaca selalu di dalam naungan syafa'ahnya hingga akhir zaman nanti. Amin Ya Robbal'alamin.

Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, serta doa yang tidak pernah hentinya dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Indra Irawan dan Ibunda Tetty Erawati yang telah memberikan segala kasih sayang kepada penulis, berupa besarnya perhatian, bimbingan, serta doa yang tulus terhadap penulis sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M,AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani S.Pd.I, MA selaku Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Rahmat Hidayat, ST.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang

telah banyak membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.

9. Kepada sahabat dan teman – teman yang sudah memberikan dukungan dan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya pembaca lain umumnya. Semoga semua bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alam.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 26 Juli 2022

Penulis

Habib Syuqron Irawan
Npm: 1801270031

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Perkembangan <i>Fintech</i>	12
a. Pengertian <i>Fintech</i>	12
b. Peran <i>Financial Technology</i>	13
c. Jenis-jenis <i>Financial Technology</i>	14
d. Mobile Banking	16
2. Kepuasan	19
a. Pengertian Kepuasan	19
b. Faktor-faktor Kepuasan	19
c. Tujuan Kepuasan	19
d. Pengukuran Kepuasan	20
e. Indikator Kepuasan	21
B. Kajian Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan Penelitian	27
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
1. Lokasi Penelitian.....	27
2. Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel.....	28
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Instrumen Penelitian	30
G. Uji Prasyarat	31
H. Teknik Analisis Data	32
Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian	34
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia	34
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	35
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru	36
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>Fintech</i>	38
C. Pembahasan	39
1. Uji Validitas dan Reabilitas	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reabilitas.....	42
2. Uji Asumsi Klasik.....	42

a. Normalitas	42
3. Hipotesis	43
a. Uji T (Parsial).....	43
c. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	43
D. Interpretasi Hasil Analisa Data	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru atas layanan <i>Fintech (Mobile Banking)</i>	2
Tabel 1.2 Penggunaan BSI Mobile Periode 2021-2022.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	22
Tabel 3.1 Rincian Waktu Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.3 Skala Likert.....	30
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4.2 Deskripsi Usia Responden	37
Tabel 4.3 Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.4 Deskripsi Penggunaan <i>Fintech</i> Responden.....	38
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Perkembangan <i>Financial Teknologi (X)</i>	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	41
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel.....	41
Tabel 4.8 Uji Normalitas dengan One Sample Kolmogrov-Smirnov	42
Tabel 4.9 Hasil Uji T (Parsial)	43
Tabel 4.10 Hasil Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan BSI Mobile Periode 2021-2022	5
Gambar 1.2 Nasabah Bank Syariah (BSI) KC Kampung Baru	7
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan sektor perbankan. Saat ini perkembangan dunia perbankan yang sangat pesat sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar bank untuk berkompetisi menarik nasabah dengan memberikan produk perbankan yang beragam dan berkualitas.

Menurut (Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, 2018) untuk memenangkan persaingan, bank harus memperhatikan kualitas dan kebutuhan nasabah serta berusaha untuk memenuhi harapan mereka sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Salah satu jenis bank berdasarkan prinsip syariah yaitu Bank Syariah. Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan Syariah (hukum). Usaha pembentukan sistem ini berdasarkan larangan dalam agama Islam untuk tidak memungut ataupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha – usaha yang dikategorikan haram, yang mana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. (Qontas and Lubis, 2022)

Seiring berkembangnya teknologi yang ditandai dengan fenomena digitalisasi maka berbagai sektor pelayanan jasa keuangan semakin terpacu untuk menghadapi perubahan tata cara dalam berbisnis yaitu dengan meningkatkan pelayanan menggunakan digital. Berkembangnya internet dan digital telah mendorong transformasi dunia industri saat ini karena semakin banyak perusahaan yang menggunakan *fintech* (Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, 2018).

Fintech dikenal sebagai kemajuan dalam dunia transaksi ekonomi yang juga telah menarik pelaku dunia transaksi ekonomi dan keuangan yang berprinsip syariah dengan memunculkan terobosan baru yang disebut sebagai Fintech Syariah. Di Indonesia Fintech Syariah sudah mulai banyak menarik perhatian publik terlebih dengan dibentuknya Asosiasi Fintech Syariah Indonesia (AFSI) institute yang menaungi Fintech Syariah di Indonesia serta

telah dilegalkannya Fintech Syariah sebagai suatu transaksi ekonomi yang telah terdaftar kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Menurut (Susilawaty and Nicola, 2020) *Fintech* (Financial Technology) merupakan inovasi di bidang jasa keuangan yang mana tidak perlu lagi menggunakan uang kertas. Dengan kata lain, keberadaan financial technology mengubah mata uang menjadi digital agar lebih efisien. *Fintech* menunjuk pada penggunaan teknologi sebagai solusi lembaga keuangan. *Fintech* juga dapat di definisikan sebuah aplikasi teknologi digital yang bertujuan sebagai perantara keuangan.

Salah satu aplikasi teknologi alat pembayaran digital yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan suatu sistem atau layanan untuk mendapatkan informasi dan kemudahan dalam bertransaksi. Mobile banking dapat diakses nasabah dengan cara menggunakan ponsel dan internet (Maulana, Iskandar and Mailany, 2019).

Di Indonesia mobile banking tidak lagi menjadi suatu hal yang asing, karena telah menjadi salah satu bagian dari pembaharuan dalam dunia perbankan untuk mengikuti persaingan bisnis global. Maka dari itu, lembaga-lembaga perbankan berupaya memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabah dengan memberikan fasilitas perbankan yaitu layanan mobile banking untuk melakukan suatu transaksi atau bisnis (Hadi and Novi, 2018).

Dalam penelitian awal yang saya lakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru berjumlah 75 nasabah yang merasa puas atas layanan *fintech (mobile banking)* yang di tawarkan oleh perbankan yang akan di jelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru atas layanan *Fintech (Mobile Banking)*.

NO	Kategori	Status Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Puas	Pengusaha,	26	34,7%
2.	Puas	Guru, ASN	38	50,7%
3.	Kurang Puas	Guru Honorer	7	9,3%
4.	Tidak Puas	Pegawai Swasta	4	5,3%
		Jumlah	75	100%

Sumber: *Penelitian Awal 2022.*

Berdasarkan penelitian awal yang peneliti lakukan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru, dapat diketahui bahwa terdapat 26 orang dari 75 orang (34,7%) yang merasakan sangat puas terdapat pada kalangan pengusaha, 38 orang dari 75 orang (50,7%) yang merasakan puas terdapat pada kalangan Guru atau ASN, 7 orang dari 75 orang (9,3%) yang merasakan kurang puas terdapat pada kalangan guru honorer, dan 4 orang dari 75 orang (5,3%) yang merasa tidak puas terdapat pada kalangan pegawai swasta.

Adapun alasan pernyataan nasabah yang merasa tidak puas dan kurang puas dikarenakan kurangnya pandainya menggunakan aplikasi mobile banking, tidak mampu mengikuti perkembangan serta terkesan ribet dan juga perbankan yang serupa yang menawarkan keuntungan yang lebih dari Bank Syariah Indonesia.

Pada m-banking terdapat beberapa fitur kualitas layanan yang ada pada tampilan aplikasi, diantaranya :

1. Privacy

Privacy merupakan keamanan atau kerahasiaan informasi yang dimiliki oleh nasabah. Privacy adalah suatu hak yang dimiliki individu untuk tidak disebarluaskan dan dilindungi data pribadi nasabah dari penyedia layanan (Ashifa, 2020).

2. Fullfillment

Fulfillment merupakan salah satu dimensi yang penting yang perlu diperhatikan dalam kualitas layanan mobile banking. Karena saat seorang konsumen merasa apa yang diinginkan nya lewat layanan yang diberikan terpenuhi atau saat suatu layanan bisa memberikan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan maka konsumen tentu akan merasa puas atas layanan tersebut (Pujianto, 2019)

3. Service Quality

Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi

pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang (Fandi, 2019).

4. Responsiveness

Responsiveness adalah kesigapan dalam memberikan layanan dan bantuan kepada pelanggan. perusahaan harus bisa siap dalam segala kondisi yang mungkin terjadi didalam layanan yang mereka sediakan. Ada pencegahan atau penanganan yang bisa dilakukan atau berikan untuk membantu konsumen. Dengan begitu konsumen akan merasa terlayani dengan baik (Pujiyanto, 2019).

Dilihat dari aktivitas pembayaran yang dilakukan, layanan mobile banking cenderung digunakan untuk mencari informasi dan jumlah aktivitas pencarian informasi lebih banyak dibandingkan dengan kegiatan transaksi (Maulana, Iskandar and Mailany, 2019).

Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan mobile banking, selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan mobile banking masih kurang sehingga menimbulkan kekhawatiran akan terkena penipuan masih tinggi.

Kelemahan dari mobile banking yaitu layanan tersebut masih bergantung kepada jaringan seluler, jika jaringan tersebut mengalami gangguan atau ketidaksediaan jaringan maka layanan m-banking tidak dapat di akses. Maintance juga salah satu kelemahan pada m-banking, harus menggunakan smartphone canggih, dan dikenakan biaya sms untuk mendaftar nomor rekening baru untuk menansfer serta berisiko pencurian data jika smartphone hilang atau dicuri. (Hadi and Novi, 2018).

Dalam bertransaksi menggunakan m-banking didapatkan suatu layanan berupa transfer. Dalam melakukan transfer terdapat dua perbedaan yaitu transfer secara online dan transfer secara SKN.

Transfer secara online adalah sistem transfer yang dilakukan kapan saja tanpa bergantung pada jam kerja bank serta dana akan sampai di rekening tujuan di jam dan hari yang sama. Sedangkan transfer SKN atau Sistem Kliring Nasional merupakan sistem tranfer yang bergantung pada jam kerja

dan dapat diproses pada jam kerja saja. Transfer dana dengan Sistem Kliring Nasional akan sampai ke tujuan rekening sekitar 2-4 jam setelah transaksi dilakukan, apabila transaksi di atas pukul 12.00 maka akan diproses di keesokan harinya dan jika hari esok merupakan hari libur maka akan diproses di hari berikutnya.

