

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT  
KEPERCAYAAN PENGGUNA *FINTECH* (Financial Technology) PADA  
BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG  
SYARIAH MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan  
Syariah*

Oleh:

**WINRI ASRIKA**

**1701270043**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT  
KEPERCAYAAN PENGGUNA *FINTECH* (FINANCIAL  
TECHNOLOGY) PADA BANK TABUNGAN NEGARA  
(PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi  
Perbankan Syariah*

Oleh :

**WINRI ASRIKA**  
1701270043

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Pembimbing



**Dr. Rahmayati M.E.I**

**UMSU**  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN

2021

Unggul | Cerdas | Terpercaya

## PERSEMBAHAN

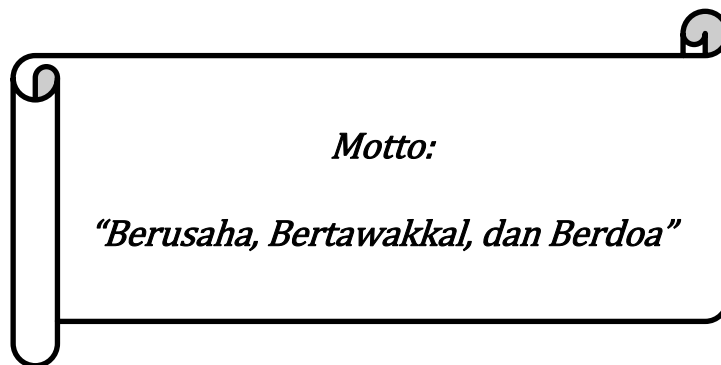
Karya Ilmiah Ini Dipersembahkan Kepada Kedua Orangtuaku

Ayahanda Irwandi

Ibunda Susilawati

Kakanda Wini Indasari Amk

Tak lekang selalu memberikan do'a kesuksesan & keberhasilan bagi  
diriku



## PERNYATAAN ORISINILITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Winri Asrika  
NPM : 1701270043  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech (Financial Technology) Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan** 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, 06 Oktober 2021  
Yang menyatakan



Winri Asrika  
NPM: 1701270043

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI BERJUDUL**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT  
KEPERCAYAAN PENGGUNA *FINTECH* (FINANCIAL  
TECHNOLOGY) PADA BANK TABUNGAN NEGARA  
(PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN**

Oleh:

Winri Asrika  
1701270043

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

Medan, 06 Oktober 2021

Pembimbing



Dr. Rahmayati, M.E.I

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

Unggul | Cerdas | Terpercaya



Medan, 06 Oktober 2021

Lampiran : Istimewa  
Hal : Skripsi a.n. Winri Asrika  
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU  
Di-  
Medan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap Skripsi Mahasiswa Lufni Mashabib Nasution yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN PENGGUNA FINTECH (FINANCIAL TECHNOLOGY) PADA BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN”**, maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada Sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (I) 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



Dr. Rahmayati M.E.I

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh:

**Nama Mahasiswa** : Winri Asrika

**NPM** : 1701270043

**Program Studi** : Perbankan Syariah

**Judul Skripsi** : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna *Fintech* (Financial Technology) Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan.

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 06 Oktober 2021

Pembimbing Skripsi



Dr. Rahmayati, M.E.I

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan  
Fakultas Agama Islam

Assoc. Prof. 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 : Winri Asrika  
NPM : 1701270043  
Program Studi : Perbankan Syari'ah  
Tanggal Sidang : 14/10/2021  
Waktu : 09.00 s.d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. Sarwo Edi, MA  
PENGUJI II : Mutiah Khaira Sihotang, MA

### PENITIA 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

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi 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	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de

ذ	Zal	Z̤	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	esdan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah )
ع	Ain	‘	Komentar
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	Hamza	?	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
ـ	fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ِو	ḍammah	U	U
ـ			

### b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabung Huruf	Nama
◌ِـ	fathah dan ya	AI	a dan i
◌ِـو	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- Kataba: كَتَبَ
- Fa`ala: لَعَفَ
- Kaifa: فَيْكُ

### 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
ا □	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى □	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و —	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

- qāla : قل
- ramā : رها
- qīla : قيل

### d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1. Ta *marbutah* hidup  
Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan «*ammah*, 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-atfāl – raudatul atfāl* : ظ فالالا ض تد رل
- *Al-Madinah al-munawwarah* : المدينة المنورة
- *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:

- *Rabbanā* : ربنا
- *Nazzala* : نزل
- *Al-birr* : البر
- *Al-hajj* : الحج
- *Nu'ima* : نعن

**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 *syamsyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsyah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsyah* ditransliterasikan 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 dpan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan

dengan tanda sempang.

Contoh :

- Ar-rujulu : الرجل
- As-sayyidiatu : السدة
- Asy- syamsu : الشمس
- Al-qalamu : قلم
- Al-jalalu : لال جلا

### **g. Hamzah**

Dinyatakan didepan 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 : ت نوذخ
- An-nau' : عون
- Sai'un : شيء
- Inna : ان
- Umirtu : تمزها
- 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 transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam system tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu

didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-lazunzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-lazunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

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

Contoh:

- Nasrunminallahi wafathunqarib
- 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

**Winri Asrika, 1701270043, Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna *Fintech* (Financial Technology) Pada Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Syariah Medan, Pembimbing Dr. Rahmayati, M.E.I**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kemudahan, keamanan, layanan terhadap kepercayaan pengguna *fintech* (financial technology), jenis penelitian ini adalah asosiatif, Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan yang beralamat di Jalan Haji Juanda No.48, Medan Maimun, Suka Damai, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara, populasi adalah seluruh nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan yang diambil sebanyak 261 nasabah, sampel dalam penelitian ini 72 orang, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, Dalam penelitian ini Variabel Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $2.695 > 1.994$ ) dan taraf signifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.009 ( $0.009 < 0.05$ ),. Dalam penelitian ini Variabel Keamanan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $3.772 > 1.994$ ) dan taraf signifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.001 ( $0.001 < 0.05$ ), Dalam penelitian ini Variabel layanan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $7.695 > 1.994$ ) dan taraf signifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ), Terdapat pengaruh layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, Bank Tabungan Negara Syariah terus meningkatkan layanan penggunaan *fintech*, Dalam penelitian ini secara bersama-sama kemudahan, keamanan, dan layanan berpengaruh terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan dilihat dari f hitung  $>$  f tabel ( $51.110 > 2.74$ ) dan taraf signifikan yang bernilai 0.000 lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ).

**Kata Kunci :** *kemudahan, keamanan, layanan dan pengguna fintech*



## ABSTRACT

**Winri Asrika. 1701270043, Factors Affecting the Trust Level of Fintech (Financial Technology) Users at the State Savings Bank (PERSERO) TBK. Medan Syariah Branch Office, Advisor Dr. Rahmayati, M.E.I**

The purpose of this study was to determine whether or not there is an influence of convenience, security, service on the trust of fintech (financial technology) users, this type of research is associative. The location of this research was conducted at the State Savings Bank (Persero) Medan Syariah Branch Office which is located at Jalan Haji Juanda No.48, Medan Maimun, Suka Damai, Kec. Medan Polonia, Medan City, North Sumatra, the population is all customers at PT. State Savings Bank (Persero) Medan Syariah Branch Office taken as many as 261 customers, the sample in this study was 72 people, the analytical technique used in this study was multiple linear regression analysis, In this study the Ease of Variable affects the use of Fintech at BTN Syariah because the value  $t \text{ count} > t \text{ table}$  ( $2.695 > 1.994$ ) and the significance level is lower than 0.05, namely 0.009 ( $0.009 < 0.05$ ). In this study, the security variable affects the use of Fintech at BTN Syariah because the value of  $t \text{ count} > t \text{ table}$  ( $3.772 > 1.994$ ) and a significant level lower than 0.05, namely 0.001 ( $0.001 < 0.05$ ). BTN Syariah due to the value of  $t \text{ arithmetic} > t \text{ table}$  ( $7.695 > 1.994$ ) and a significant level lower than 0.05, namely 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ), There is an effect of service on fintech users at the State Savings Bank (Persero) Medan Syariah Branch Office, , Bank Tabungan Negara Syariah continues to improve services using fintech. In this study, convenience, security, and services together affect fintech users at the State Savings Bank (Persero) Medan Syariah Branch Office as seen from  $f \text{ count} / > f \text{ table}$  ( $51.110 > 2.74$ ) and the significant level which is 0.000 is less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ).

**Keywords: convenience, security, services and fintech users**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat, dan hidayah-Nya. Sehingga penulis bisa menyelesaikan dan menyusun proposal ini dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna *Fintech* (Financial Technology) Pada Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan”**.

Proposal ini merupakan kewajiban bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan program strata-1 pada program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Suksesnya penyelesaian proposal ini juga tentunya tidak terlepas dari pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan proposal ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Ayahanda tercinta Bapak Irwandi dan Ibunda tersayang Susilawati** yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan serta nasehat kepada putrinya dalam bentuk apapun dan tidak pernah lupa untuk selalu memberikan semangat dan harapan sehingga penulis termotivasi untuk menggapai segala cita-citanya.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I, M.A, selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Munawir Pasaribu S.Pd.I, M.A, selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Ibu Dr. Rahmayati M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Dr. Rahmayati M.E.I selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk bimbingan, serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal sampai selesai.
8. Bapak/ Ibu Dosen dan seluruh staf pengajar Fakultas Agama Islam yang telah membekali penulis ilmu dari awal perkuliahan hingga saat ini.
9. Buat Kakak penulis Wini Indasari Amk beserta Sahabat-sahabat penulis Muhammad Alvinza Chairyan, Dewi Permatasari, Susi Arfika, Padila Tulaini Purba, Della Septina, Lufni Mashabib Nasution, Nidia Ananda, Wahyu Hidayat, Irma Nurazzizzah, Siti Fadilla Hafsa, Sinta Thahara, Sulistia Ksumawardani, Widia Sari dan Desi Ramadani yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian proposal ini.
10. Serta Teman – teman seperjuangan di kelas A1 Perbankan Syariah Pagi Stambuk 2017 yang selalu memberikan semangat serta doa yang tulus kepada penulis.

Semoga proposal yang peneliti selesaikan dapat memperkaya wacana intelektual, di perbankan syariah. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon doa dan restu agar ilmu yang telah diperoleh menjadi ilmu yang bermanfaat dan memberi berkah bagi kehidupan pribadi, keluarga dan masyarakat. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh.

Medan, **Oktober 2021**

**WINRI ASRIKA**  
**1701270043**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>10</b>
A. Deskripsi Teori .....	10
B. Penelitian yang Terdahulu .....	25
C. Kerangka Berfikir .....	28
D. Hipotesis .....	29
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Metodologi Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	32
D. Variabel Penelitian.....	33
E. Defenisi Operasional Variabel.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data .....	35
G. Instrumen Penelitian .....	36
H. Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Deskripsi Institusi .....	47
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	61



C. Penyajian Data .....	63
D. Pengolahan Data .....	67
E. Pembahasan .....	76
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	82
C. Daftar Pustaka.....	83

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<u>Nomor Tabel</u>	<u>Judul Tabel</u>	<u>Halaman</u>
Tabel 1.1	Data Perkembangan Financial Technology.....	1
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1	Rincian Waktu Penelitian.....	32
Tabel 3.2	Skala Likert .....	36
Tabel 3.3	Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.4	Tabel Cronbach's Alpha.....	40
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	61
Tabel 4.2	Usia Responden.....	62
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden .....	62
Tabel 4.4	Pendapatan Responden.....	62
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden .....	63
Tabel 4.6	Uji Validitas .....	67
Tabel 4.7	Item-Total Statistics .....	68
Tabel 4.8	Coefficients Multikolinieritas .....	70
Tabel 4.9	Coefficients Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.10	Coefficients Uji T.....	74
Tabel 4.11	Annova .....	75
Tabel 4.12	Model Summary .....	76

## DAFTAR GAMBAR

<u>Nomor Gambar</u>	<u>Judul Gambar</u>	<u>Halaman</u>
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir .....	29
Gambar 4.1	Logo Bank BTN Syariah .....	50
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan .....	61
Gambar 4.3	Histogram Normalitas .....	69
Gambar 4.4	P-plot Normalitas .....	70

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Menurut penulis pada zaman era digital seperti saat ini, perkembangan dan pemanfaatan media teknologi berkembang sangat pesat. Media teknologi juga menjadi salah satu ladang bisnis bagi para pelaku pengusaha-pengusaha. Pemerintah juga ikut berperan aktif dalam melakukan usaha-usaha pada perkembangan teknologi di era digital khususnya dunia perbankan.