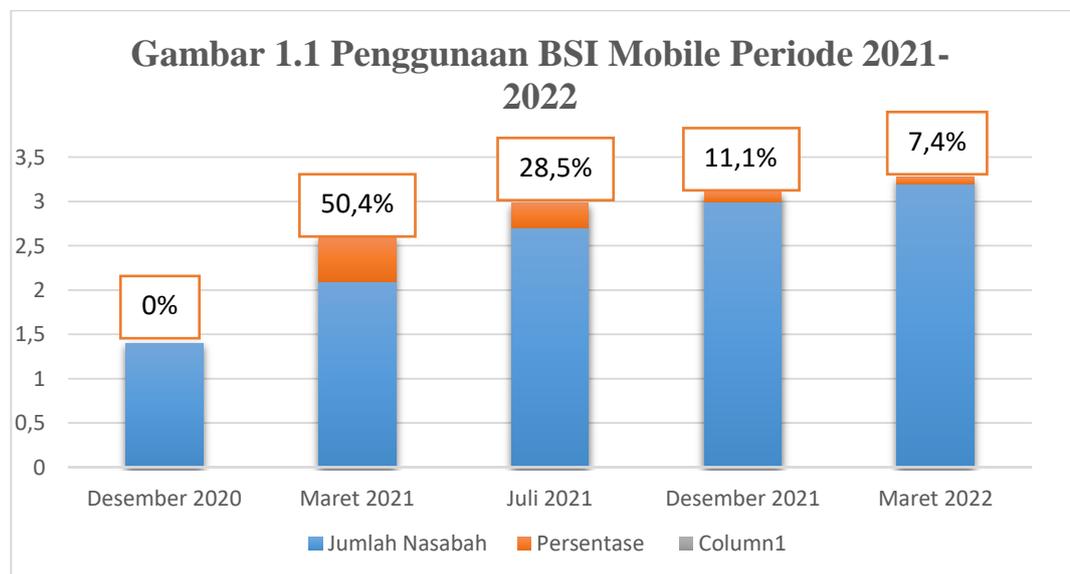
Adapun data mengenai penggunaan BSI Mobile Periode 2021-2022 dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2 Penggunaan BSI Mobile Periode 2021-2022

Periode	Penggunaan BSI Mobile	Persentase Kenaikan
Desember 2020	1,4 Juta	0%
Maret 2021	2,1 Juta	50,4%
Juli 2021	2,7 Juta	28,5%
Desember 2021	3 Juta	11,1%
Maret 2022	3,2 Juta	7,4%
Jumlah		100%

Sumber Data: *Bank Syariah Indonesia*

Berikut data penggunaan BSI Mobile dalam Bentuk Grafik Periode 2021-2022.



Sumber Data: *Bank Syariah Indonesia*

Berdasarkan table dan gambar grafik diatas dapat diketahui bahwa penggunaan BSI Mobile dimulai dari awal 2021 sebanyak 1,4 juta orang, pada maret 2021 terdapat kenaikan 50,4% pada pengguna BSI mobile sebanyak 2,1 juta orang, pada juli 2021 terdapat kenaikan 28,5% sebanyak 2,7 juta orang,

pada desember 2021 terdapat kenaikan sebesar 11,1% sebanyak 3 juta dan terdapat kenaikan pada maret 2022 sebesar 7,4% sebanyak 3,2 juta nasabah yang menggunakan BSI Mobile. Maka dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan penggunaan BSI mobile terus naik setiap periode tertentu. Hal ini disampaikan oleh Emiten bank syariah BUMN, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BRIS) atau BSI, mencatatkan pertumbuhan transaksi *mobile banking* 97,4% secara tahunan pada periode 2021-2022, (CNBC Indonesia, 2022).

Pada perkembangan teknologi saat ini setiap individu telah dimudahkan dalam melakukan kegiatan transaksi. Dengan kecanggihan smartphone dapat membantu setiap individu atau kelompok dalam menjalani aktifitas keuangan seperti halnya melakukan transaksi keuangan.

Perkembangan yang sedang trend hingga saat ini adalah penggabungan 3 bank menjadi 1 yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang lahir pada 1 Februari 2021. BSI adalah gabungan antara 3 bank, yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah. Ketiga bank ini melakukan penggabungan menjadi Bank Syariah Indonesia yang saat ini memiliki nilai aset terbesar sebagai bank syariah.

Menurut (Maulana, Iskandar and Mailany, 2019) perkembangan aplikasi *Fintech* membutuhkan jaringan internet yang mendukung sebagai efisiensi aktivitas pembiayaan dan juga adanya aktivitas *cyber crime* yang menyebabkan hilangnya kepercayaan nasabah terhadap penggunaan *Fintech* yang merupakan dasar utama dari pertumbuhan *Fintech* serta keberlangsungan perbankan syariah kedepannya.

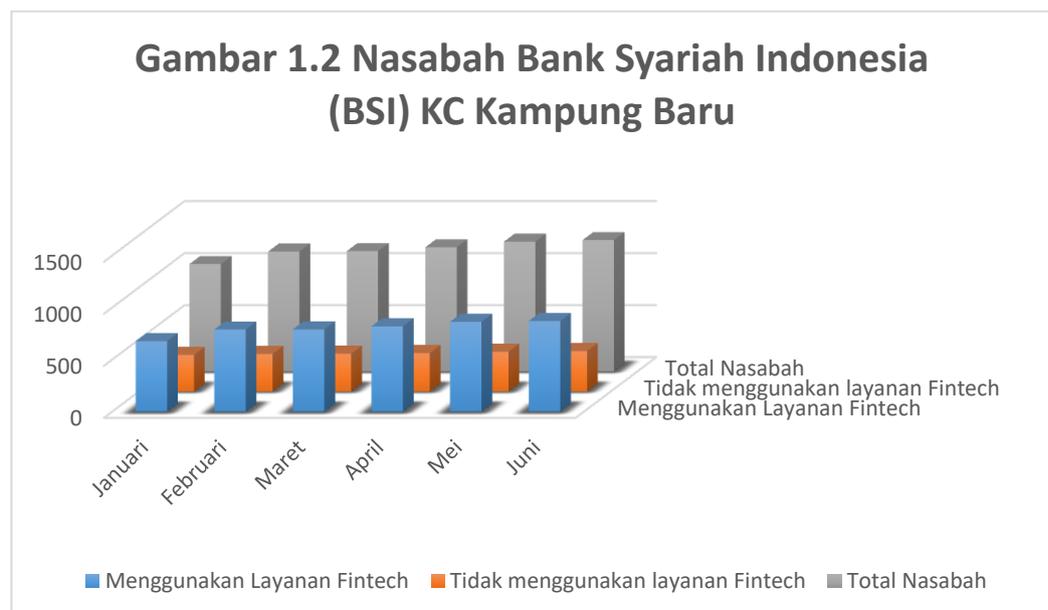
Selain itu, permasalahan yang sering dialami nasabah adalah fitur layanan yang sulit diakses, aplikasi eror, transaksi kehabisan waktu dan transaksi gagal. Hal ini menyebabkan nasabah merasa kurang puas akan permasalahan tersebut dikarenakan nasabah merasa sulit untuk melakukan transaksi secara online dan harus mendatangi kantor cabang terdekat untuk melakukan transaksi.

Permasalahan ini berdampak pada kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal utama untuk menjaga eksistensi bank tersebut. Dengan adanya kepuasan nasabah dapat diukur kualitas layanan perbankan yang diberikan

kepada setiap nasabah. Kualitas layanan yang diberikan perbankan seperti Mobile Banking merupakan suatu inovasi untuk memudahkan para nasabah dalam membantu segala kegiatan informasi dan transaksi.

Penggunaan aplikasi layanan pembayaran digital lebih nyaman dibandingkan dengan penggunaan uang tunai dikarenakan pengguna tidak perlu membawa uang tunai saat bertransaksi. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai (*currency*) ke dalam pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis. (Maulana, Iskandar and Mailany, 2019).

Adapun nasabah BSI KC Kampung Baru yang menggunakan layanan Fintech (*mobile banking*) dan tidak menggunakan layanan fintech (*mobile banking*) berdasarkan periode Januari – Juni 2022 dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Sumber Data: *Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru 2022*.

Dari gambar 2.1 dapat diketahui bahwa dalam tahun 2020 mulai bulan januari sampai bulan juni terdapat pertumbuhan nasabah yang menggunakan fintech dan tidak, pada januari 2022 terdapat nasabah yang menggunakan layanan fintech sebanyak 678 orang dan tidak menggunakan layanan fintech 352 orang total keseluruhan nasabah 1030 orang, pada bulan februari 2022 terdapat nasabah yang menggunakan layanan fintech sebanyak 789 orang dan tidak menggunakan layanan fintech 361 orang total keseluruhan nasabah 1150

orang, pada maret 2022 terdapat nasabah yang menggunakan layanan fintech sebanyak 791 orang dan tidak menggunakan layanan fintech 363 orang total keseluruhan nasabah 1154 orang, pada april 2022 terdapat nasabah yang menggunakan layanan fintech sebanyak 821 orang dan tidak menggunakan layanan fintech 370 orang total keseluruhan nasabah 1191 orang, pada mei 2022 terdapat nasabah yang menggunakan layanan fintech sebanyak 864 orang dan tidak menggunakan layanan fintech 381 orang total keseluruhan nasabah 1245 orang, pada Juni 2022 terdapat nasabah yang menggunakan layanan fintech sebanyak 871 orang dan tidak menggunakan layanan fintech 389 orang total keseluruhan nasabah 1260 orang. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingginya kepuasan para nasabah atas teknologi fintech yang di sediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC kampung baru.

Adapun pernyataan dari beberapa sumber mengenai teknologi fintech pada Bank BSI KC Kampung Baru.

Rohim menyatakan bahwa: *“Saya sangat merasakan kemudahan atas mnobile Banking yang disediakan oleh Bank BSI, dimana saya dapat melakukan aktifitas pembayaran dengan efektif dan saya mampu merekap pengeluaran saya perbulan”*. (Medan, Selasa, Pukul 09.00 WIB, 21 Juni 2022).

Dwi menyatakan bahwa: *“Saya sangat merasa terbantu dari aplikasi mobile banking yang disedian oleh bank BSI, sehingga aktifitas saya semakin lancar dan”*. (Medan, Selasa, Pukul 09.30 WIB, 21 Juni 2022).

Ainun menyatakan bahwa: *“Aplikasi Mobile Banking BSI sangat mudah di gunakan khususnya saya sebagai nasabah bank BSI, dimana saya melakukan tabungan emas dan saya bisa melihat tabungan saya hanya melalui handphone yang saya miliki, walaupun saya diluar kota saya tetap bisa melakukan aktifitas ekonomi seperti transfe, belanja online dan bayar token”*. (Medan, Selasa, Pukul 10.00 WIB, 21 Juni 2022).

Penelitian ini penting dan menarik untuk diteliti karena didasari oleh beberapa faktor dan pertimbangan yaitu sudah banyak bank syariah yang sudah meningkatkan layanannya dengan menggunakan *Fintech* untuk

menghadapi perubahan tata cara dalam berbisnis yaitu dengan meningkatkan pelayanan menggunakan digital.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan beberapa permasalahan yang terjadi menjadi identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penggunaan layanan Finansial Teknologi terdapat beberapa permasalahan yakni fitur layanan yang sulit diakses, aplikasi eror, transaksi kehabisan waktu dan transaksi gagal.
2. Adanya *cyber crime* yang menyebabkan khawatirnya nasabah akan penggunaan finansial teknologi.
3. Layanan m-banking harus menggunakan smartphone canggih.
4. Terdapat nasabah yang merasa puas atas layanan yang ada *di mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
5. Perlu perkembangan teknologi *fintech* agar meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian adalah Apakah Perkembangan Financial Teknologi berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perkembangan Financial Teknologi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah manfaat terhadap banyak pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian perbankan syariah sebagai salah satu bagian dari ekonomi islam serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis yang berkaitan dengan pengaruh perkembangan finansial teknologi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru

Diharapkan penulisan ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Medan Kampung Baru melalui Financial Teknologi.

b. Bagi Universitas

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan khususnya di bidang perkembangan financial teknologi agar dapat dijadikan sebagai perbandingan untuk penulisan sejenis selanjutnya.

c. Bagi Penulis

Dengan melakukan penulisan ini, penulis memperoleh ilmu dan wawasan baru mengenai perkembangan financial teknologi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru.

d. Bagi Masyarakat

Hasil penulisan ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai perbankan syariah.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan skripsi disajikan dalam 5 (lima) bab yaitu sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latarbelakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi kajian pustaka dan kajian penelitian terdahulu yang menjabarkan teori – teori dari hasil penelitian yang relevan serta rangka berfikir dan hipotesis penelitian

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, variabel penelitian, defenisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terdiri dari deskripsi data dan pengujian hipotesis serta temuan penelitian dan pembahasan terdiri dari jawaban hipotesis yang diteliti, jumlah dari pembahasan ini sama dengan jumlah hipotesis yang diteliti

BAB 5 : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan penelitian serta memberikan saran sebagai akhir dari penelitian

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Perkembangan Fintech

a. Pengertian *Fintech*

Fintech berasal dari istilah *financial technology* atau teknologi finansial. Berdasarkan *The National Digital Research Centre* (NDRC), di Dublin, Irlandia mendefinisikan *fintech* sebagai *innovation in financial services* atau “inovasi dalam layanan keuangan *fintech*” yang merupakan sebuah inovasi pada sektor lembaga keuangan yang mendapat sentuhan teknologi modern. Transaksi keuangan menggunakan *fintech* ini antara lain pembayaran, investasi, peminjaman uang, transfer, rencana keuangan dan perbandingan produk keuangan.

Hampir seluruh penduduk Indonesia saat ini sudah menggunakan atau memakai teknologi dalam melakukan aktifitas sehari – hari. Salah satu perkembangan teknologi di Indonesia yaitu *fintech* (*financial technology*) yang merupakan perpaduan antara teknologi modern dengan jasa keuangan seperti bank. Kehadiran *fintech* sangat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa harus berkunjung ke bank secara langsung.

Menurut Sudaryo Y (2020:70) *FinTech* merupakan singkatan dari kata *Financial Technology* yang dapat diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi teknologi keuangan. Secara sederhana, *Fintech* dapat diartikan sebagai pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkannya layanan di industri keuangan.

Menurut Bara & Fariz (2022:823) menyatakan bahwa Pemanfaatan teknologi saat ini menjadi suatu yang sering diperbincangkan, baik bagi lembaga profit maupun lembaga non profit, hal ini dilakukan guna untuk efisien waktu dan tentunya mempermudah masyarakat dalam melakukan atau mengakses produk yang dimiliki. Saat ini yang sering didengar dalam pengembangan teknologi kebanyakan adalah lembaga profit, dimana

mereka memahami situasi saat ini atau kondisi masyarakat yang ingin serba mudah dalam mengakses produk yang dimiliki perusahaan.

Adapun menurut Rahmayati & Asrika (2022:11) menyatakan bahwa *Fintech (Financial Technology)* merupakan sistem keuangan yang melibatkan teknologi didalamnya untuk menghasilkan suatu layanan jasa keuangan, produk atau model bisnis baru yang dapat memberikan kelancaran, kemudahan, keamanan serta efisiensi pembayaran yang akan berdampak pada stabilitas moneter dan stabilitas keuangan.

b. Peran Financial Teknologi

Finansial teknologi dengan layanan keuangan *crowd funding*, *mobile payments* dan jasa transfer uang yang menyebabkan revolusi dalam bisnis *startup*. *Crowd funding* dapat memperoleh dana dari seluruh dunia dengan mudah, bahkan dari orang yang belum pernah ditemui sekalipun. (Hariani MD, Rahmayati and Mujiatun, 2020). *Fintech* memungkinkan untuk mentransfer uang secara global maupun internasional. *Fintech* juga berperan penting dalam mengubah perilaku dan ekspektasi konsumen antara lain :

- a) *Fintech* mampu mengakses data dan informasi kapan pun dan dimana pun.
- b) Menyalaraskan bisnis besar bank kecil sehingga cenderung untuk memiliki ekspektasi tinggi walaupun bisnis tersebut baru di bangun.

Fintech (financial technology) merupakan peluang pasar yang sangat menjanjikan di Indonesia. Wilayah Indonesia yang sangat luas, Ada banyak pertumbuhan kelas menengah yang terjadi, tetapi potensi produk keuangannya tidak besar. Perkembangan *fintech* menjadi pasar yang tangguh. *Fintech* di Indonesia menjanjikan layanan keuangan yang dapat diakses oleh masyarakat unbanked.

Penerapan *Fintech* dalam fiqh muamalah harus didasarkan pada prinsip-prinsip syariah, seperti menghindari *Maysir*, *Gharar*, dan *Riba*, agar dapat mengikuti perkembangannya saat ini.

Islam memuat sejumlah landasan hukum yang berfungsi untuk mengendalikan setiap aktivitas tatanan manusia. Salah satu dasar hukum Islam yang memberikan alasan tentang masalah yang diangkat di atas adalah larangan riba dan pembenaran jual beli. Hal ini sesuai dengan surah Al-Baqarah: 275, yaitu:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقْوَمُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ
 قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلَ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا
 سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.

Adapun dasar hukum fintech syariah berdasarkan hadits diantaranya yang diriwayatkan oleh Bukhori dari Ibnu Abbas:

“Telah berata kepada kita sufyan dari ‘Amr dari ibn Abās “Dahulu pasar ‘ukaz, pasar mijannah, dan pasar dzu al-majāz merupakan pasar pada masa jahiliah, ketika pada masa islam orang-orang islam merasa berdosa untuk menghidupkan pasar-pasar tersebut kemudian turun ayat: tidak berdosa bagi kalian untuk mencari karunia dari Tuhan kamian-pada musim haji”.

Berdasarkan hadits tersebut dapat dimaknai sistem perekonomian dan keuangan sebelum masa Islam terkadang diadopsi oleh Sistem ekonomi dan keuangan Islam didasarkan pada mengikuti peraturan hukum Islam.

c. Jenis – jenis Financial Technology

Menurut Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, bahwa ada enam jenis Fintech, yaitu:

a) Crowd funding

Kegiatan penggalangan dana, beramal, dan kegiatan sosial lainnya sekarang sudah bisa pula melalui *startup* yang bergerak di bidang *crowd funding*. Lebih tepatnya, *crowd funding* adalah *startup*

yang menyediakan platform penggalangan dana untuk disalurkan kembali kepada orang-orang yang membutuhkan, seperti korban bencana alam, korban perang, mendanai pembuatan karya, dan sebagainya

b) E- Money

E-Money atau uang elektronik, sebagaimana namanya, adalah uang yang dikemas ke dalam dunia digital, sehingga dapat dikatakan dompet elektronik. Uang ini umumnya bisa digunakan untuk berbelanja, membayar tagihan, dan lain-lain melalui sebuah aplikasi.

c) Insurance

Jenis *startup* yang bergerak di bidang *insurance* ini cukup menarik. Karena biasanya asuransi yang kita ketahui selama ini merupakan asuransi konvensional, di mana kita menisihkan sejumlah uang perbulan sebagai iuran wajib untuk mendapatkan manfaat dari asuransi tersebut di masa depan, jenis asuransi *startup* tidak semua berjalan demikian. Ada pula *startup* asuransi yang menyediakan layanan kepada penggunanya berupa informasi rumah sakit terdekat, dokter terpercaya, referensi rumah sakit, dan sebagainya.

d) P2P Lending

Peer to peer (P2P) Lending adalah *startup* yang menyediakan platform pinjaman secara online. Urusan permodalan yang sering dianggap bagian paling vital untuk membuka usaha, melahirkan ide banyak pihak untuk mendirikan *startup* jenis ini. Dengan demikian, bagi orang-orang yang membutuhkan dana untuk membuka atau mengembangkan usahanya, sekarang ini bisa menggunakan jasa *startup* yang bergerak di bidang p2p lending.

Payment gateway memungkinkan masyarakat memilih beragam metode pembayaran berbasis digital (*digital payment gateway*) yang dikelola oleh sejumlah *start up*, dengan demikian akan meningkatkan volume penjualan *e-commerce*.(Amsari and Sari, 2022)

e) Remittance

Remittance adalah jenis *startup* yang khusus menyediakan layanan pengiriman uang antar negara. Banyak didirikannya *startup remittance* ini dalam rangka membantu masyarakat yang tidak memiliki akun atau akses perbankan. Adanya *startup* jenis ini sangat membantu para TKI atau siapa saja yang mungkin salah satu anggota keluarganya berada di luar negeri, karena proses pengiriman yang mudah dan biaya lebih murah.

d. Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan berupa aplikasi dari pihak bank yang dapat dinikmati para nasabah kemudahannya. Pertumbuhannya di Indonesia sangat pesat karena mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi, mencari informasi, mutasi rekening hanya dengan sentuhan jari.