Menurut penulis teknologi informasi di dunia perbankan bukanlah suatu hal yang baru, terkadang terdapat suatu layanan yang terkendala dengan biaya, kebiasaan pengguna, serta kandungan risiko sehingga beberapa layanan keuangan berbasis teknologi informasi menunggu kesiapan dari berbagai segi sehingga siap untuk dimanfaatkan secara optimal.

Pengembangan layanan perbankan sangat memengaruhi kegiatan ekonomi di suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya<sup>1</sup>.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat serta mempengaruhi aspek kehidupan masyarakat, hampir semua sektor di masyarakat yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa-jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan masa yang akan datang masyarakat tidak akan lepas dari dunia perbankan. Baik perorangan, lembaga, sosial maupun perusahaan<sup>2</sup>. Perkembangan teknologi informasi dapat dengan mudah digunakan dunia perbankan dalam hal melakukan berbagai jenis transaksi keuangan.

Menurut penulis dengan kemajuan perkembangan zaman teknologi yang menyebabkan perubahan yang begitu besar pada kehidupan masyarakat, yang perubahannya membawa dampak yang begitu besar terhadap transformasi nilai-nilai yang ada di kehidupan masyarakat.

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta, Rajawali Pers, 2014), h.2

<sup>2</sup> *Ibid*, h.3

Menurut penulis, saat ini di kehidupan masyarakat dapat dilihat dan dicermati bahwa begitu besar pengaruh kemajuan teknologi terhadap pengetahuan dan ilmu teknologi yang di minati oleh masyarakat, baik masyarakat perkotaan maupun pedesaan. Bahkan dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang dengan pesat sangat melekat di kehidupan masyarakat.

Menurut penulis, kemajuan yang berkembang sangat pesat ini memunculkan ide-ide kreatif dan inovatif yang menggunakan teknologi. Bahkan dunia perbankan ikut turut serta dalam mengikuti perkembangan teknologi yang memanfaatkan jejaring internet yang dapat memberikan layanan dengan mudah dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah di dunia perbankan.

Menurut penulis dalam aspek kehidupan masyarakat, peranan akan kebutuhan perbankan semakin dibutuhkan oleh seluruh aspek kehidupan masyarakat, baik yang tinggal di kota maupun di pedesaan. Misalnya dalam hal jasa pengiriman uang (transfer), pemeriksaan saldo, alat penarikan uang tunai, pembayaran uang kuliah, pembayaran telepon, pembayaran air, pembayaran listrik, dan jasa lainnya.

Kehadiran sistem moneter dalam dunia perdagangan merupakan cikal bakal lahirnya lembaga keuangan. Sistem moneter yang menggunakan alat pembayaran berupa uang membutuhkan bank sebagai tempat untuk mencetak, mengatur dan mengawasi peredaran keuangan suatu negara. Kehadiran bank dalam sistem moneter merupakan darah dan tulang punggung suatu negara.<sup>3</sup>

Dengan perkembangan zaman secara perlahan-lahan, permasalahan-permasalahan ekonomi mulai mengubah gaya kehidupan masyarakat, dengan cara ditemukan alat transaksi pembayaran yang efektif dan efisien yaitu dengan menggunakan “uang”. Dalam hal ini, kehadiran uang yang berfungsi sebagai alat transaksi pembayaran membutuhkan sebuah tempat untuk mencetak, mengatur dan mengawasi peredaran keuangan<sup>4</sup>. Kehadiran uang ini merupakan cikal bakal lahirnya lembaga-lembaga keuangan (perbankan) yang berfungsi sebagai tempat mencetak, mengatur dan mengawasi peredaran keuangan<sup>5</sup> yang digunakan di seluruh negara-negara.

Seiring dengan perkembangan selanjutnya dan kebutuhan masyarakat yang

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta, Rajawali Pers, 2014), h.13

<sup>4</sup> *Ibid*,h.13

<sup>5</sup> Pasal 7 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

semakin beragam. Peranan dunia perbankan semakin berkembang lebih lengkap menjadi tempat penitipan uang (simpanan) dan jasa – jasa bank lainnya seperti jasa pengiriman uang, jasa penagihan surat-surat berharga, jasa letter of credit, dan jasa kartu kredit<sup>6</sup>. Bahkan dunia perbankan hingga sekarang sangat mendominasi kehidupan masyarakat terutama yang berkaitan dengan ekonomi dan bisnis suatu negara.

*Fintech* (Financial Technology) merupakan sistem keuangan yang melibatkan teknologi di dalamnya 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. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatur *Fintech* sebagaimana Undang-Undang Inovasi Keuangan Digital (IKD), yaitu pembaharuan dari model bisnis yang melibatkan ekosistem digital dan memberikan jasa atau nilai tambah baru di sektor keuangan<sup>7</sup>.

Pada sekitar tahun 1980 bank mulai menggunakan *Fintech* untuk mempermudah pekerjaan perbankan, kemudian pada tahun 1990 dengan adanya dukungan dari teknologi jejaring internet yang semakin stabil maka penggunaan *Fintech* semakin berkembang<sup>8</sup>. Misalnya seperti sms banking, online banking, dan mobile banking. Dengan adanya teknologi jejaring internet yang semakin memadai, perbankan terus mengikuti perkembangan *Fintech* sebagai sumber kemudahan dalam hal pelayanan dan penggunaan.

Adapun data perkembangan lembaga keuangan syariah dari tahun ketahunnya terus mengalami peningkatan yang signifikan, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kantor lembaga keuangan syariah, yang telah dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), adapun data perkembangan – perkembangan jumlah kantor lembaga keuangan syariah adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Perkembangan Financial Technology Yang Dapat Dilihat Di Lembaga Keuangan Syariah Berdasarkan Kantor Bank Umum Syariah, Usaha Unit Syariah

---

<sup>6</sup> *Ibid*, h.14

<sup>7</sup> I.A.Aziz et. Al “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat menyalurkan Donasi Melalui Platform Crowdfunding Berbasis Online”, *dalam Jurnal Syirkah*, vol. X, h.95.

<sup>8</sup> Suyanto, dan Taufan Adi Kurniawan, “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Penggunaan FinTech Pada UMKM Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)”, *dalam Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, vol. XVI, h. 176.

dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah Dari Tahun Ketahun

Tahun	Bank Umum Syariah (BUS)	Usaha Unit Syariah (UUS)	Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS)
2011	11	24	155
2012	11	24	158
2013	11	23	163
2014	12	22	163
2015	12	22	163
2016	13	21	166
2017	13	21	167
2018	478	153	495
2019	480	160	617
2020	488	162	627

Sumber : [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

Menurut penulis dari data – data tersebut, dapat diketahui bahwa perkembangan lembaga keuangan syariah meningkat dari tahun ketahunnya mulain dari kantor Bank Umum Syariah (BUS), Usaha Unit Syariah (UUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang dipengaruhi oleh penerapan financial technology (layanan keuangan berbasis digital) yang saat ini telah berkembang di Indonesia. Dalam hal financial technology ini mempengaruhi peningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah, kemudahan akan kebutuhan masyarakat, dan keamanan dalam meningkatkan layanan keuangan berbasis digital. Dengan media berbasis digital, konsumen bisa mengendalikan sepenuhnya melalui aplikasi atau situs-situs mana saja yang akan mereka akses untuk membeli sesuatu ataupun transaksi- transaksi yang lain. Dalam hal lain kepercayaan-kepercayaan nasabah akan lembaga keuangan syariah dapat memperluas akses dan jaringan yang lebih mudah dijangkau salah satunya dengan cara memperluas kantor Bank Umum Syariah (BUS), Usaha Unit Syariah (UUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh “Luhdini Nilamtitu Dampararas” ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi financial technology yang dapat dilihat dari persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kepercayaan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan internet banking. Berdasarkan hasil observasi penulis faktor penggunaan internet banking

pada bank syariah di provinsi Yogyakarta menarik perhatian penulis untuk diteliti dikarenakan minat penggunaan internet banking mempengaruhi faktor kepercayaan nasabah pada bank syariah di kota Medan<sup>9</sup>.

Penelitian terdahulu yang kedua dilakukan oleh “Dwi Hari Prayitno” ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi financial technology yang dapat dilihat dari persepsi kemudahan pengguna, persepsi daya guna, dan persepsi kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan e-money pada bank BRI Lamongan. Berdasarkan hasil observasi penulis faktor penggunaan e-money pada bank BRI Lamongan menarik perhatian penulis untuk diteliti dikarenakan dalam penggunaan e-money terdapat financial technology yang memberikan kemudahan, keamanan, layanan, dan mempengaruhi tingkat kepercayaan pada bank yang diteliti penulis<sup>10</sup>.

Penelitian terdahulu yang ketiga dilakukan oleh “Dhea Pradiza Anzelin” ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi financial technology yang dapat dilihat dari kemudahan dalam penggunaan financial technology (*fintech*) pada masyarakat kota Banda Aceh. Berdasarkan hasil observasi penulis faktor yang dapat mempengaruhi financial technology dipengaruhi oleh kemudahan yang digunakan masyarakat<sup>11</sup>.

Penelitian terdahulu yang keempat dilakukan oleh “Tri Inda Fadhilah Rahma” ada persepsi-persepsi masyarakat kota Medan terhadap penggunaan financial technology (*fintech*). Berdasarkan hasil observasi penulis, ada persepsi-persepsi masyarakat di kota Medan yang mendukung adanya keberadaan financial technology dan merasa senang menggunakan layanan tersebut<sup>12</sup>.

Penelitian terdahulu yang kelima dilakukan oleh “Indrawan Firdauzi” ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi financial technology yang dapat dilihat

---

<sup>9</sup> Luhdini Nilamntiti Dampararas, *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah Di Provinsi Yogyakarta*, Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017.

<sup>10</sup> Dwi Hari Prayitno, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank BRI Lamongan”, dalam *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*, vol. III.

<sup>11</sup> Dhea Pradiza Anzelin, *Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Dalam Penggunaan Financial Technology ( Fintech ) Pada Masyarakat Kota Banda Aceh*, Skripsi. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

<sup>12</sup> Tri Inda Fadhilah Rahma, Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech), dalam *Jurnal At-Tawassuth*, vol III



dari kemampuan finansial, kemudahan terhadap penggunaan uang elektronik. Berdasarkan hasil observasi penulis, kemudahan penggunaan *fintech* memberikan dampak positif terhadap kemampuan finansial di kota yang dituju si penulis<sup>13</sup>.