Dengan kehadiran mobile banking tersebut diharapkan para nasabah mendapatkan manfaat serta kemudahan dalam bertransaksi. Manfaat dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi mobile banking tidak selalu berjalan lurus dengan antusias (minat) konsumen (nasabah) untuk menggunakan aplikasi tersebut (Salma, 2021). Kemudahan penggunaan mobile banking dimaknai bahwa layanan mobile banking oleh pihak bank agar dapat mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan m-banking.

Fungsi dari layanan dari pihak bank tersebut memberikan pemberitahuan aktivitas penggunaan transaksi keuangan, memberikan ringkasan laporan keuangan, memberikan layanan pembayaran tagihan seperti pembayaran tagihan, memudahkan nasabah untuk melakukan mutasi rekening.

Diantara itu kelebihan yang dimiliki oleh m-banking adalah mudah diakses dimana pun dan kapan pun, aman dan meminimalkan risiko penipuan, dapat menghemat waktu, lebih efisien, dan dilengkapi dengan fitur-fitur yang mudah dipahami.

Fitur-fitur pada m-banking meliputi layanan transfer antarbank, layanan pembayaran tagihan kartu kredit, pembelian dompet digital seperti

Gopay, OVO, layanan pembayaran pajak, layanan investasi, dan layanan administrasi.

m-banking juga memiliki kekurangan diantaranya adalah rentan mengalami penipuan, berisiko pencurian data, harus memiliki jaringan seluler, dibutuhkan smartphone canggih untuk mengunduh aplikasi tersebut, dan membuat pengeluaran nasabah lebih banyak.

Limit dalam melakukan transfer harus sesuai jenis kartunya, diantaranya :

1. GPN Silver

Limit tarik tunai sebesar Rp. 5.000.000,- , limit transfer rekening bank lain sebesar Rp. 10.000.000,- , limit sesama bank BSI sebesar Rp. 25.000.000,- dan limit belanja sebesar Rp. 25.000.000,- serta gratis biaya admin

2. GPN Gold

Limit tarik tunai sebesar Rp.10.000.000,- , limit transfer rekening bank lain sebesar Rp. 20.000.000,- , limit sesama bank BSI sebesar Rp. 50.000.000,- , dan limit belanja sebesar Rp.50.000.000,- serta dikenakan biaya admin sebesar Rp.1.000

3. GPN Platinum

Limit tarik tunai sebesar Rp.15.000.000,- , limit transfer rekening bank lain Rp.50.000.000,- , limit tranfer sesama bank BSI sebesar Rp.100.000.000,- dan limit belanja sebesar Rp.100.000.000,- serta dikenakan biaya admin sebesar Rp.2.000

Layanan dalam mobile banking dapat berupa fitur-fitur diantaranya :

1. Privacy (keamanan)

Keamanan informasi adalah perlindungan informasi dari berbagai ancaman untuk memastikan kelangsungan bisnis, meminimalisir resiko bisnis dan memaksimalkan laba atas investasi dan peluang bisnis.

2. Fullfillment (kegiatan transaksi)

Fullfillment merupakan hal yang penting yang perlu diperhatikan dalam kualitas layanan mobile banking. Karena saat nasabah ingin apa yang diinginkan nya melalui layanan yang diberikan dapat terpenuhi

atau layanan tersebut bisa memberikan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan maka nasabah akan merasa puas atas layanan tersebut.

3. Responsiveness (tanggapan)

Responsiveness adalah tanggapan atau kesiapan dalam memberikan layanan dan bantuan kepada nasabah. Pihak bank harus bisa siap dalam segala kondisi yang mungkin terjadi didalam layanan yang mereka sediakan seperti pencegahan atau penanganan yang dapat dilakukan atau berikan untuk membantu nasabah. Maka konsumen akan merasa terlayani dengan baik.

4. Kualitas layanan

Kualitas layanan jasa elektronik menurut (Fandi, 2019) merupakan sebuah aplikasi/website yang efektif dan efisien dalam memfasilitasi masyarakat untuk menggunakan layanan online. Manfaat dari mobile banking yaitu membantu para nasabah dalam memudahkan aktivitas kegiatan seperti melakukan transaksi, melakukan pembayaran, top up, dll.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Mobile Banking antara lain:

1. Kemudahan penggunaan

Kemudahan pengguna mobile banking telah dirasakan oleh nasabah dengan dapat memahami fitur-fitur serta cara bertansaksi melalui m-banking.

2. Manfaat

Manfaat pada m-banking telah dirasakan oleh para nasabah berupa layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dll. Manfaat lainnya juga dapat dirasakan dengan menghemat waktu seperti tanpa harus datang ke bank untuk melakukan kegiatan transaksi.

3. Kemampuan akses

Dengan semakin majunya teknologi saat ini, nasabah menuntut pihak bank untuk menyediakan fasilitas dan akses yang cepat, mudah dan aman serta nyaman dalam melakukan kegiatan transaksi.

4. Keamanan

Keamanan merupakan suatu hak dan privasi setiap nasabah. Kerahasiaan data data nasabah sangat diperlukan agar terciptanya kepercayaan dan menimbulkan kepuasan dalam menjaga informasi pribadi yang di dapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang.

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Secara umum kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan pada kinerja yang diharapkan. Kepuasan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh konsumen karena mendapatkan *value* dari penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk pelayanan, dan sistem.

Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Secara konseptual kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Secara operasional kepuasan serupa dengan sikap, dimana penilaiannya didasarkan pada berbagai atribut

Kepuasan dan ketidak puasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan.

Untuk memahami pengertian kepuasan pelanggan, perlu dicermati beberapa hal yang berkaitan dengan tercapainya kepuasan pelanggan. Ada beberapa aspek dalam mengetahui kepuasan pelanggan yakni :

- a) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan
- b) Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan
- c) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan
- d) Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive,*

dan partnership marketing sesuai dengan situasi pemasaran

b. Faktor-faktor kepuasan

1. Kualitas Produk

Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa. (H Kara, 2017)

2. Kualitas layanan

Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. (Rizal, Rahim and Wardiana, 2020)

3. Faktor Rasa Percaya

Rasa percaya merupakan sikap keyakinan dalam menentukan atau memilih produk dan jasa. Bila produk dan jasa memiliki keunggulan yang diharapkan maka akan timbul rasa percaya dan kepuasan atas produk dan jasa tersebut. (H Kara, 2017)

c. Tujuan Kepuasan

Kepuasan nasabah mempunyai tujuan yaitu strategi pemasaran yang dijalankan untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. (H Kara, 2017)

d. Pengukuran Kepuasan

Menurut (Atmaja, 2018) Terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan, diantaranya :

1. Sistem keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen (customer-oriented) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para konsumennya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan

2. Survei Kepuasan Konsumen

Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, email, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari konsumen dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya

3. Lost Customer Analysis

Perusahaan menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya

e. Indikator Kepuasan

Menurut Hawkins dan Lonney atribut pembentuk kepuasan terdiri atas beberapa, antara lain :

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan

2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait

3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dan skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1
Penelitian yang Relevan

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Indikator
1	Pengaruh Penerapan Digital Banking (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) (Studi Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh)	Pendekatan Kuantitatif	Hasil penelitian dengan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas desain website, kualitas informasi website, accuracy, speed, dan security secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna digital banking pada BNI Syariah.	<p>Variabel X</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah diakses 2. Dapat digunakan dimana saja 3. Penghematan waktu <p>Variabel Y</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan puas atas layanan digital banking. 2. Pelanggan puas ketika transaksi yang dilakukan berhasil dengan sukses. 3. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan
2	Pengaruh Layanan Mobile Banking (X1) Terhadap Kepuasan (Y1) dan Loyalitas Nasabah (Y2) (Studi Pada PT Bank Bri Syariah KC Margonda Depok)	Analisis Jalur	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada substruktur I variabel <i>Reliability</i> , <i>Empathy</i> , <i>Responsiveness</i> dan <i>Efficiency</i> memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan <i>Assurance</i> dan <i>Tangible</i> memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kemudian pada substruktur II variabel <i>Realibility</i> , <i>Empthy</i> , <i>Responsiveness</i> dan kepuasan Nasabah	<p>Variabel X</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan 2. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan 3. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan <p>Variabel Y1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan 2. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan <p>Variabel Y2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan 2. Layanan digital

			memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, sedangkan <i>Assurance</i> , <i>Tangible</i> dan <i>Efficiency</i> memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah	banking memenuhi harapan pelanggan
3	Pengaruh Layanan Mobile Banking (X) Terhadap Tingkat Kepuasan (Y1) Dan Loyalitas Nasabah (Y2) (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta Selatan)	Metode Kuantitatif	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan mobile banking berpengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah.	<p>Variabel X</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akan menggunakan layanan secara berulang. 2. Berminat merekomendasikan layanan kepada orang lain 3. Hanya akan menggunakan layanan tersebut. <p>Variabel Y1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Merasa puas menggunakan layanan tersebut 2. Layanan telah memenuhi harapan <p>Variabel Y2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dan tepat 2. Dapat menggunakan dimanapun 3. Transaksi tepat waktu
4	Pengaruh Manfaat (X1), Kemudahan (X2), Kepercayaan (X3) dan Ketersediaan Fitur (X4)	Penelitian Kuantitatif	Dari hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa secara parsial manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile	<p>Variabel X1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan 2. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan <p>Variabel X2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan digital

	Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri (Y1)		banking.	<p>banking memenuhi harapan pelanggan</p> <p>2. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan</p> <p>Variabel X3</p> <p>1. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan</p> <p>2. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan</p> <p>Variabel X4</p> <p>1. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan</p> <p>2. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan</p> <p>Variabel Y</p> <p>1. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan</p> <p>2. Layanan digital banking memenuhi harapan pelanggan</p>
5	Pengaruh Mnafaat (X1) dan Kmudahan (X2) Terhadap Minat Pengguna Mobile Banking (Y) Dengan Sikap Sebagai Sikap Variabel Intervening	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan variabel manfaat secara parsial berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan sebesar 0,046 kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap minat sebesar 0,117 manfaat, kemudahan dan minat penggunaan secara parsial berpengaruh positif terhadap minat	<p>Variabel X1</p> <p>1. Dapat diakses dimana dan kapan saja</p> <p>2. Meningkatkan produktifitas</p> <p>3. Membantu kinerja</p> <p>Variabel X2</p> <p>1. Efisiensi waktu</p> <p>2. Kemampuan transaksi</p> <p>3. Kemudahan operasional</p> <p>4. Fleksibilitas</p> <p>Variabel Y</p> <p>1. Berencana menggunakan</p>

			menggunakan mobile banking dengan masing-masing nilai sebesar 0,047, 0,050 dan 0,247	2. Terus menggunakan
--	--	--	--	----------------------

Berdasarkan penelitian terdahulu dapat diketahui perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu, dimana peneliti membandingkan metode penelitian dan variabel penelitian.

Dalam penelitian terdahulu yang pertama terdapat judul pengaruh Pengaruh Penerapan Digital Banking (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) (Studi Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh). Dalam penelitian tersebut terdapat perbedaan yaitu variabel penelitian dimana variabel X (penerapan digital banking) sedangkan penelitian ini memiliki variabel X (perkembangan financial teknologi).

Selanjutnya penelitian terdahulu yang kedua dengan judul Pengaruh Layanan Mobile Banking (X1) Terhadap Kepuasan (Y1) dan Loyalitas Nasabah (Y2) (Studi Pada PT Bank Bri Syariah KC Margonda Depok). Dalam penelitian tersebut terdapat perbedaan dimana variabel penelitian tersebut terdapat 1 variabel X (layanan mobile banking dan dengan 2 variabel Y (keupasan) dan (loyalitas nasabah) dan menggunakan metode analisis jalur dalam penelitian, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Selanjutnya penelitian terdahulu yang ketiga dengan judul Pengaruh Layanan Mobile Banking (X) Terhadap Tingkat Kepuasan (Y1) Dan Loyalitas Nasabah (Y2) (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta Selatan) dimana penelitian tersebut terdapat variabel X (layanan mobile banking) dan varibal Y (kepuasan) dan (loyalitas nasabah)

Selanjutnya penelitian terdahulu yang keempat dengan judul Pengaruh Manfaat (X1), Kemudahan (X2), Kepercayaan (X3) dan Ketersediaan Fitur (X4) Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri (Y1) dengan variabel X1 (manfaat) X2 (kemudahan) X3 (kepercayaan) X4 (ketersediaan fitur) dan Y (penggunaan mobile banking) sedang kan penelitian ini variabel X (perkembangan financial teknologi) dan Y (kepuasan nasabah)

Dan penelitian terdahulu yang kelima dengan judul Pengaruh Mnafaat (X1) dan Kmudahan (X2) Terhadap Minat Pengguna Mobile Banking (Y) Dengan

Sikap Sebagai Sikap Variabel Intervening. Dalam penelitian tersebut menggunakan variabel intervening yaitu Z (Sikap). Sedangkan penelitian ini tidak menggunakan variabel intervening.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dikembangkan satu kerangka berfikir atas rencana penelitian ini, yaitu *Pengaruh Perkembangan Financial Technology Terhadap Kepuasan Nasabah* digambarkan seperti pada gambar dibawah ini :

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha : Ada Pengaruh Perkembangan Financial Technology Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru

H0 : Tidak ada Pengaruh Perkembangan Financial Technology Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yang di ambil berdasarkan sumber data yang telah ada (Susilawaty and Nicola, 2020). Metode ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi ini bertempat di Jalan Brigjend Katamso, Kp. Baru, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20217.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 21 Februari 2022 s/d 10 Mei 2023. Berikut ini tabel waktu penelitian

Tabel 3.1
Rincian Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2022											2023
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agts	Sept	Okt	Nov	Des	Mei
1	Pengajuan Judul	■											
2	Penyusunan Proposal		■										
3	Bimbingan Proposal			■	■	■	■						
4	Seminar Proposal						■						
5	Pengumpulan Data							■	■	■			
6	Bimbingan Skripsi										■	■	
7	Sidang												■

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan jumlah banyaknya individu atas obyek yang memiliki kualitas tertentu. (Zahra, 2021). Adapun target populasi pada penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru sebanyak 1.260 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik mirip dengan populasi itu sendiri. Maka dari itu sampel merupakan bagian dari populasi yang ada. Dalam menentukan teknik pengambilan sampel maka akan menggunakan *Non Probability Sampling*.

Non Probability Sampling adalah teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel, karena tidak diketahui jumlah populasinya.

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *convenience sample*, atau biasa disebut dengan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel yang paking sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini diperoleh dan ditentukan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance).

1 = Konstanta

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

$$\text{maka, } \frac{1.260}{1+1.260 (0,1)^2} = \frac{1.260}{13,6} = 92,64 = 93$$

Dengan menggunakan nilai e yaitu 10%. Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 orang nasabah.

D. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan pada penelitian ini, antara lain :

1. Variabel bebas atau independen (X)

Variabel independen artinya seluruh hal yang berwujud ditetapkan oleh peneliti untuk diamati sehingga didapatkan informasi tentang masalah tersebut, lantas kemudian ditarik kesimpulannya. Di dalam bahasa sehari-hari Bahasa Indonesia sering dikatakan variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Perkembangan Fintech (X).

2. Variabel terikat atau dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang tergerak maupun dipengaruhi menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel yang terikat pada penelitian ini seperti Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 3.2
Operasional Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
<p><i>Perkembangan Fintech</i></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p><i>Mobile Banking (X)</i></p>	<p><i>Perkembangan Fintech</i> merupakan inovasi dari perpaduan teknologi dengan keuangan dalam melakukan transaksi, seperti <i>Mobile banking</i>. merupakan salah satu produk dari layanan perbankan berbasis digital sebagai alat kemudahan dalam bertransaksi</p>	<p>Mobile Banking</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi mudah digunakan 2. Layanan dapat dijangkau dari mana saja 3. Dapat di andalkan 4. Aman 	Likert
<p><i>Kepuasan Nasabah (Y)</i></p>	<p><i>Kepuasan Nasabah</i> merupakan suatu perasaan senang serta pencapaian tertinggi ketika sesuai dengan harapan nasabah.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 4. Layanan telah memenuhi harapan. 	Likert

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data di suatu penelitian ilmiah bertujuan untuk mendapatkan bahan-bahan yang akurat dan pasti serta terpercaya. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti berikut ini :

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan memberikan beberapa daftar pertanyaan kepada nasabah bank syariah sebagai responden guna mendapatkan jawaban yang diinginkan. Selain dari kuisisioner yang tertulis dalam penelitian ini dapat juga dilakukan dengan kuisisioner online yang dibuat dari Google Form. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang terkandung adalah yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

2. Observasi

Observasi adalah peninjauan atau pengawasan secara langsung ke tempat lokasi penelitian. Observasi yang dilakukan guna untuk menemukan hasil yang lebih terperinci tentang variabel yang diteliti

F. Instrumen Penelitian

Pada umumnya peneliti menggunakan instrumen sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data. Peneliti mengumpulkan data menggunakan kuisisioner guna mendapatkan data yang akurat melalui *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan metode untuk mengukur respon atau pendapat positif atau negatif terhadap pertanyaan tersebut. Skala ukurannya adalah 1-5 seperti Sangat tidak setuju, Tidak setuju, Kurang setuju, Setuju, dan Sangat setuju.

Tabel 3.3
Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

G. Uji Prasyarat

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Yusup, 2018).

Uji validitas menggunakan SPSS dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
- 2) Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid
- 3) Jika r hitung dapat dilihat pada kolom Corrected Item Correlation

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah tingkat keandalan suatu instrument penelitian, reabilitas juga suatu nilai yang konsistensi alat ukur (Kawulur et al., 2018). Untuk mengukur uji reabilitas dengan uji Cronbach Alpha menggunakan SPSS yakni variabel dikatakan reliabel jika memberikan Cronbach Alpha $>$ 0,6. Adapun pengelompokan dalam di bagi menjadi lima kelas orang yang sama, sehingga ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai Cronbach Alpha 0,00 sb 0.20 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai Cronbach Alpha 0,21 sb 0.40 berarti agak reliabel
- 3) Nilai Cronbach Alpha 0,41 sb 0.60 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai Cronbach Alpha 0,61 sb 0.80 berarti reliabel
- 5) Nilai Cronbach Alpha 0,81 sb 1.00 berarti kurang reliabel

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar variabel independent menjadi estimator atau variabel dependen tidak bias. Apabila tidak ada gejala asumsi klasik, yaitu uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam pengujian hipotesis dengan model yang digunakan, maka diharapkan dapat menghasilkan suatu model yang baik sehingga hasil analisisnya juga baik dan tidak bias.

a. Uji Normalitas

Menurut (Arikunto, 2016) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesasihan suatu instrument menurut Arikunto (2010:211). Untuk menguji validitas instrument digunakan rumus Product Moment Person, seperti yang dikemukakan oleh Arikunto (2010 : 213), yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi yang tinggi

N = Jumlah sampel atau respon

$\sum X$ = Jumlah distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian X dan Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel Y

Dengan ,menggunakan kriteria jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 95% dan ($\alpha = 0,05$) maka angket dianggap valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka angket dianggap tidak valid.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru seperti Regresi Linear Sederhana.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis adalah sebuah proses untuk melakukan evaluasi kekuatan bukti dari sampel, dan memberikan dasar untuk membuat keputusan terkait dengan populasinya.

a. Uji – t

Uji – t merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X)

mempengaruhi variabel dependen (Y) secara individual. Uji-T untuk menguji hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu menguji pengaruh perkembangan fintech (X), Terhadap minat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y). Untuk membuktikannya dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

Keterangan :

t = Nilai hitung

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah data pengamatan

Kriteria untuk penarikan kesimpulan secara manual adalah :