Dari uraian-uraian di atas, penulis tertarik untuk menguraikan hal yang berkaitan tentang finansial technology yang bersumber dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan), dapat diketahui bahwa perkembangan lembaga keuangan syariah meningkat dari tahun ketahunnya yang dipengaruhi oleh penerapan finansial technology (layanan keuangan berbasis digital, contohnya Anjungan Tunai Mandiri, sms banking, online banking, dan mobile banking) yang saat ini telah berkembang di Indonesia. Hal ini mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan bank kepada nasabah, kemudahan akan kebutuhan masyarakat, dan keamanan dalam meningkatkan layanan keuangan berbasis digital. Dari sebuah pengamatan penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa masyarakat yang mengikuti perkembangan *Fintech* ini, memperhatikan resiko-resiko seperti penyalahgunaan data, dan penipuan. Selain itu, kemudahan dan risiko pada penggunaan *Fintech* tetap tidak menyurutkan minat masyarakat untuk menggunakan *Fintech* sebagai alternatif sumber permodalan yang dapat memberikan layanan dengan mudah dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah di dunia perbankan.

Alasan-alasan penulis melakukan penelitian ini dikarenakan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan finansial technology di dunia perbankan syariah yang dapat dilihat dengan data-data OJK semakin lama semakin meningkat, dan dalam hal finansial technology (*fintech*) Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah terus meluncurkan finansial technology berbasis digital dalam hal penghimpunan dana, transaksi, pembayaran e-commerce, serta memberikan pelayanan jasa perbankan bagi seluruh nasabahnya. Oleh karena itu berdasarkan permasalahan diatas, penulis ingin melakukan penelitian tentang **“Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna *Fintech* Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

---

<sup>13</sup> Indrawan Firdauzi, *Pengaruh Kemampuan Finansial, Kemudahan dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik di Kota Yogyakarta*, Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY, 2016.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, masalah penelitian ini adalah :

1. Kemudahan masyarakat dalam menggunakan *fintech* (financial technology) di lembaga keuangan syariah.
2. Meningkatkan transaksi keamanan layanan di lembaga keuangan syariah.
3. Kemudahan dalam layanan *fintech* (financial technology) bagi nasabah.
4. Minat masyarakat untuk menggunakan *fintech* (financial technology) di lembaga keuangan syariah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepercayaan penggunaan *fintech* (financial technology) di bank tabungan negara kantor cabang syariah medan?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepercayaan penggunaan *fintech* (financial technology) di bank tabungan negara kantor cabang syariah medan?
3. Apakah ada pengaruh layanan terhadap kepercayaan penggunaan *fintech* (financial technology) di bank tabungan negara kantor cabang syariah medan?
4. Apakah terdapat pengaruh kemudahan, keamanan, layanan terhadap kepercayaan pengguna *fintech* (financial technology) di bank tabungan negara kantor cabang syariah medan?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kemudahan yang berpengaruh terhadap kepercayaan penggunaan *fintech* (financial technology) di bank tabungan negara kantor cabang syariah medan.
2. Untuk mengetahui keamanan yang berpengaruh terhadap kepercayaan penggunaan *fintech* (financial technology) di bank tabungan negara kantor

cabang syariah medan.

3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh layanan terhadap kepercayaan penggunaan *fintech* (financial technology) di bank tabungan kantor cabang syariah medan.
4. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kemudahan, keamanan, layanan terhadap kepercayaan pengguna *fintech* (financial technology).

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi atau literatur bagi peneliti lain yang mempunyai tujuan mengkaji masalah yang relevan dengan peneliti ini.

### 2. Manfaat Praktis

Di dalam proposal penelitian ini, manfaat praktis berguna bagi:

- a. Bagi peneliti, berguna untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman penulis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna *Fintech*.
- b. Bagi fakultas, sebagai masukan untuk pengetahuan, wawasan dan pemahaman mahasiswa mengenai tingkat kepercayaan pengguna *Fintech* yang berhubungan dengan jurusan perbankan syariah.
- c. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan sistem informasi dan teknologi perbankan dan dapat juga sebagai masukan, maupun pembanding bagi setiap pembaca.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk dapat memahami lebih jelas penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada proposal ini terdiri dari 5 bab dengan sistematika penyampaian yang artinya sesuai dengan urutan bukan secara acak. Adapun sistematika penulisan tugas pada pembuatan skripsi sebagai berikut:

### 1. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang deskripsi umum di penulisan skripsi yang meliputi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## 2. BAB II : LANDASAN TEORITIS

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang berupa deskripsi teori yang diambil dari kutipan buku dan beberapa literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian, penelitian yang relevan, kerangka berfikir, dan tentang perbandingan variabel-variabel dependen dan dapat ditarik hipotesis penelitian.

## 3. BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel, teknik penarikan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data. Di dalam bab ini dijelaskan data-data yang diperoleh dan cara mengolahnya sehingga hasilnya bisa dipertanggung jawabkan.

## 4. BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil dari analisis pengolahan data baik secara deskripsi maupun hasil pengujian yang telah dilakukan. Bab ini juga berisikan data-data penting yang telah diolah dan memuat hasil penelitian dengan penelusuran titik temu antara teori dan dikaitkan dengan hasil temuan yang realitas lapangan.

## 5. BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan penelitian dari hasil analisis data yang telah diolah, saran dan rekomendasi penulis untuk penelitian selanjutnya serta ditujukan kepada pihak yang memungkinkan memanfaatkan hasil penelitian.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Deskripsi Teori

#### 1. Defenisi Perbankan Syariah

Perbankan syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Peristilahan dengan menggunakan kata Islamic tidak dapat dilepaskan dari asal usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah islam. Utamanya adalah berkaitan dengan pelarangan praktik riba, kegiatan maisir (spekulasi), dan gharar (ketidakjelasan).<sup>1</sup>

Menurut M. Syafi'i Antonio, prinsip-prinsip dasar perbankan syariah terdiri dari:

- a. Prinsip titipan atau simpanan (depository/al-wadiah)
- b. Prinsip bagi hasil (profit-sharing)
- c. Prinsip jual beli (sale and purchase)
- d. Prinsip sewa (operational lease and financial lease)
- e. Prinsip jasa (fee-based service)<sup>2</sup>

Arti bank, menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yaitu berbunyi bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak<sup>3</sup>. Dengan demikian, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi bahkan kegiatan-kegiatan keuangan yang selalu membutuhkan jasa-jasa bank.

Bank islam atau biasa disebut dengan bank syariah (bank tanpa bunga) merupakan lembaga keuangan yang kegiatan operasional dan produknya

---

<sup>1</sup> Rofahada, *Analisis Sistem Perbankan Syariah Pada PT. Bank BTN Syariah di Makassar*, Skripsi. Makassar: Fakultas Syariah dan Hukum UIN ALAUDDIN MAKASSAR, 2010. hal. 11

<sup>2</sup> M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 83

<sup>3</sup> Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

dikembangkan berlandaskan pada Al-qur'an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain Bank Syariah adalah Bank umum yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara Bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha maupun kegiatan lain sesuai kegiatan syariah. Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan dengan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil<sup>4</sup>. Sedangkan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan bank di zaman teknologi dapat menggunakan jejaring internet untuk mempermudah pekerjaan perbankan.

Meskipun peningkatan perbankan syariah terus mengalami peningkatan, mulai dari jumlah kantor hingga financial technology yang digunakan. Perbankan syariah mestinya terus melakukan sosialisasi fintech dalam hal penggunaannya, demi untuk memantapkan atau menambah wawasan masyarakat terkait pemahaman fintech itu sendiri. Sebab, fintech sebagai salah satu ciri media yang memudahkan layanan di dunia perbankan syariah. Apabila masyarakat kurang memahami fintech itu sendiri, maka masyarakat akan menganggap perbankan syariah tertinggal jauh teknologinya dibandingkan dengan perbankan konvensional yang ada. Pemahaman fintech tentu bukan hal yang harus diabaikan, melainkan harus terus dijaga keamanan dan kemudahan dalam penggunaan fintech itu sendiri, mulai dari pembayaran online, pembelian online, dan transfer yang dapat dilakukan di handphone ataupun ponsel seluler<sup>5</sup>.

## **2. Financial Technology (*Fintech*)**

Menurut defenisi yang dijabarkan oleh National Digital Reseach Centre

---

<sup>4</sup> Diana, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Masyarakat Non Muslim di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Medan*”, Skripsi. Medan: Fakultas Agama Islam UMSU, 2016. hal. 9

<sup>5</sup> Riyan Pradesyah, “Pengaruh Promosi dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning)”, dalam *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. I, h. 117.

(NDRC) financial technology adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi pada bidang keuangan, dimana istilah tersebut berasal dari kata “financial” dan “technology” yang mengacu pada inovasi dengan menggunakan teknologi modern<sup>6</sup>. *Fintech* merupakan suatu layanan yang berbentuk teknologi yang berupa perangkat, layanan keuangan dan stabilitas keuangan serta penggabungan antara teknologi dan jasa keuangan<sup>7</sup>. *Fintech* telah didukung dengan Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta OJK telah membuat peraturan POJK No.77/POJK.01/2016 yang berbunyi “Layanan pinjaman meminjam uang berbasis teknologi informasi”. *Fintech* memiliki berbagai layanan seperti pembayaran, investasi, pinjaman, dan perencanaan keuangan<sup>8</sup>. *Fintech* juga memberikan layanan berupa transaksi keuangan tanpa harus memiliki rekening seperti di perbankan pada umumnya<sup>9</sup>.

Perkembangan industri *Fintech* yang semakin pesat di bidang jasa keuangan bukanlah satu-satunya tantangan yang dihadapi oleh industri perbankan. Dengan adanya evolusi teknologi digitalisasi layanan perbankan, bank kecil sampai dengan menengah diberi kesempatan unik untuk mengakuisisi/mitra perusahaan *Fintech*. Melalui kerja sama dengan perusahaan *Fintech*, bank dapat mengatasi kehadiran fisik mereka yang lebih kecil dan fungsi perbankan yang terbatas untuk berkompetisi dengan bank-bank besar dan incumbent (kedudukan). Sementara itu, bank yang lebih besar harus mempercepat transformasi digital untuk mempertahankan wilayah mereka serta perlu mengatasi masalah teknologi dan tantangan budaya lama mereka dengan melakukan reinventing model bisnis mereka<sup>10</sup>.

---

<sup>6</sup> Yulia Prastika, *Pengaruh Financial Teknologi (Fintech) Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komperasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan Bank Mega Syariah periode 2016-2018)*, Skripsi. Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019. hal. 27

<sup>7</sup> Berry A. Harahap et.al, *Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter dan Makroekonomi*, Working Paper. Bank Indonesia: Bank Sentral Republik Indonesia, 2017. hal. 5

<sup>8</sup> Diardo Luckandi, “Analisis Transaksi Pembayaran Menggunakan Fintech Pada UMKM di Indonesia : Pendekatan Adaptive Structuration Theory”. *Dalam Jurnal Informatika dan Komputer*, vol. iv, h. 1

<sup>9</sup> Eri Yanti Nasution, “The Role of Financial Technology on Income in Small and Medium Enterprises (SMEs)”. *Dalam Jurnal International Journal of Business Economics (IJBE)*, vol. iii, h.30

<sup>10</sup> Berry A. Harahap et.al, *Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter dan Makroekonomi*, Working Paper. Bank Indonesia: Bank Sentral Republik Indonesia, 2017. hal. 10

Pertumbuhan *fintech* yang semakin pesat di Indonesia ditandai dengan terbentuknya Asosiasi *Fintech* Indonesia yang telah terdaftar secara sah sebagai badan hukum sejak 10 Maret 2016. Keanggotaan Asosiasi *Fintech* Indonesia terdiri atas perusahaan *fintech*, perusahaan keuangan, ataupun kelembagaan lain yang memiliki keahlian dan ketertarikan di bidang teknologi keuangan<sup>11</sup>. Perkembangan *fintech* di Indonesia sejalan dengan perkembangan teknologi yang ditandai dengan berkembangnya penggunaan telepon seluler (ponsel) dan layanan internet.