1. Bila thitung > ttabel, maka Ho ditolak, menunjukkan ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Bila thitung < ttabel, maka Ho diterima, menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

b. Uji R²

Uji r² digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh antara kedua variabel yang diteliti, sehingga dihitung koefisien determinasi (kd) dengan asumsi – asumsi faktor lain diluar variabel serta dianggap konstan maupun tetap. Nilai koefisien determinasi yakni antara mold an satu. Nilai R² yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan variabel bebas (perkembangan fintech) dalam menjelaskan variabel terikat (kepuasan nasabah) tergolong terbatas. Begitupun sebaliknya nilai mendekati satu diartikan variabel bebas (perkembangan fintech) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (kepuasan nasabah).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain

kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

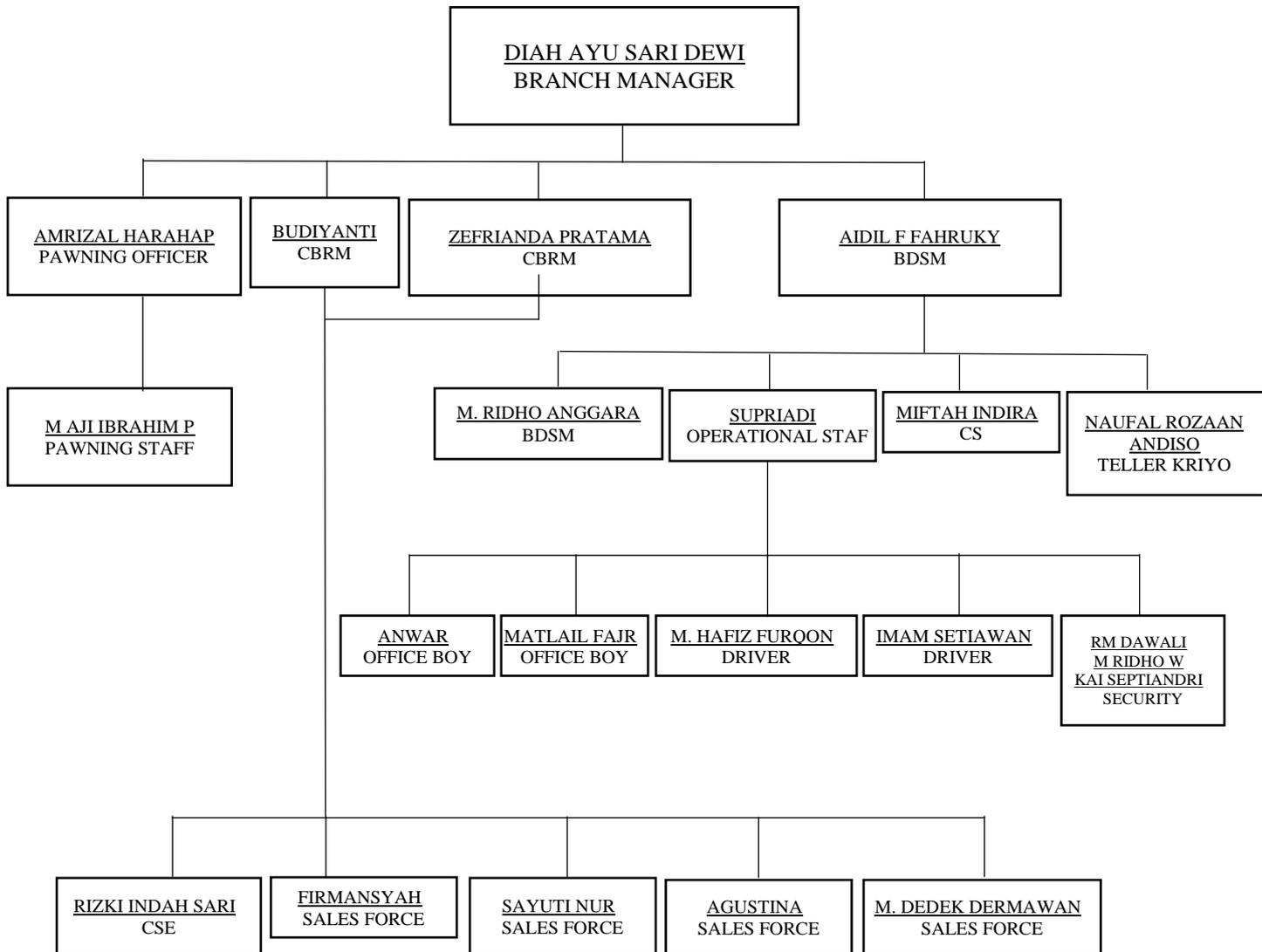
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi Bank Syariah Indonesia “Top 10 Global Islamic Bank”

Misi Bank Syariah Indonesia:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesai KC Medan Kampung Baru



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KC.
Kampung Baru**

B. Deskripsi Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	39	41,9%
Perempuan	54	58,1%
Jumlah	93	100%

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, di ketahui bahwa dari seluruh responden yang menjadi sampel penelitian nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru berjumlah 93 orang, yang berjenis kelamin sebanyak 39 responden (41,9%), sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 responden (58,1%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Distribusi responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2 Deskripsi Usia Responden

Umur (tahun)	Frekuensi	Persentase
Di Bawah 25	36	38,7%
26-35	23	24,7%
36-45	12	12,9%
46-55	16	17,3%
Di atas 56	6	6,4%
Jumlah	93	100%

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, di ketahui bahwa dari seluruh responden yang menjadi sampel penelitian nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru berjumlah 93 orang berdasarkan usia, responden yang berusia dibawah 25 tahun sebanyak 36 responden (38,7%), responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 23 responden (24,7%), responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 12 responden (12,9%), responden yang

berusia 46-55 tahun sebanyak 16 responden (17,3%), dan responden yang berusia diatas 55 tahun sebanyak 3responden (6,4%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Distribusi responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru jenis pekerjaan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3 Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase	Keterangan
PNS	38	40,8%	Guru, BUMN
Karyawan	16	17,2%	Buruh pabrik, guru honorer, perusahaan
Wiraswasta dan IRT	24	25,8%	Pedangan, Pengusaha
Pelajar/mahasiswa	15	16,2%	Mahasiswa aktif belajar
Jumlah	93	100%	

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, di ketahui bahwa dari seluruh responden yang menjadi sampel penelitian nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru berjumlah 93 orang berdasarkan pekerjaan, responden yang berkerja sebagai PNS (Guru/BUMN) berjumlah sebanyak 38 responden (40,8%), responden yang berkerja sebagai karyawan (buruh pabrik, guru honorer dan perusahaan) berjumlah sebanyak 16 responden (17,2%), responden yang berkerja sebagai Wiraswasta/IRT (pedagang dan pengusaha) berjumlah sebanyak 24 responden (25,8%) dan responden yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah sebanyak 12 responden (16,2%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan *Fintech*

Distribusi responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru berdasarkan penggunaan *Fintech* dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4 Deskripsi Penggunaan *Fintech* Responden

Respondes	Jumlah	Persentase
Menggunakan <i>Fintech</i>	65	69,8%
Tidak Menggunakan <i>Fintech</i>	28	30,2%
Jumlah	93	100%

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, di ketahui bahwa dari seluruh responden yang menjadi sampel penelitian nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kampung Baru berjumlah 93 orang berdasarkan penggunaan *Fintech*. Adapun responden yang menggunakan *Fintech* sebanyak 65 responden dengan persentase sebesar 69,8%. Sedangkan responden yang tidak menggunakan *Fintech* sebanyak 28 responden dengan persentase sebesar 30,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *Fintech* lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak menggunakan *Fintech*.

C. Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016:177), instrument berupa uji validitas alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel berarti bila digunakan untuk mengukur berkali-kali akan menghasilkan data yang sama.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur data yang telah didapat setelah penelitian dengan cara penyebaran kuesioner. Valid artinya data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian. Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel intrernal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan.

Hasil perhitungan korelasi (r) atau corrected item-total correlation selanjutnya dibandingkan dengan r_{kritis} atau $r(\alpha, n-2)$, dimana α ditetapkan 5% dan N adalah jumlah responden. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut valid
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Dalam penelitian ini pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan menguji kuesioner yang berisi 6 pernyataan yang diberikan kepada

nasabah Bank Syariah Indonesia Medan KC Kampung Baru yang merasakan perkembangan *Financial Teknologi* (fintech) sebanyak 93 orang. Berikut akan di sajikan table hasil perhitungan uji validitas dari masing-masing variabel:

1) Perkembangan *Financial Teknologi* (Fintech) (X).

Variabel ini terdiri dari 6 item pernyataan yang di jawab responden, kemudian diolah dengan SPSS Versi 20.0 untuk melihat nilai rhitung untuk di bandingkan dengan nilai rtabel. Hasilnya dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 4.5
Uji Validitas Variabel Perkembangan *Financial Teknologi* (X)

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
P1	0,500	0,171	Valid
P2	0,684	0,171	Valid
P3	0,704	0,171	Valid
P4	0,814	0,171	Valid
P5	0,622	0,171	Valid
P6	0,657	0,171	Valid

Sumber: Dioleh dengan SPSS Ver.20.0; 2022

Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa nilai rtabel untuk 93 sampel sebesar 0,171. Semua nilai pada kolom rhitung ini lebih dari 0,171 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan variabel Perkembangan *Financial Teknologi* valid.

2) Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel ini terdiri dari 6 item pernyataan yang di jawab responden, kemudian diolah dengan SPSS Versi 20.0 untuk melihat nilai rhitung untuk di bandingkan dengan nilai rtabel. Hasilnya dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 4.6
Uji Validitas Variabel Perkembangan Kepuasan Nasabah (Y)

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
P1	0,476	0,171	Valid
P2	0,705	0,171	Valid
P3	0,775	0,171	Valid
P4	0,736	0,171	Valid
P5	0,721	0,171	Valid
P6	0,566	0,171	Valid

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.20.0; 2022

Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa nilai rtabel untuk 93 sampel sebesar *0,171*. Semua nilai pada kolom rhitung ini lebih dari *0,171* sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan variabel Kepuasan Nasabah valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu penelitian. Instrument yang reliabel adalah instrument yang apabila digunakan berulang kali mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016:177). Uji reliabilitas akan dapat menunjukkan konsisten dari jawaban-jawaban respon yang terdapat pada kuesioner. Uji ini dilakukan setelah uji validitas yang dimana pernyataannya sudah valid. Pengujian dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan reliabel.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan tidak reliabel.

Dalam penelitian ini, uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik formula Cronbach Alpha dan dengan menggunakan program SPSS 20.0 for windows.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Rtabel	Keterangan
Perkembangan <i>Financial Teknologi (X)</i>	0,747	0,171	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,747	0,171	Reliabel

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.20.0;2022

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan nilai reliabilitas variabel (Cronbach's Alpha) > rtabel untuk kedua variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Perkembangan *Financial Teknologi*) dan Y (Kepuasan Nasabah) dinyatakan reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas data adalah untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi telah terdistribusi normal atau tidak. Selain itu, dapat juga menggunakan uji One-Sample Kormogrov-Smirnov Test. Berikut table hasil output normalitas dengan metode Oner-Sample Kolmogrov-Smirnov Test dengan program SPSS versi 20.0, 2022.