Perkembangan internet dapat dirasakan oleh penduduk Indonesia mulai dari pulau Sabang hingga ke pulau Merauke. Penggunaan internet juga dapat meyakinkan bahwa perbankan melalui penggunaan online aman untuk digunakan dan menarik untuk dipelajari serta kemudahan-kemudahan yang tidak menyurutkan minat pengguna *fintech* di perbankan.

Adapun tantangan-tantangan dari *fintech*, yaitu:

- a. Regulasi belum matang, aturan tumpang-tindih, berpotensi menimbulkan penyelewengan (seperti: shadow banking, MLM, money game, dan sebagainya).
- b. *Fintech* membawa inovasi yang bersifat “merusak” (disruptive), berpotensi membuat air menjadi keruh.
- c. Percepatan problem klasik teknologi: polarisasi pekerjaan akibat disintermediasi (job polarisation), melebarkan digital divide, dan “pengkultusan” sebagai jalan potong (shortcut) pertumbuhan ekonomi<sup>12</sup>.

*Fintech* juga memiliki banyak layanan dan produk yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. Namun, layanan keuangan berbasis digital telah berkembang di Indonesia diantaranya yaitu:

#### a. Payment

*Payment* merupakan layanan elektronik yang berfungsi sebagai menggantikan uang kartal dan uang giral sebagai alat pembayaran menggunakan kartu dan e-money. Dalam hal ini akad yang digunakan

---

<sup>11</sup> Berry A. Harahap et.al, *Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter dan Makroekonomi*, Working Paper. Bank Indonesia: Bank Sentral Republik Indonesia, 2017. hal. 11

<sup>12</sup> Rahmayati et. al “Model Bisnis Islamic Financing Technology Product Bank Syariah Di Kota Medan”, *dalam Jurnal Ekonomi*, Keuangan dan Perbankan Syariah, vol. IV, h. 73



antara pemegang dan penerbit adalah akad wadi'ah dan akad qardh.

Akad wadi'ah yang dimaksud di payment ini yaitu saldo e-money titipan yang dapat diambil oleh si pemegang, yang dititipkan tidak boleh digunakan penerbit kecuali atas dasar izin pemegang dan penggunaan dana oleh penerbit tidak boleh melanggar prinsip syariah dan perundang-undangan.

Sedangkan akad qardh yang dimaksud di payment ini yaitu saldo e-money bersifat hutang dan dapat diambil atau dipergunakan si pemegang kapan saja, penerbit juga dapat menginvestasikan uang hutang dari pemegang, penerbit juga wajib mengembalikan jumlah pokok piutang kapan saja kepada pemegang sesuai kesempatan dan penggunaan dana oleh penerbit tidak boleh melanggar prinsip syariah dan perundang-undangan.

Allah berfirman didalam surah Al-Maidah (5) ayat 1 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Tunaikanlah akad-akad itu ..”<sup>13</sup>

Di dalam Q.S Al-maidah (5) ayat 1 mengingatkan agar selalu menunaikan akad-akad yang sudah disepakati dan bertanggung jawab atas segala yang ada dalam perjanjian yang telah dibuat antara kedua belah pihak. Di dalam hal ini penerbit dan pemegang e-money harus menjaga kepercayaan dengan menjalankan akad tersebut atau perjanjian yang telah disepakatin sebelumnya.

### **b. Digital Banking**

*Digital banking* adalah suatu layanan yang dapat melakukan transaksi pembayaran, pembelian dan transper yang dapat dilakukan di handphone ataupun ponsel seluler. Dengan melalui telepon seluler dan digital banking, transaksi dapat dilakukan dengan manual dan dimana saja dan kapan saja serta dapat dengan cepat, mudah, fleksibilitas, kenyamanan dan tersedia layanan 24 jam<sup>14</sup>. Contoh dari digital banking yaitu seperti

<sup>13</sup> Q.S. Al-Maidah 5:1.

<sup>14</sup> Mey Linda dan Neni Marlina Br.Purba “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Penggunaan Financial Teknologi di Kota Batam”, dalam *Jurnal EMBA*, vol. VIII, h. 924.

Anjungan Tunai Mandiri (ATM), internet banking, SMS banking, phone banking, dan video banking.

### c. Peer to Peer Lending

*Peer to Peer Lending* atau *P2P Lending* adalah jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi digital yang dapat mempertemukan kreditur dengan debitur yang biasanya menggunakan website<sup>15</sup> yang bersifat profit maupun non profit yang secara langsung tidak bersangkutan, tanpa campur tangan dari perantara keuangan yang berbasis tradisional. Kegiatan Peer to Peer Lending ini, melibatkan masyarakat luas melalui sebuah situs web, jejaring-jejaring sosial dan aplikasi sehingga tidak berjumpa antara penyedia dana dan pengelola dana sehingga akad-akad pembiayaan seperti akad ijarah, mudharabah, musyarakah, wakalah bil ujah (tidak bersifat mengikat) dan qardh menjadi pengikat perjanjian untuk menjaga kepercayaan pihak-pihak yang akan terlibat.

Allah berfirman didalam surah An-nisa (4) ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا<sup>١٥</sup>

Artinya :

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya. . .”<sup>16</sup>.

Di dalam surah An-nisa (4) ayat 58 memerintahkan agar menyampaikan amanat kepada yang berhak. Istilah amanat ialah sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kata amanat mempunyai makna yang luas meliputi amanat Allah (melaksanakan apa yang diperintahkan-Nya dan menjauhi larangan-Nya) dan amanat seseorang terhadap sesamanya (mengembalikan titipan kepada yang punya dengan tidak menipunya, memelihara rahasia dan bersifat adil).

### d. Crowdfunding

*Crowdfunding* adalah metode penggalangan dana yang sering dilakukan oleh kelompok masyarakat melalui media internet. Dengan

<sup>15</sup> Linzzy Pratami Putri dan Irma Christiana, “Peran Financial Technology Dalam Membantu UMKM di Tengah Pandemi Covid-19”, dalam Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan, vol. XXI, h.59

<sup>16</sup> Q.S. An-nisa 4:58

menggunakan media internet, masyarakat dapat berkontribusi dalam pengumpulan dana sumbangan untuk berbagai macam kegiatan-kegiatan. Misalnya, pengumpulan dana sumbangan untuk kegiatan amal, keperluan pendanaan proyek usaha dengan pengumpulan uang kecil dari banyaknya peserta donatur dana dan juga membantu mengkampanyekan proyek.

Penggalangan dana crowdfunding biasanya dapat dilakukan oleh siapapun yang mau menjadi kreator pada platformnya (rencana kerja yang menggunakan aplikasi). Sedangkan platform web crowdfunding hanya dijadikan sebagai wadah sekaligus media penghubung yang juga membantu mengkampanyekan proyek<sup>17</sup>.

#### **e. Remittance**

*Remittance* adalah jenis startup yang khusus menyediakan layanan pengiriman uang antar negara. Adanya startup ini sangat membantu para TKI atau siapa saja yang mungkin anggota keluarganya berada di luar negeri, karena proses pengiriman yang mudah, cepat dan biaya lebih murah.

### **3. Dasar Hukum Financial Technology di Indonesia**

Saat ini perkembangan *fintech* di Indonesia diatur oleh lembaga-lembaga yang berwenang guna melindungi hak-hak pengguna produk *fintech*. Dalam hal ini Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan Majelis Ulama Indonesia adalah pihak yang berhak membuat regulasi untuk mengatur perkembangan *fintech* di Indonesia, antara lain :

- a. Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran yang menyatakan bahwa perkembangan teknologi dan sistem keuangan informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *financial technology* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk bidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrument, penyelenggaraan, mekanisme maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi

---

<sup>17</sup> Imam Abdul Aziz et.al, “ Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menyalurkan Donasi Melalui Platform Crowdfunding Berbasis Online”, *dalam Jurnal Syarikah*, vol. V, h. 98.

- pembayaran<sup>18</sup>.
- b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi yang menyatakan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi adalah penyelenggaraan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima dalam rangka melakukan perjanjian pinjam-meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet<sup>19</sup>.
  - c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13/POJK.02/2018 tentang inovasi keuangan digital di sektor jasa keuangan yang menyatakan inovasi keuangan digital adalah aktivitas pembaruan proses bisnis, model bisnis, model bisnis, dan instrument keuangan yang memberikan nilai tambah dari sektor jasa keuangan dengan melibatkan ekosistem digital<sup>20</sup>.
  - d. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan *financial technology* yang menyatakan *financial technology* adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan sistem pembayaran<sup>21</sup>.
  - e. Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No. 116/DSN- MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah<sup>22</sup>.
  - f. Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No. 117/DSN- MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Syariah Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah yang

---

<sup>18</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

<sup>19</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam-Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

<sup>20</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13/POJK.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan.

<sup>21</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Financial Technology.

<sup>22</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 116/DSN-MUI/II/2018 Tentang Uang Elektronik Syariah.

mempertemukan atau menghubungkan pemberi pembiayaan dengan menerima pembiayaan dalam rangka melakukan akad pembiayaan melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet<sup>23</sup>.

Adapun ayat Al-qur'an yang berkaitan dengan teknologi yaitu terdapat Qs. Al-Alaq (96) ayat 1-5 :

إِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١)

Artinya: “Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan”.

خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢)

Artinya: “Dia telah menciptakan manusia dari segumpul darah”.

إِقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣)

Artinya: “Bacalah, dan Tuhanmulah yang Mahamulia”.

الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤)

Artinya: “Yang mengajar (manusia) dengan pena”.

عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمُ (٥)

Artinya: “Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya”<sup>24</sup>.

Di dalam Q.S. Al-Alaq (96) ayat 1-5 bahwa Allah SWT mengajarkan segala sesuatu kepada umatnya, Allah SWT menciptakan alam semesta agar dapat dipelajari oleh umat manusia sebagai pengetahuan. Regulasi mengenai operasional industri *fintech* sangat diperlukan untuk dijadikan pedoman bagi masyarakat. Khususnya masyarakat muslim sangat membutuhkan pedoman untuk mengetahui batasan-batasan bertransaksi menggunakan *fintech*.

#### 4. Tingkat Kepercayaan Pengguna *Fintech* di Bank Syariah

##### a. Defenisi Kepercayaan Nasabah

Menurut Tim Penyusun Kamus (1989:856) kepercayaan adalah keyakinan atau anggapan bahwa sesuatu yang dipercayai itu benar adanya dan nyata. Menurut Salim (1991:1573) kepercayaan adalah kebenaran terhadap sesuatu yang dipercayai, keyakinan akan kejujuran, kebaikan, dan sebagainya kepada pihak yang dipercayai tentang sesuatu.

<sup>23</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 Tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Berdasarkan Prinsip Syariah.

<sup>24</sup> Q.S. Al-Alaq 96:1-5.

Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah adalah persepsi yang dimiliki oleh individu yaitu meyakini dengan benar apa yang disampaikan oleh pihak yang dipercayainya, benar-benar bisa menepati janji-janjinya serta bisa membantu dalam hal pemenuhan kebutuhan dan memenuhi harapan individu tersebut. Dalam hal ini, kepercayaan nasabah adalah jika kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah baik maka nasabah akan percaya dananya dikelola oleh bank syariah.

#### **b. Karakteristik Kepercayaan Nasabah**

Kepercayaan nasabah dibangun atas sejumlah karakteristik. Dalam hal penggunaan fintech kepercayaan nasabah terletak pada semua transaksi yang dilakukan online atau tidak bertatap muka langsung antara kreditur dan debitur sehingga kepercayaan menjadi sangat krusial<sup>25</sup>. Berbagai karakteristik yang berkenaan dengan kepercayaan nasabah adalah:

- 1) Menjaga hubungan. Nasabah yang percaya akan senantiasa menjaga hubungan yang baik antara dirinya dengan perusahaan karena ia menyadari bahwa hubungan yang baik akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi dirinya, baik saat ini maupun di masa yang akan datang.
- 2) Menerima pengaruh, nasabah yang memiliki kepercayaan yang tinggi akan mudah untuk dipengaruhi sehingga biaya perusahaan/pemasar untuk program pemasaran menjadi semakin murah.
- 3) Terbuka dalam komunikasi. Nasabah yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap perusahaan akan memberikan informasi yang konstruktif bagi perusahaan sehingga arus informasi menjadi tidak tersandat yang memudahkan perusahaan/pemasar untuk bertindak dengan cepat.
- 4) Mengurangi pengawasan. Nasabah yang percaya biasanya jarang mengkritik sehingga ia mengurangi fungsi

---

<sup>25</sup> Dani Iskandar dan Muhammad Irfan Bahari Nasution, "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU), dalam *Jurnal Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. I, h.129

pengawasannya terhadap perusahaan/pemasar.

- 5) Kesabaran. Nasabah yang percaya akan memiliki kesabaran yang berlebih dibandingkan dengan nasabah biasa.
- 6) Memberikan pembelaan. Nasabah yang percaya akan memberikan pembelaan kepada perusahaan/pemasar ketika produk yang dikonsumsi dikritik oleh kompetitor atau bahkan pengguna lainnya yang tidak suka.
- 7) Memberi informasi yang positif. Nasabah yang percaya akan selalu memberikan informasi yang positif dan membangun bagi perusahaan.
- 8) Menerima risiko. Nasabah yang percaya akan menerima risiko apapun ketika ia memutuskan untuk menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan sehingga ia tidak akan mudah dan mengkritik ketika mengkonsumsi produk.
- 9) Kenyamanan. Nasabah yang percaya akan melakukan pembelian secara berulang-ulang karena ia percaya bahwa perusahaan memberikan kenyamanan untuk mengkonsumsi produk dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- 10) Kepuasan. Nasabah yang percaya akan mudah untuk diberikan kepuasan daripada konsumen yang tidak percaya. Dengan demikian, maka kepuasan nasabah dapat diwujudkan oleh perusahaan dengan lebih mudah<sup>26</sup>.

### **c. Membangun Kepercayaan Nasabah**

Kepercayaan menjadi sumber kekuatan utama bagi setiap perusahaan dengan beragam kegiatannya. Dengan kata lain, bank syariah dapat berkembang dan maju karena adanya kepercayaan dari nasabah yang mempercayai mereka (Chatra dan Nasrullah, 2008:26).

Kepercayaan merupakan kunci utama bagi berkembang atau tidaknya suatu bank syariah, artinya tanpa adanya kepercayaan nasabah bank syariah tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya (Hermansyah,

---

<sup>26</sup> Ajeng Fitriani, *Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Bprs Aman Syariah Sekampung)*, Skripsi. Lampung : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019. hal. 30.

2013:19). Kepercayaan mengindikasikan bank syariah dapat dipercaya untuk tetap komitmen menjaga kepentingan bersama dan bank syariah dipersepsi tidak semata-mata mengejar kepentingan bisnis (profit oriented), tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan dan kepuasan nasabah (Kriyantono, 2008:9).

Kepercayaan memiliki peran penting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, dalam upaya membuat nasabah percaya terhadap bank syariah, maka nasabah harus merasakan sendiri kualitas layanan yang diberikan bank syariah. Maka nantinya akan tercipta pengalaman yang menjadi awal terbentuknya kepercayaan sehingga nasabah pun akan loyal pada bank syariah tersebut (Samuel, 2012:34; Setyaningsih dan Koeshatono, 2014).

Griffin (2003) dalam Ellena (2011:21) berpendapat ada tiga faktor penting dalam membangun kepercayaan yang bersumber dari mendengarkan, yaitu:

- 1) Seseorang yang menunjukkan rasa hormat terhadap apa yang dikatakan pelanggan, maka akan dipercayai oleh pelanggan.
- 2) Jika perusahaan mendengar dan membantu penyelesaian masalah-masalah pelanggan, maka perusahaan akan mudah dipercayai oleh pelanggan.
- 3) Ketika pelanggan atau nasabah terbuka terhadap perusahaan seperti memberi tahu apa keperluan dan kebutuhannya, maka semakin besar rasa kepercayaan yang akan tercipta.

#### **d. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah**

Kepercayaan itu sangat penting untuk membangun relationship, walaupun tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah yaitu :

- 1) **Faktor Kemudahan** yaitu mengukur tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu sistem teknologi dengan mudah, serta memiliki beberapa indikator dalam kemudahan penggunaan antara lain yaitu *easy to use (mudah digunakan)*, *easy to learn (mudah untuk dipelajari)*, *become skillful*



(menjadi terampil), *understandable and clear* (dimengerti dan jelas). Dengan begitu jasa yang diberikan bagi pengguna mudah dalam menggunakannya, maka para pengguna dapat menerima atau menggunakan teknologi tersebut<sup>27</sup>.

- 2) **Faktor Keamanan** yaitu persepsi nasabah terhadap bank dalam melindungi transaksi personal nasabah dalam penggunaan yang tidak berwenang. Dengan memiliki keamanan yang berguna dalam bertransaksi dapat membuat nasabah merasa percaya dan terjamin dalam melaksanakan suatu transaksi. Serta dapat menjaga jaminan saldo, pengendalian sistem internal transaksi, dan menjaga rahasia pin pengguna. Faktor yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah adalah risiko yang akan timbul pada saat melaksanakan transaksi secara online seperti kerahasiaan data nasabah, saldo nasabah yang dapat menjadi penyalahgunaan data pribadi<sup>28</sup>.
- 3) **Faktor Layanan** yaitu persepsi yang mencerminkan suatu kualitas layanan yang aktual apakah sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah demikian pengaruh dengan loyalitas nasabah. Persepsi layanan terdapat dampak yang rendah dibandingkan dengan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang menerima layanan dan dapat melakukan pembayaran transaksi e-commerce, serta dapat menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat serta dapat melibatkan semua hubungan antara nasabah dengan call centre atau customer service yang membutuhkan kepercayaan<sup>29</sup>.

---

<sup>27</sup> Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari, "Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking", *dalam Seminar nasional dan Call For Paper*, h. 676

<sup>28</sup> Syamsul Hadi dan Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", (Universitas Islam Indonesia) hal. 59.

<sup>29</sup> Heri Setiawan, "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking", *dalam Jurnal Keuangan dan Perbankan*, vol. 20, h. 519.

#### **e. Indikator Kepercayaan Nasabah**

Mayer, dkk (1995) mengembangkan indikator dari kepercayaan (Susanti dan Hadi, 2013 ; Pramana dan Rastini, 2016), sebagai berikut:

- 1) Kemampuan (Ability) adalah sekelompok keahlian, kompetensi dan karakteristik yang memungkinkan satu pihak memiliki keahlian yang spesifik. Kemampuan tidak hanya sekedar kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada individu, tetapi lebih pada semua aspek tentang bagaimana melakukan bisnis. Dalam hal dunia perbankan, kemampuan adalah kemampuan bank syariah dalam menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain, sehingga akan timbul kepuasan nasabah setelah melakukan transaksi. Hal ini seperti karyawan bank syariah yang memberikan pelayanan yang cepat tanpa membuat nasabah menunggu lama, bank syariah memiliki kemampuan untuk menyediakan produk atau jasa yang berkualitas serta bank syariah mampu menjaga kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk atau layanan.
- 2) Kebaikan hati (Benevolence) adalah sejauh mana bank syariah ingin melakukan dan memberikan yang terbaik kepada nasabah. Kebaikan hati akan menghasilkan interaksi positif antar individu. Hal ini ditandai dengan kemauan dari bank syariah dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara pihak bank syariah dengan nasabah. Contohnya seperti karyawan bank syariah mengutamakan kepentingan nasabah ketika bertransaksi, satpam memberikan sambutan dengan baik kepada nasabah yang datang dan bank syariah memberikan tenggang waktu kepada nasabah yang masih memiliki tanggungan pinjaman untuk melunasinya.
- 3) Integritas (Integrity) merupakan persepsi nasabah bahwa bank syariah akan bertahan pada seperangkat prinsip yang sudah diberikan kepada nasabah, maksudnya adalah ketika diucapkan

atau yang dijanjikan oleh bank syariah kepada nasabah harus sama dengan tindakan yang akan bank syariah lakukan. Hal ini ditandai dengan perilaku atau kebiasaan bank syariah dalam memberikan info kepada nasabah sesuai dengan fakta yang ada. Hal ini meliputi produk yang ditawarkan bank syariah sangat beragam sesuai dengan iklan, karyawan bank syariah menunjukkan bukti transaksi kepada nasabah setelah bertransaksi serta bank syariah memiliki gerai ATM yang mudah dijangkau oleh nasabah.

#### **f. Kepercayaan Dalam Perspektif Islam**

Imam Al-Qusairi mengatakan bahwa kata shiddiq ‘orang yang jujur’ berasal dari kata shidq ‘kejujuran’. Kata shiddiq adalah bentuk penekanan (mubalaghah) dari shadiq dan berarti orang yang mendominasi kejujuran. Dengan demikian, di dalam jiwa seseorang yang jujur itu terdapat komponen nilai ruhani yang memantulkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji.

Perilaku yang jujur adalah perilaku yang diikuti oleh sikap tanggung jawab atas apa yang diperbuatnya tersebut atau integritas. Kejujuran dan integritas bagaikan dua sisi mata uang. Seseorang tidak cukup hanya memiliki keikhlasan dan kejujuran, tetapi dibutuhkan juga nilai pendorong lainnya, yaitu integritas. Akibatnya, mereka siap menghadapi risiko dan seluruh akibatnya dia hadapi dengan gagah berani, kebanggaan, dan penuh suka cita, dan tidak pernah terpikirkan untuk melemparkan tanggung jawabnya kepada orang lain<sup>30</sup>.

Jujur dan terpercaya (amanah) adalah akhlak yang harus ada dalam bisnis. Amanah artinya dapat “dipercaya, bertanggung jawab, dan kredibel”. Konsekuensi amanah adalah mengembalikan setiap hak kepada pemilikinya. Sedikit atau banyak, tidak mengambil lebih banyak daripada yang ia miliki, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik itu berupa hasil penjualan, fee, jasa atau upah buruh<sup>31</sup>.

<sup>30</sup> Toto Asmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 80

<sup>31</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung, Pustaka Setia, 2013), h. 69.

Dalam islam, hubungan antara kejujuran dan keberhasilan kegiatan ekonomi menunjukkan hal yang positif. Setiap bisnis yang didasarkan pada kejujuran akan mendapatkan kepercayaan pihak lain. Kepercayaan ini akan menambah nilai transaksi kegiatan bisnis dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan<sup>32</sup>.

Dalam sebuah kepercayaan terdapat dimensi reliable. Dimensi reliable (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan, sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an Surah An-Nahl (16) ayat 91.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: “ Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”<sup>33</sup>.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis beberapa penelitian sebagai referensi. Berikut merupakan penelitian terdahulu, berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

<sup>32</sup> Kuart Ismanto, *Manajemen Syari'ah :Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah* (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009), h.35.

<sup>33</sup> Q.S. An-Nahl 16:91

Tabel 2.1

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Luhdini Nilamtiti Dampararas (2017) <sup>34</sup>	Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah di Provinsi Yogyakarta.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi efektivitas, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan internet banking. Sedangkan variabel risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat penggunaan internet banking.
2	Dwi Hari Prayitno (2018) <sup>35</sup>	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis dan membuktikan pengaruh persepsi kemudahan pengguna, persepsi daya guna, persepsi kepercayaan dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan e-money, penelitian ini

<sup>34</sup> Luhdini Nilamtiti Dampararas, *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah Di Provinsi Yogyakarta*, Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017.