Tabel 4.8
Uji Normalitas dengan One Sample Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.13347072
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.046
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.156 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.20.0;2022

Sebagaimana pada table 4.7 bahwa nilai signifikan α sebesar 0.156 > dari 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

3. Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh secara masing-masing terhadap variabel terikat:

Tabel 4.9
Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.111	1.267		7.980	.000
	Perkembangan Financial Teknologi	.677	.071	.706	9.497	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah diolah dengan SPSS Ver.20.0:2022

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa perkembangan financial teknologi didapatkan thitung sebesar 9,497 > 1,661 dengan taraf signifikan 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima yang menjelaskan bahwa variabel Perkembangan Financial Teknologi (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui bagaimana kontribusi atau kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Ketentuan nilai R² antara 0-1, jika R² mendekati 0 maka kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi R₂

S				
Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706 ^a	.498	.492	2.145

^a Predictors: (Constant), Perkembangan Financial Teknologi

^b Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.20.0;2022

Berdasarkan tabel 4.9 bahwa diperoleh nilai R² sebesar 0,498 artinya variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Perkembangan Financial Teknologi sebesar 49,8% dengan sisanya 50,2% yang dipengaruhi oleh faktor – faktor di luar penelitian.

D. Interpretasi Hasil Analisa Data

Dari penelitian yang telah peneliti lakukan terlihat bahwa variabel perkembangan teknologi menunjukkan *positif signifikan* terhadap kepuasan nasabah KC Medan Kampung Baru dimana didapatkan thitung sebesar $9,497 > 1,661$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Karena nilai tersebut berpengaruh signifikan $\alpha 5\% = 0,05$ dan nilai thitung $> t$ tabel menunjukkan bahwa H_a diterima yang menjelaskan bahwa variabel Perkembangan Financial Teknologi (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil dari data tersebut yang diperoleh peneliti dari 93 responden yaitu nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru mereka sepakat bahwa Kepuasan Nasabah di Pengaruhi oleh Perkembangan Financial Technology khususnya pada penggunaan mobile banking. Pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah diantaranya adanya kemudahan serta efisien waktu ketika ingin melakukan transaksi antar bank, online payment dan lain sebagainya. Meskipun ada beberapa kelemahan dalam menggunakan mobile banking ini, namun dibalik itu juga terdapat beberapa kelebihan yang dapat dirasakan oleh nasabah sebagai pengguna mobile banking yang menjadi salah satu layanan Financial Technology pada perbankan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh kesimpulan bahwa Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru, dapat dipengaruhi dari Perkembangan Financial Teknologi. Hal ini terlihat dari hasil analisis data yang peneliti lakukan dimana, Pengembangan *financial* teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru, dimana nilai t_{hitung} sebesar $9,497 > 1,666$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$, berdasarkan uji hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pengembangan *financial* teknologi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru maka akan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sehingga kepuasan nasabah atas Bank tersebut akan terbentuk dan meningkat. Oleh karena itu dalam pengembangan tersebut harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan nasabah agar tujuan dalam melakukan pengembangan tepat sasaran.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru

Sebagai lembaga keuangan yang merupakan perusahaan jasa maka sebaiknya perusahaan berupaya untuk meningkatkan kualitas jasa agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan cara membangun kepuasan nasabah. Kualitas jasa yang diberikan dapat berupa perkembangan *financial* teknologi yang diberikan Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru kepada setiap nasabah. Maka perlu bagi perusahaan untuk melakukan pengembangan *financial* teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhan nasabah agar kegiatan pengembangan tersebut tepat sasaran sehingga kepuasan nasabah akan terjalin pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru.

2. Bagi Universitas

Pada penelitian ini dapat kiranya dikembangkan oleh penelitian selanjutnya dengan berbagai macam variabel ataupun metode yang dapat digunakan agar kajian tentang perkembangan financial teknologi bagi kalangan mahasiswa lebih beragam sehingga menambah pemahaman terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini dapat kiranya dikembangkan oleh penelitian selanjutnya dengan berbagai macam variabel ataupun metode yang dapat digunakan agar kajian tentang perkembangan financial teknologi bagi kalangan mahasiswa lebih beragam sehingga menambah pemahaman terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsari, S. and Sari, D. P. (2022) 'Consumer Factors in Deciding to Purchase Online at Shopee E-Commerce During the Covid-19 Pandemic', *Proceeding International Seminar of Islamic Studies*, 3(1), pp. 174–182.
- Arikunto, S. (2016) *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashifa, I. (2020) 'Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi)', *Technobiz*, 3(1), pp. 25–29.
- Atmaja, J. (2018) 'Jhscdhvc', *dhecJurnal Ecodemica*, 2(1), pp. 49–63.
- Bara, Al & Fariz, Miftah. (2022) 'Peran Teknologi Digital Dalam Penghimpunan Dana ZIS. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*. Vol.3 No.1 Tahun 2022.
- Fandi, A. (2019) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya', *Jurnal Ekono Islam*, 2(3), p. 111.
- H Kara, O. A. M. A. (2017) 'Kepuasan Nasabah', *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), pp. 107–15.
- Hadi, S. and Novi, N. (2018) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking', *Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 5(1), p. 55. doi: 10.12928/optimum.v5i1.7840.
- Hariani MD, P. P., Rahmayati, R. and Mujiatun, S. (2020) 'Model Bisnis Islamic Financial Technology Produk Bank Syariah di Kota Medan', *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan Syariah*, 4(2), p. 69. doi: 10.24252/al-mashrafiyah.v4i2.15545.
- Maulana, R., Iskandar, I. and Mailany, M. (2019) 'Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model', *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), p. 146. doi: 10.22373/cj.v2i2.4161.
- Pujianto, S. (2019) 'Pengaruh Responsiveness , Ease Of Use , Reliability , Convenience , Fulfillment , Dan Security And Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile', 20(2), pp. 149–154.
- Qontas, A. and Lubis, H. (2022) 'The Influence Of Customers Internal And (Case Study At Bprs Gebu Prima Medan)', 3, pp. 1347–1354.
- Rahmayati & Asrika, Windri. (2022) 'Factors Affecting The Trust Of Fintech Users In The State Saving Bank Of The Sharia Branch Office Medan. *Al-Muhtarifin: Islamic Banking and Islamic Economic Journal*. E-ISSN: 2809-9699, Vol-1 Issue 1, January 2022.
- Rizal, S., Rahim, A. R. and Wardiana, E. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

- Tbk.Unit Bengo Cabang Watampone’, *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(1), pp. 98–113. doi: 10.26618/profitability.v4i1.3051.
- Salma (2021) ‘*Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Minat Pengguna Mobile Banking Dengan Sikap Sebagai Intervening*’, p. 6.
- Susilawaty, L. and Nicola, N. (2020) ‘*Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan*’, *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), pp. 179–190. doi: 10.28932/jmm.v19i2.2478.
- Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, I. W. J. O. (2018) ‘*Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo*’, *Jurnal EMBA*, 6(3), pp. 1198–1207.
- Zahra, N. A. (2021) *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri ...*, *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat :

Saya mahasiswa Fakultas Agama Islam yang sedang mengadakan penelitian tentang “PENGARUH PER KEMBANGAN FINANCIAL TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC MEDAN KAMPUNG BARU”. Kali ini saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner. Berikut kuisisioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dengan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Peneliti

A. DATA RESPONDEN

Sebelum menjawab pernyataan kuisisioner ini, mohon Saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia).

Nama :
JenisKelamin : Laki-
laki / PerempuanUmur :
PendidikanTerakhir :
Penggunaan *Fintech* :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu:

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan subjektif mungkin.

Perkembangan Financial Teknologi (X)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Aplikasi mudah di Operasikan					
2.	Dapat menerima pelayanan dari jarak manapun					
3.	Mempermudah aktivitas transaksi dan aman					
4.	Kenyamanan dalam melakukan transaksi					
5.	Aplikasi sulit di pahami					
6.	Aplikasi tidak dapat berjalan dengan baik.					

Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan para nasabah					
2.	Harapan dan kemudahan setiap nasabah terpenuhi atas layanan yang diberikan perbankan					
3.	Nasabah tetap menggunakan jasa yang ditawarkan perbankan					
4.	Saya memberikan rekomendasi kepada keluarga dan teman-teman atas layanan yang telah saya rasakan					
5.	Nasabah sangat puas atas layanan yang telah diberikan pihak perbankan					
6.	Layanan yang baik membuat saya untuk merekomendasi ke teman-teman					

DATA IDENTITAS RESPONDEN

Frequency Table

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent
Valid Laki – Laki	39	41,9
Perempuan	54	58,1
Total	93	100,0

Usia

	Frequency	Percent
Valid < 25 Tahun	36	38,7
26 - 35 Tahun	23	24,7
36 - 45 Tahun	12	12,9
46 - 55 Tahun	16	17,3
> 56 Tahun	6	6,4
Total	93	100,0

Pekerjaan

	Frequency	Percent
Valid PNS (Guru, BUMN)	38	40,8
Karyawan	16	17,2
Wiraswasta/ IRT	24	25,8
Pelajar/ Mahasiswa	15	16,2
Karyawan/Pegawai Swasta	46	23
Total	93	100,0