<sup>35</sup> Dwi Hari Prayitno, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank BRI Lamongan", *dalam Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*, vol. III.

		Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-money Pada Bank BRI Lamongan.	merupakan penelitian survey yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pengambilan data
3	Dhea Pradiza Anzelin (2020) <sup>36</sup>	Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Dalam Penggunaan Financial Technology ( <i>Fintech</i> ) Pada Masyarakat Kota Banda Aceh.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan dan kemudahan layanan <i>Fintech</i> di masyarakat kota Banda Aceh memberikan kemudahan dalam menyelesaikan permasalahan. <i>Fintech</i> yang digunakan yaitu jenis pembayaran (payment gateway). Payment gateway merupakan layanan keuangan ritel yang sering digunakan sehari-hari oleh masyarakat untuk kebutuhan seperti berbelanja produk dan pembayaran jasa.
4	Tri Inda Fadhilah	Persepsi Masyarakat	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa keberadaan <i>Fintech</i> yang menjadikan inovasi

<sup>36</sup> Dhea Pradiza Anzelin, *Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Dalam Penggunaan Financial Technology ( Fintech ) Pada Masyarakat Kota Banda Aceh*, Skripsi. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

	Rahma (2018) <sup>37</sup>	Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Tecnology ( <i>Fintech</i> )	keuangan model terbaru di Indonesia khususnya di kota Medan telah memberikan kemudahan masyarakat dalam melakukan proses tanksaksi keuangan, sehingga menimbulkan sikap masyarakat untuk mendukung adanya keberadaaan <i>Fintech</i> dan kemudian merasa senang menggunakan layanan tersebut.
5	Indrawan Firdauzi (2016) <sup>38</sup>	Pengaruh Kemampuan Finansial, Kemudahan dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik di Kota Yogyakarta.	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kemampuan finansial berpengaruh positif signifikan terhadap minat sebesar 17,2%, variable kemampuan finansual berpengaruh positif terhadap kemudahan sebesar 54,7%, variable kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen sebesar 82,4%, variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat sebesar 66,8%, variabel perilaku konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap minat sebesar 69,3%.

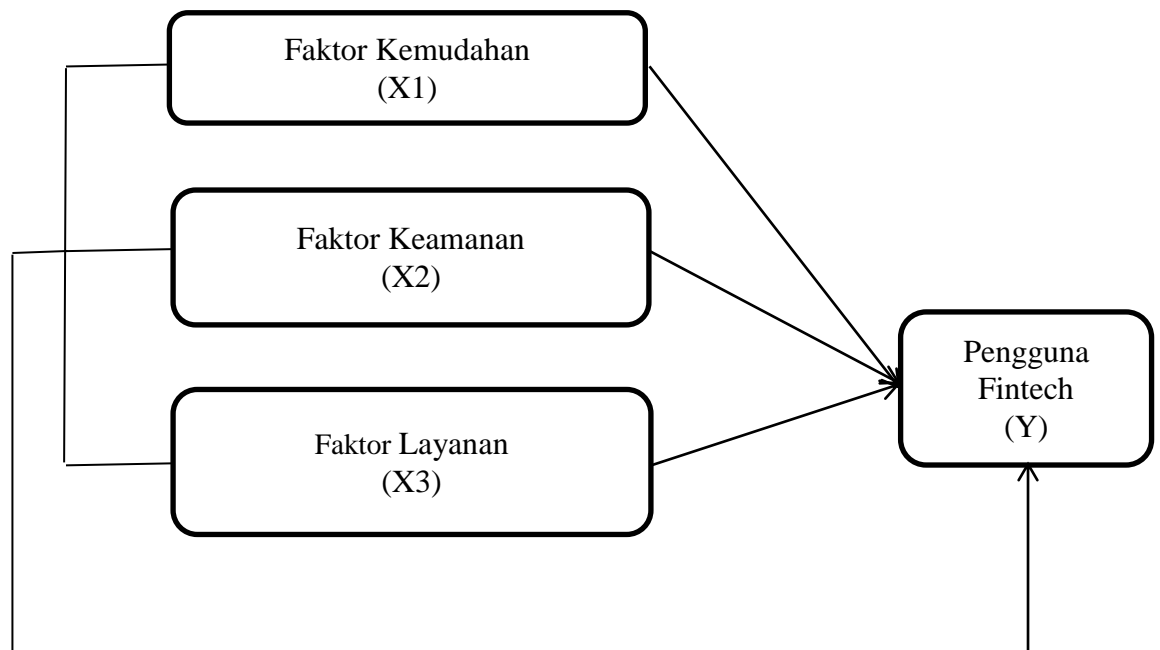
Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian sebelumnya hanya menjelaskan *fintech* berdasarkan yang dipakai seperti penggunaan uang elektronik, internet banking, e-money, dan persepsi – persepsi di masyarakat. Sedangkan pada penelitian ini, hal yang ingin dituju adalah untuk melihat alasan masyarakat yang memilih penggunaan *Fintech* dalam mempercayain produk dan layanan perbankan dibandingkan dengan mengantri di bank atau di ATM (Anjungan Tunai Mandiri) centre dalam melakukan transaksi keuangan. Selain itu, dalam penelitian ini penulis memperkuat data penelitian.

<sup>37</sup> Tri Inda Fadhillah Rahma, “Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology (*Fintech*)”, dalam *Jurnal At-Tawassuth*, Vol III

<sup>38</sup> Indrawan Firdauzi, *Pengaruh Kemampuan Finansial, Kemudahan dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik di Kota Yogyakarta*, Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY, 2016.

### C. Kerangka Berfikir

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini melakukan tahapan-tahapan kegiatan dengan mengikuti rencana kegiatan yang tertuang dalam kerangka pemikiran meliputi pengembangan sistem. Berikut ini dapat dilihat gambaran kerangka berpikir penelitian.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**

### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian seperti yang terlihat dalam kerangka konseptual, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ho: Tidak ada pengaruh kemudahan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.
- Ha: Terdapat pengaruh kemudahan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.



2. Ho: Tidak terdapat pengaruh keamanan terhadap pengguna *fintech* Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.  
Ha: Terdapat pengaruh keamanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.
3. Ho: Tidak terdapat pengaruh layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.  
Ha: Terdapat pengaruh layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.
4. Ho: Tidak terdapat pengaruh kemudahan, keamanan, dan layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.  
Ha: Terdapat pengaruh kemudahan, keamanan, dan layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metodologi Penelitian**

Menurut jenis data yang digunakan di penelitian ini yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang dilakukan dengan penelitian survey yang mana informasi yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan wawancara. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan dalam populasi besar maupun kecil, akan tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis<sup>1</sup>.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan yang beralamat di Jalan Haji Juanda No.48, Medan Maimun, Suka Damai, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara. Alasan penulis memilih lokasi ini karena adanya pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian ini adalah tersedianya data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.

Untuk memperoleh data yang digunakan untuk penelitian, maka di bawah ini merupakan tabel waktu penelitian:

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015) h.8

**Tabel 3.1**  
**Rincian Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan/Minggu 2021																							
		Maret				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul		■	■	■																				
2	Penyusunan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■									
3	Bimbingan Proposal										■		■			■									
4	Seminar Proposal																				■				
5	Pengumpulan Data																					■	■	■	
6	Bimbingan Skripsi																						■	■	
7	Sidang Meja Hijau																							■	

### C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

Adapun populasi, sampel dan teknik penarikan sampel adalah sebagai berikut:

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek dan subjek itu<sup>2</sup>. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan yang diambil sebanyak 261 nasabah.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 80

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan model sampel yang diambil dari populasi itu<sup>3</sup>.

Menurut Arikunto, jika jumlah populasinya  $\leq 100$  orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya  $\geq 100$  orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya lebih kecil dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan yaitu sebanyak 72 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus.

## 3. Teknik Penarikan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non probability sampling dimana penentuan sampel didasarkan pada karakteristik atau ciri-ciri atau sifat populasinya. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu dimana teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dan perhitungan pada jumlah objek tertentu. Dalam pengambilan sampel pada metode ini syaratnya yaitu populasi tidak banyak atau peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan kecil sedangkan objek tersebut merupakan nasabah yang menggunakan *fintech* di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan yang dianggap mempunyai informasi yang lebih terhadap penelitian ini.

## D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh seorang peneliti dengan tujuan untuk dipelajari sehingga

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h.81

didapatkan informasi mengenai hal tersebut dan ditariklah sebuah kesimpulan. Variabel merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian, karena sangat tidak memungkinkan bagi seorang peneliti melakukan penelitian tanpa variabel. Variabel penelitian meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa yang akan diteliti. Variabel penelitian digunakan untuk menguji hipotesis dimana untuk menguji kecocokan antara teori dengan fakta empiris. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Variabel Independen atau Variabel Bebas (X)

Variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab atau timbulnya perubahan variabel terikat atau variabel dependen, variabel dependen disebut juga dengan variabel pengaruh dan bebas, dapat dikatakan variabel bebas karena dapat mempengaruhi variabel lainnya. Pada penelitian ini, yang menjadi variabel independen yaitu: variabel bebas yang digunakan adalah Faktor Kemudahan (X1), Keamanan (X2), dan Layanan (X3).

2. Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang mempengaruhi sebab dari adanya variabel bebas, dikatakan variabel bebas karena dipengaruhi oleh variabel independen atau bebas. Pada penelitian ini, yang menjadi variabel terikat yaitu tingkat kepercayaan pengguna *fintech* di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan (Y).

### **E. Defenisi Operasional Variabel**

Untuk memahami penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna *Fintech* Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan”. Maka penulis perlu memberikan pemahaman mengenai istilah-istilah yang ada di penelitian ini.

Berikut defenisi operasional variabel dalam penelitian ini:

**1. Faktor kemudahan (X1).**

Faktor yang merupakan untuk mengetahui tentang kemudahan dalam melakukan suatu transaksi dengan menggunakan *fintech* dan mengetahui apakah pengguna *fintech* tersebut mudah di pelajari, dimengerti atau mudah dalam melakukan suatu transaksi.

## **2. Faktor Keamanan (X2).**

Faktor yang merupakan untuk mengetahui tentang keamanan dalam aplikasi yang berada di *fintech*, serta memiliki pertanyaan tentang seberapa aman dalam melakukan suatu transaksi dengan menggunakan *fintech*, dan seberapa aman pihak bank dalam menjaga privasi jika menggunakan *fintech*.

## **3. Faktor Layanan (X3).**

Faktor yang merupakan untuk mengetahui tentang layanan yang diberikan oleh pihak bank dalam menjelaskan produk *fintech*, serta memiliki pertanyaan tentang bagaimana layanan *call centre* maupun *customer service* dalam memberikan penjelasan apakah dijelaskan dengan rinci atau tidak.

## **4. Faktor Tingkat Kepercayaan Pengguna *Fintech* (Y).**

Menurut Salim (1991:1573) kepercayaan adalah kebenaran terhadap sesuatu yang dipercayai, keyakinan akan kejujuran, kebaikan, dan sebagainya kepada pihak yang dipercayai tentang sesuatu.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data dari lapangan penelitian, penulis menggunakan metode angket (kuisisioner), wawancara, dokumentasi dan observasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

### **1. Angket (Kuisisioner)**

Angket adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada karyawan Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan sebagai responden untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan. Di dalam penelitian kuisisioner ini, peneliti menggunakan kuisisioner tertulis. Angket (kuisisioner) tersebut dibuat dengan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang ingin diteliti.

### **2. Wawancara**

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk

memperoleh informasi dari subjek. Adapun tujuan dari metode wawancara digunakan untuk menggali lebih lanjut informasi yang dibutuhkan dalam responden skripsi. Wawancara ini dilakukan dalam hal menambah informasi dalam menjawab skripsi ini.

### **3. Dokumentasi**

Metode dokumentasi menjelaskan mengenai data tentang sesuatu yang berupa catatan, majalah. Metode dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang tidak langsung didasarkan pada subjek penelitian, tetapi metode ini didasarkan pada dokumen-dokumen yang sudah ada terdahulu untuk menunjang penelitian ini.

### **4. Observasi**

Observasi disebut sebagai pengamatan, observasi dalam penelitian kuantitatif merupakan pengamatan secara langsung terhadap objek, konteks, situasi dan maknanya dalam upaya untuk mengumpulkan data-data penelitian. Berbagai informasi yang dapat diperoleh dari hasil observasi yaitu tempat, waktu, pelaku, kegiatan, objek, kejadian, perbuatan, peristiwa dan perasaan<sup>4</sup>.

Metode seperti ini dilakukan untuk mendapatkan hasil lebih rinci tentang variabel-variabel yang diteliti bagi pengguna *fintech* di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan sehingga mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna *fintech*.

## **G. Instrumen Penelitian**

Di dalam instrumen penelitian kuantitatif, penulis menggunakan angket (kuisisioner) yang mengajukan daftar pertanyaan tertulis yang sudah dilengkapi alternatif jawaban kepada para nasabah yang ada di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan. Angket ini menggunakan skala likert dengan lima pilihan jawaban dengan berbagai pilihan dimulai dengan setuju sampai tidak setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang. Penskoran jawaban skala likert ini diuraikan dalam tabel berikut.

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

---

<sup>4</sup> Erwin Widiasworo, *Metode Penelitian Pendidikan Modern*, (Yogyakarta: Araska, 2018), h. 36.

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

Skala likert dapat disusun dalam bentuk pertanyaan, dan bentuk pilihan ganda atau tabel ceklis yang digunakan mengukur tanggapan atau respon seorang yang diperoleh melalui jawaban secara singkat dari pertanyaan yang diajukan terhadap sampel.

Indikator merupakan penanda pencapaian kompetensi dasar secara spesifik yang dapat dijadikan ukuran bentuk mengetahui ketercapaian tujuan pembelajaran. Indikator dirumuskan dengan kata kerja operasional yang bisa diukur dan dibuat instrumen penilaiannya.

**Tabel 3.3**  
**Operasional Variabel Penelitian**

Variabel Penelitian	Indikator	No Item
Kemudahan (X1)	1. Mudah dipelajari (easy to learn).	1
	2. Mudah digunakan (easy to use).	2-3
	3. Jelas dan dapat dipahami (clear and understandable).	4
Keamanan (X2)	1. Kerahasiaan data.	1-2
	2. Terjaminnya transaksi.	3
	3. Terdaftar sebagai lembaga resmi.	4
Layanan (X3)	1. Mudah dalam Penggunaan	1



	Fintech (seperti mobile banking, payment, ATM dan sebagainya)	
	2. Banyaknya cicilan yang tersedia.	2
	3. dapat menanggapi keluhan dengan cepat.	3-4
Penggunaan <i>Fintech</i> (Y)	1. Payment	1-5
	2. Mobile banking	
	3. Anjungan Tunai Mandiri	

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Sehingga penelitian ini menggunakan statistik inferensi. Statistik inferensi adalah bagian statistik yang mempelajari penafsiran dan penarikan kesimpulan yang berlaku secara umum dari data yang tersedia di lapangan<sup>5</sup>. Pada penelitian kuantitatif analisis data merupakan salah satu kegiatan setelah data dari sumber telah terkumpul seluruhnya. Untuk mendukung dan mendapatkan hasil penelitian kuantitatif, data – data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik Pengujian Instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan regresi linear berganda. Adapun tahapan – tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Pengujian Instrumen

#### a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu bentuk ukuran yang menunjukkan tingkat kebenaran atau kesahihan suatu alat ukur. Instrument bisa dikatakan valid jika instrument tersebut sudah sesuai pengukurannya<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. (Jakarta: Bumi Asara, 2013), h.2

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), h.193.

Adapun rumus yang digunakan untuk uji validitas sebagai berikut:

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N= Jumlah responden

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

$\sum X$ = Jumlah keseluruhan skor X

$\sum Y$ = Jumlah skor Y

Setiap uji statistik tentunya mempunyai dasar dalam pengambilan keputusan sebagai bahan acuan atau pedoman untuk membuat kesimpulan. Begitu pula uji validitas product moment. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji ini dilakukan dengan cara:

1. Jika Nilai r hitung > r table (pada taraf signifikansi 0,3), maka item angket dinyatakan valid.
2. Jika Nilai r hitung < r table (pada taraf signifikansi 0,3), maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi reponden dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan dalam suatu kuesioner<sup>7</sup>. Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrument kuesioner dapat digunakan secara konsisten atau tidak. Uji reliabilitas untuk alternative jawaban lebih dari dua menggunakan uji Cronbach's Alpha.

Adapun rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_1 = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum ab^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

<sup>7</sup> Diana, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Masyarakat Non Muslim Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan*. Skripsi. Medan: Fakultas Agama Islam UMSU. 2016. hal. 29

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma_r^2$  = Varian total

$\sum ab^2$  = Jumlah varians butir

Adapun kriteria-kriteria dalam uji reliabilitas, antara lain :

1. Jika nilai koefisien Cronbach's Alpha  $\geq 0.80$ , maka dapat dikatakan bahwa kuesionernya termasuk reabilitass sangat baik.
2. Apabila Cronbach Alpha 0.6 – 0.79, maka dapat dikatakan bahwa kuesionernya termasuk reliabel (reliabilitas diterima).
3. Apabila Cronbach Alpha  $\leq 0.60$ , maka dapat dikatakan bahwa kuesionernya termasuk tidak reliabel<sup>8</sup>.

**Tabel 3.4**

**Tabel Cronbach's Alpha**

Nilai Cronbach's Alpha	Tingkat Keandalan
0.00-0.20	Kurang Andal
0.20-0.40	Agak Andal
0.40-0.60	Cukup Andal
0.60-0.80	Andal
0.80-1.00	Sangat Andal

## 2. Uji Asumsi Klasik

Menurut (Ansofina dkk, 2016) menyatakan bahwa “Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary least square (OLS)”. Sedangkan menurut (Juliandi dkk, 2014) menyatakan bahwa “Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan baik”. Penggunaan analisis regresi dalam statistik harus bebas dari asumsi-asumsi klasik. Adapun pengujian asumsi klasik yang dimaksud sebagai berikut:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk

<sup>8</sup> Nugraha Masruri Siregar, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Ksp Surya Abadi Mandiri Muhammadiyah Mencirim Medan*, Skripsi. Medan: Fakultas Agama Islam UMSU. 2020. hal. 26

melihat apakah model regresi sebaran data variabel bebas dan terikat tersebut berdistribusi normal atau tidak, yang dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan (juliandi et al, 2016, hal.55). Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dengan melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Adapun pendekatan histogram dan pendekatan grafik sebagai berikut:

#### 1) Pendekatan Histogram

Pada grafik histogram, dikatakan variabel berdistribusi normal dilihat pada grafik histogram yang berebentuk lonceng dan tidak menceng ke kiri atau meneng ke kanan.

#### 2) Pendekatan Grafik

Pendekatan grafik yang digunakan Normality probability plot, dasar pengambilan keputusan menurut (Ghozali 2018) adalah sebagai berikut:

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonalnya dan tidak mengikuti garis diagonalnya maka model regresi tidak mengikuti asumsi normalitas.

#### 3) Uji Kolmogorov Smirnov

Uji kolmogorov smirnov bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel dependen dengan variabel independen berdistribusi normal atau tidak (juliandi et al 2016). Dalam uji ini, kriteria yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Kriteria-kriteria uji kolmogorov smirnov sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah :

- a)  $H_0$  : Data residu berdistribusi normal
- b)  $H_a$  : Data residual tidak berdistribusi normal

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan<sup>9</sup>. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan yang lain. Jika dari residual satu pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas<sup>10</sup>.

Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi (ZPRED) variabel independen dengan nilai residualnya (SRESID), suatu model yang dapat dikatakan bebas dari permasalahan heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah hanya diatas atau dibawah sekitar angka nol (0).
- 2) Titik-titik dan tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar, kemudian menyempit dan melebar lagi.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berbentuk pola<sup>11</sup>.

#### **c. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan apakah dalam sebuah model regresi ada interkorelasi atau kolinearitas yang kuat antar variabel bebas ( Juliandi et al, 2016, hal.56). uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Rusman, 2015 hal. 59) cara yang digunakan untuk

<sup>9</sup> <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-heteroskedastisitas.html> diakses pada tanggal 02 februari jam 03:49.

<sup>10</sup> Diana, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Masyarakat Non Muslim Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan*. Skripsi. Medan: Fakultas Agama Islam UMSU. 2016. hal. 29

<sup>11</sup> Sri Chanipan, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Pengguna E-Money Pada Bank Sumut Syariah Kcp. Hm. Yamin*. Skripsi. Medan: Fakultas Agama Islam UMSU. 2020. hal. 34

menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (variance inflasi factor/vip) (Ghozali, 2018).

Tujuan digunakannya uji multikolinearitas dalam penelitian, yaitu untuk menguji model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikoleniaritas dalam model regresi, maka dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

- 1) Melihat nilai korelasi antar variabel independent.
- 2) Melihat nilai condition index dan eigenvalue.
- 3) Melihat nilai tolerance dan variance inflating factor (VIF)<sup>12</sup>.

Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan:

- 1) Jika nilai tolerance  $< 0,1$  maka artinya tidak terjadi multikolineralitas. Sebaliknya jika terjadi tolerance  $> 0,1$  artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- 2) Jika nilai VIF  $< 10$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas. Sebaliknya jika nilai VIF  $> 10$  maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji. Data diolah menggunakan program SPSS.

### 3. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis bertujuan untuk menguji apakah memiliki hubungan antara variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial atau simultan<sup>13</sup>. Ada dua jenis koefisien regresi yang dapat dilakukan yaitu Uji T dan Uji F sebagai berikut:

#### a. Uji T (Uji Parsial)

Uji T ini dilakukan untuk melihat apakah ada pengaruh secara parsial kemampuan variabel-variabel, antara variabel bebas terhadap variabel terikat serta melihat arti dari masing-masing koefisien regresi berganda.

Uji T digunakan untuk menguji hipotesis pertama dalam penelitian ini, yaitu menguji pengaruh parsial faktor Kemudahan (X1), Keamanan (X2),

<sup>12</sup> Nugraha Masruri Siregar, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Ksp Surya Abadi Mandiri Muhammadiyah Mencirim Medan*, Skripsi. Medan: Fakultas Agama Islam UMSU. 2020. hal. 27

<sup>13</sup> Nanda Triana, *Pengaruh Pembiayaan Murabahah UMKM dan Aktiva Produktif Yang Dihapus Terhadap Pembiayaan Mudharabah Pada Sektor UMKM BPRS Di Indonesia*, Skripsi. Medan: Fakultas Agama Islam UMSU.2020.hal.35

Layanan (X3) terhadap pengguna *fintech* (Y). Adapun rumus yang digunakan Uji T sebagai berikut :

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

*Keterangan :*

$t$  = Nilai T yang dihitung

$r$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah sampel

Adapun kriteria-kriteria untuk penarikan kesimpulan secara manual adalah:

- 1) Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- 2) Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)<sup>14</sup>.