Variabel X							
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Skor
1	2	3	4	4	4	4	21
2	4	4	4	4	2	3	21
3	1	2	3	3	3	3	15
4	2	2	2	1	3	2	12
5	2	2	3	3	3	3	16
6	3	3	4	4	4	4	22
7	2	3	2	3	3	4	17
8	2	2	3	3	4	4	18
9	3	2	3	2	2	3	15
10	3	4	2	4	4	4	21
11	2	2	2	3	3	4	16
12	3	3	3	3	3	2	17
13	2	3	3	4	4	4	20
14	3	4	4	4	4	4	23
15	4	3	3	3	2	2	17
16	3	3	3	3	2	3	17
17	3	3	3	2	3	3	17
18	2	2	3	2	2	2	13
19	2	3	3	3	3	2	16
20	2	2	2	3	3	2	14
21	2	3	2	2	3	2	14
22	2	3	3	3	3	2	16
23	3	4	4	3	3	4	21
24	2	2	2	2	2	2	12
25	2	3	3	2	2	2	14
26	4	4	4	3	4	4	23
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	2	4	4	2	20
29	3	3	2	3	3	3	17
30	2	3	3	2	2	1	13
31	3	2	2	3	3	4	17
32	3	3	3	3	4	2	18
33	2	4	4	4	3	4	21
34	3	3	3	4	4	4	21
35	2	2	4	4	4	4	20
36	2	2	2	3	3	4	16
37	3	3	3	4	4	2	19
38	3	4	3	3	3	3	19
39	2	2	2	3	3	2	14
40	2	2	2	1	2	2	11
41	1	3	4	5	3	4	20
42	3	3	3	2	3	4	18
43	3	3	3	4	3	3	19
44	3	3	3	3	2	3	17
45	2	3	2	3	4	4	18
46	4	3	3	4	3	4	21

47	3	2	2	2	3	2	14
48	2	3	3	3	2	3	16
49	2	2	3	3	3	3	16
50	4	4	2	2	2	2	16
51	3	3	3	3	2	2	16
52	4	4	2	4	3	2	19
53	4	3	2	3	3	2	17
54	2	3	3	3	3	2	16
55	3	4	4	3	3	4	21
56	3	3	2	2	2	2	14
57	2	3	3	4	3	3	18
58	3	3	3	4	4	4	21
59	2	2	2	3	3	3	15
60	2	3	3	3	3	3	17
61	2	2	3	4	3	2	16
62	2	4	4	4	4	4	22
63	2	2	2	3	4	4	17
64	2	4	3	3	3	3	18
65	3	3	2	2	3	2	15
66	3	3	3	4	4	4	21
67	3	3	3	2	2	3	16
68	2	3	3	3	3	3	17
69	3	3	4	4	2	4	20
70	3	4	4	4	4	4	23
71	3	4	2	2	3	3	17
72	3	3	3	3	3	2	17
73	3	3	3	3	3	2	17
74	2	3	1	2	2	3	13
75	2	2	3	3	3	3	16
76	2	3	2	2	2	3	14
77	3	3	2	2	2	2	14
78	3	2	3	2	3	3	16
79	2	3	4	4	4	4	21
80	2	2	3	1	2	2	12
81	1	2	3	3	3	2	14
82	4	4	4	4	4	3	23
83	4	4	5	5	3	3	24
84	4	3	3	3	3	4	20
85	3	3	3	3	3	2	17
86	1	2	2	2	3	3	13
87	2	2	2	2	2	2	12
88	2	2	2	3	3	3	15
89	3	4	4	4	3	3	21
90	3	3	4	3	4	4	21
91	3	4	4	4	2	4	21
92	3	2	3	2	2	4	16
93	3	4	2	4	3	3	19

Variabel Y							
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Skor
1	4	4	4	5	4	3	24
2	4	4	4	5	5	3	25
3	2	2	4	4	3	3	18
4	3	3	3	3	3	3	18
5	3	3	4	4	4	3	21
6	4	4	5	5	4	5	27
7	3	3	4	4	4	4	22
8	4	4	4	4	4	3	23
9	3	4	3	3	3	4	20
10	3	4	5	5	4	5	26
11	3	2	3	3	4	4	19
12	3	3	4	3	3	3	19
13	2	5	5	5	5	5	27
14	4	4	5	5	5	5	28
15	3	3	4	4	5	4	23
16	3	4	4	4	4	3	22
17	3	4	5	4	4	4	24
18	3	3	3	3	3	3	18
19	4	3	4	4	4	4	23
20	4	4	3	2	2	2	17
21	3	3	3	3	2	2	16
22	3	3	3	2	4	4	19
23	4	4	4	4	5	5	26
24	2	2	2	4	4	3	17
25	3	3	3	3	4	3	19
26	5	4	5	5	5	4	28
27	5	5	4	5	4	4	27
28	4	5	5	4	4	4	26
29	4	4	4	3	3	3	21
30	2	3	3	4	3	3	18
31	4	4	4	4	4	3	23
32	3	4	3	5	4	4	23
33	4	5	5	4	4	4	26
34	4	4	4	5	5	4	26
35	4	4	5	5	5	4	27
36	4	3	3	4	4	3	21
37	3	4	4	4	5	4	24
38	4	4	4	4	4	5	25
39	2	2	3	3	3	3	16
40	2	2	2	2	2	4	14
41	3	5	5	5	5	4	27
42	3	4	4	4	4	4	23
43	4	4	4	4	4	4	24
44	3	3	4	4	4	4	22
45	5	4	3	3	4	4	23
46	4	4	4	5	5	4	26
47	3	4	2	4	3	3	19

48	3	3	3	4	4	4	21
49	4	4	3	3	3	3	20
50	3	4	4	3	4	3	21
51	4	3	3	3	3	4	20
52	4	5	5	4	4	2	24
53	3	3	4	4	4	3	21
54	3	3	3	3	4	4	20
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	3	3	2	3	19
57	3	4	4	4	4	4	23
58	5	4	4	4	3	4	24
59	5	3	3	3	3	3	20
60	4	3	3	3	4	4	21
61	4	4	4	2	4	2	20
62	4	4	5	4	5	4	26
63	5	5	4	3	3	3	23
64	4	4	5	5	4	4	26
65	4	3	3	3	3	3	19
66	4	3	4	3	3	4	21
67	3	3	3	4	4	3	20
68	3	3	3	4	4	4	21
69	4	4	4	3	2	3	20
70	3	4	4	4	5	4	24
71	4	4	3	3	4	3	21
72	3	3	3	4	3	4	20
73	3	5	4	4	4	4	24
74	3	2	3	3	4	4	19
75	3	4	4	4	4	4	23
76	4	4	3	4	4	4	23
77	4	4	4	5	5	4	26
78	3	3	4	2	3	4	19
79	3	4	4	3	4	3	21
80	3	3	3	4	4	3	20
81	4	4	3	3	3	4	21
82	4	3	3	4	3	3	20
83	4	4	3	4	4	5	24
84	3	3	4	4	4	3	21
85	3	4	4	3	3	3	20
86	4	4	4	5	4	3	24
87	2	3	3	4	4	3	19
88	3	4	4	4	4	4	23
89	5	4	4	4	4	4	25
90	3	3	4	4	4	3	21
91	4	3	3	3	3	4	20
92	4	4	4	5	2	2	21
93	3	4	3	4	3	3	20



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631005
<http://fai.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu) [umsu](https://www.tiktok.com/umsu)

Disa menepati surat ini agar dibuktikan
 Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada Yth : Dekan FAI UMSU

16 Rajab 1443 H
 18 Februari 2022 M

Di -
 Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Habib Syuqron Irawan
 Npm : 1801270031
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Kredit Kumalatif : 3,45



Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Digital payment Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Mobile Banking			
2	Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking			
18/2/22	Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru	<i>[Signature]</i>	Pahmat Hidayat HM	<i>[Signature]</i> 21/2/22

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
 Hormat Saya

[Signature]
 Habib Syuqron Irawan

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fal.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

Nomor : 1004/IL.3/UMSU-01/F/2022
 Lamp : -
 Hal : Izin Riset

24 Muharram 1444 H
 22 Agustus 2022 M

Kepada Yth :
Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru
 di-

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : **Habib Syuqron Irawan**
 NPM : **1801270031**
 Semester : **VIII**
 Fakultas : **Agama Islam**
 Program Studi : **Perbankan Syariah**
 Judul Skripsi : **Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru.**

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh



A.n Dekan,

Wakil Dekan III

Dr. M. Hawir Pasaribu, MA
 NIDN : 0116078305

CC. File





PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Medan Kampung Baru
Jl. Brigjend Katamso No. 795 D-E
Medan - 20100, Sumatera Utara
T : +61 7878383
F : +61 7872323
www.bankbsi.co.id

5 September 2022
No.2/211-3/0088
Lampiran :

Kepada :
PT .Bank Syariah Indonesia, Tbk
Regional Office II
Jl. S.Parman No.250 E/B
Medan 20122

U.p.: Yth. Bapak Joni Haryanto, *Regional Head*

Perihal: **PERMOHONAN IZIN RISET MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA (UMSU)**

Reff : - Surat No.1004/II.3/UMSU-01/2022 Perihal : Permohonan Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh jajaran *Regional Office II* dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa mendapat lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal diatas, dengan ini kami mohon persetujuan Bapak untuk izin Riset kegiatan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), dengan keterangan sebagai berikut:

No	Nama Mahasiswa	NPM	Program Studi
1	Habib Syuqron Irawan	1801270031	Perbankan Syariah

Berikut kami lampirkan surat pengajuan dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
CABANG MEDAN KAMPUNG BARU

Diah Ayu Sari Dewi
Branch Manager

Aidil F Fahruky
BOSM



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PESAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi 3 Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 8930/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fas@umsu.ac.id> fas@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi :
 Dosen Pembimbing : Rahmat Hidayat, M.M

Nama Mahasiswa : **Habib Syuqron Irwan**
 Npm : 1801270031
 Semester : VIII
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Medan Kampung Baru

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
27/September/2022	- Pembahasan Bab VI pengurusan - pendirian syaria, giro, dan perorangan - perbaikan mata pelajaran - perbaikan format	g	
05/Oktober/2022	- Pembahasan Bab VII perorangan - perbaikan daftar pustaka	g	
09/Oktober/2022	- Ace - f	g	

Medan, 04 Oktober 2022



Diketahui/ Disetujui
 Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I
 Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Rahmat Hidayat, M.M
 Rahmat Hidayat, M.M

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**Data Pribadi**

Nama : Habib Syuqron Irawan
Tempat & Tanggal Lahir : Medan. 27 April 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Rahayu Gg. Tengah No.4 LK-XI
No. Hp : 085668307947

**Nama Orang Tua**

Ayah : Indra Irawan
Ibu : Tetty Erawati
Alamat : Jl. Rahayu Gg. Tengah No.4 LK-XI

Pendidikan Formal

Tahun 2005-2006 : TK Ridho Maulida
Tahun 2006-2012 : SD Rizki Ananda
Tahun 2012-2015 : SMP Al-Washliyah 8 Medan
Tahun 2015-2018 : SMA Harapan Mandiri
Tahun 2018-2022 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan 17 Oktober 2022

Habib Syuqron Irawan