#### **b. Uji F (Uji Simultan)**

Uji F adalah uji yang menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (ikhsan, 2014, hal.190). pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah ada atau tidak pengaruh antara variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat yaitu untuk mengetahui semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol dan untuk mengetahui dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$f_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

*Keterangan :*

$F_h$  = Nilai F hitung

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

$k$  = jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah sampel

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung : Alfabeta, 2018), h. 275

Adapun bentuk pengujian Uji F ini sebagai berikut:

- 1)  $H_0$  :  $\mu = 0$  artinya variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2)  $H_a$  :  $\mu \neq 0$  artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian Uji F adalah sebagai berikut :

- 1)  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , artinya menunjukkan bahwa variabel bebas secara simultan tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2)  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya menunjukkan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besar presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D : Koefisien determinasi

$R^2$  : Nilai korelasi berganda

100% : Persentase kontribusi

## 4. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk membuat suatu persamaan yang diharapkan dapat membantu dalam mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Kurniawan & Yuniarto, 2016. Hal 19). Berikut merupakan rumus analisis regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

$Y$  = Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna *Fintech*



$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Faktor Kemudahan

$X_2$  = Faktor Keamanan

$X_3$  = Faktor Layanan

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Institusi**

##### **1. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan**

Berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintahan dari UU Perbankan No.7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan adanya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya Unit Usaha Syariah (UUS). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturisasi BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka USS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah. Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akto No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya unitsyariah berdasarkan ketetapan Direksi No 14/DIR/DSYA/2004.

Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkuat tekad ajaran BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah- ibadah lainnya. Selanjutnya BTN Unit Usaha Syariah disebut “BTN Syariah” dengan motto “Maju Dan Sejahtera Bersama”. Dalam pelaksanaan kegiatan, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat, dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Unit Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah. Pada bulan November 2004 dibentuklah struktur organisasi kantor cabang syariah PT.

BTN Dimana setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu kepala cabang yang bertanggung jawab kepada unit syariah. Yang pada saat bersamaan Dirut BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, Dirut BTN menerima surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukan DPS bagi BTN Syariah. Pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjukkan oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN Syariah, yaitu Drs. H.Ahmad Nazri Adlani, Drs H Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr. H Endy M. Astiwar, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS. Pada tanggal 15 Desember 2004, BTN menerima surat persetujuan dari BI, surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) BTN.

Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. Yang secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Diikuti pada tanggal 25 Februari 2005 dengan dibukanya KCS Bandung kemudian pada tanggal 17 Maret 2005 dibuka KCS Surabaya yang secara berturut-turut tanggal 4 dan tanggal 11 April 2005 KCS Yogyakarta dan KCS Makasar dan pada bulan Desember 2005 dibukanya KCS Malang dan Solo. Sejak tanggal 19 Desember 2006 berdasarkan surat bank Indonesia No. 8/2682/DPbS BTN syariah Medan tercatat sebagai Kantor Cabang Syariah (KCS) yang ke 9 yang telah di resmikan pada tanggal 22 Februari 2007 oleh Gubernur Sumatera Utara BI Cabang Medan. Sehingga pada tahun 2007 direncanakan PT.Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. akan mempunyai 18 Kantor Cabang Syariah (KCS).

Kehadiran PT.Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Syariah (KCS) Medan merupakan bentuk kepedulian manajemen BTN untuk ikut serta melayani masyarakat dan membangun wilayah barat Indonesia terutama di wilayah sumatera utara dengan mempertimbangkan efesian dan efektivitas dalam berbisnis dan berusaha. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Medan mempunyai dasar pemikiran yang berdasarkan ketentuan dan aturan yang berkaitan dengan perbankan syariah yaitu sebagai berikut :

- a. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008.

- b. Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/23/Kep/Dir tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah, perubahan kegiatan usaha, dan pembukaan KCS (Kantor Cabang Syariah).
- c. Surat dari Bank Indonesia No6/1350/DPbS tanggal 15 Desember 2004 tentang pemberian izin bagi pembukaan KCS (Kantor Cabang Syariah) BTN.
- d. Peraturan Bank Indonesia No 2/7/PBI/2000 tanggal 27 Februari 2000 tentang Giro Wajib Minimum dalam rupiah dan valuta asing bagi Bank Umum yang telah melakukan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah.
- e. Peraturan Bank Indonesia No.2/14/PBI/2000 tanggal 9 juni 2000 tentang penyelenggaraan kliring lokal dan penyelesaian akhir transaksi antar bank dan kliring lokal.
- f. Surat Bank Indonesia No.7/218/DPbS tanggal 08 Maret 2005 perihal Ketentuan Dewan Pengawas Syariah dan Kegiatan Usaha Bank Konvensional yang melakukan Kegiatan Unit Usaha Syariah.
- g. Peraturan Pemerintah RI Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penyesuaian.
- h. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara menjadi perusahaan perseorangan (persero).
- i. Pada bulan Desember 2009, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk telah resmi Go Public dengan menjual saham kepada masyarakat maupun Pegawai Intern BTN, sehingga dapat menambahkan Tbk pada nama belakangnya.

PT.Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah (KCS) didirikan sejak tanggal 14 Februari 2005 di Jakarta dan sampai saat ini PT.Bank Tabungan Negara (Persero) telah mempunyai 24 Kantor Cabang Syariah (KCS) di Indonesia antara lain seperti Jakarta Pasar Minggu, Bogor, Bekasi, Tasikmalaya, Pekanbaru, Bandung, Semarang, Surabaya, Banjarmasin, Yogyakarta, Cirebon, Makassar, Palembang, Malang, Balikpapan, Solo, Cilegon, Batam, Tegal, Medan, Jakarta Harmoni, Tangerang, Mataram, Banda Aceh.

## 2. Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Tbk.

Visi dan Misi Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Tbk. Yaitu:

### 2.1 Visi

Visi BTN Syariah adalah: “Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga”.

### 2.2 Misi

Misi BTN Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
- d. Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
- e. Meningkatkan shareholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance.
- f. Mempedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

## 3. Logo Bank BTN Syariah



**Gambar 4.1**

### **Logo Bank BTN SYARIAH**

Adapun makna yang terkandung dari logo PT. Bank Tabungan Negara Syariah, yakni sebagai berikut:

- a. Logo Bank BTN Syariah mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya.
- b. Pola ini juga menyiratkan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama Bank BTN Syariah, yaitu sebagai pelaksana Kredit Pemilikan Rumah (KPR) untuk masyarakat.
- c. Simbol dari spesialis bentuk gelombang emas cair mencerminkan simbol kekayaan finansial di Asia.
- d. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat agile, progresif, pandangan ke depan (excellence), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.
- e. Warna kuning emas (kuning ke arah orange) merupakan warna logam mulia (emas) yang menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan sehingga menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah.
- f. Warna biru melambangkan kematangan BTN Syariah dalam mengelola bisnis perbankan dan melambangkan kebijaksanaan dalam mengemban misi utama pembangunan nasional.

#### **4. Produk-produk Bank BTN**

Kegiatan Bank BTN Syariah yaitu melayani jasa-jasa perbankan seperti penghimpunan dana dari masyarakat melalui tabungan, giro, deposito dan memberikan pelayanan kredit konsumen, serta memberikan jasa dan layanan perbankan lainnya. Produk-produk yang dimiliki oleh PT. Bank Tabungan Negara Syariah antara lain:

##### **a. Produk Penghimpunan Dana (Funding)**

BTN Syariah senantiasa berinovasi dengan meluncurkan beragam produk berbasis syariah. Sebagai sarana pendukung bisnis terpercaya, BTN Syariah menawarkan berbagai macam transaksi perbankan yang menguntungkan. Adapun produk unggulan BTN Syariah selengkapnya adalah sebagai berikut:

a. Tabungan Batara iB

Produk Tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu Wadi'ah, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah, dengan kegunaan dan keuntungan sebagai berikut:

- 1) Sarana investasi dana yang aman dan terpercaya.
- 2) Bebas biaya administrasi.
- 3) Mendapat bonus sesuai kebijakan Bank, namun tidak diperjanjikan. Ketentuan persyaratan tabungan ini adalah:
  - a) Minimal setoran awal sebesar Rp 100.000,-
  - b) Minimal setoran selanjutnya sebesar Rp 10.000,-
  - c) KTP.

b. Tabungan BTN Prima iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu Mudharabah (Investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya. Kegunaan dan keuntungannya yaitu:

- 1) Sarana investasi yang aman dan terpercaya.
- 2) Biaya administrasi yang ringan.
- 3) Mendapat imbalan bagi hasil yang menarik setiap akhir bulan, sesuai nisbah yang disepakati bersama, berdasarkan saldo rata-rata harian. Adapun ketentuan persyaratan dari tabungan ini adalah
  - a) Minimal setoran awal sebesar Rp 100.000,-
  - b) Minimal setoran selanjutnya sebesar Rp 50.000,-

c. Tabungan BTN Haji iB Produk

Tabungan Haji BTN Syariah, sebagai sarana penyimpanan dana untuk Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) calon Jemaah haji, dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu Mudharabah (Investasi), bank

menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya. Manfaat dan keuntungan tabungan ini adalah:

- 1) Memperoleh nomor porsi apabila saldo telah mencapai syarat saldo minimal yang ditetapkan Depag.
- 2) Bebas biaya administrasi.
- 3) Mendapat imbalan bagi hasil yang menarik sesuai dengan nisbah yang disepakati bersama. Ketentuan tabungan ini adalah:
  - a) Minimal setoran awal sebesar Rp 250.000,-
  - b) Minimal setoran selanjutnya sebesar Rp 100.000,-

d. Deposito BTN iB

Produk penyimpanan dana dalam bentuk deposito dengan akad Mudharabah, untuk tujuan investasi dalam jangka waktu tertentu sesuai pilihan dan kebutuhan nasabah. Manfaat dan keuntungan sebagai berikut:

- 1) Mendapat bagi hasil yang menarik dan dapat diakumulasikan ke dalam pokok deposito.
- 2) Bebas memilih cara perpanjangan, Automatic Roll Over (ARO) atau non ARO.
- 3) Pencairan sebelum jatuh tempo akan dikenakan penalty.
- 4) Nominal penempatan cukup terjangkau yaitu minimal Rp.500.000,- untuk perorangan dan Rp 2.500.000,- untuk perusahaan/lembaga.
- 5) Perhitungan bagi hasil menggunakan metode proporsional harian dan diberikan setiap tanggal jatuh tempo.

e. Giro BTN iB

Adalah sebagai sarana pendukung bisnis terpercaya, dengan menawarkan transaksi perbankan yang menguntungkan melalui Giro Batara iB. Simpanan dana Perorangan/Korporasi untuk memperlancar aktivitas bisnis dan penarikan dana dapat dilakukan dengan cek/bilyet giro atau sarana pemindahbukuan lainnya. Menggunakan akad sesuai syariah yaitu Wadi'ah, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi boleh memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah. Ketentuan saldonya adalah:



- 1) Perorangan Rp 500.000,-
- 2) Lembaga Rp 1.000.000,-
- 3) Joint account perorangan Rp 1.000.000,-

f. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah produk tabungan perorangan dengan syarat yang mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bankbank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

**b. Produk-produk Penyaluran Dana (*Lending*)**

Adapun produk-produk- penyaluran dana (*lending*) yaitu sebagai berikut:

a. KPR BTN iB/ murabahah (Kredit Pembiayaan Rumah)

KPR BTN iB/ murabahah adalah produk pembiayaan BTN Syariah yang ditujukan bagi perorangan, untuk pembelian rumah, ruko, apartemen baik baru maupun lama. Akad yang dipergunakan adalah Murabahah (jual beli). Dimana nasabah bebas memilih obyek KPR, sesuai dengan kebutuhan dan pertimbangan nasabah sendiri dari aspek lokasi maupun harga. Persyaratannya adalah:

- 1) Mengisi formulir permohonan.
- 2) Menyerahkan copy identitas diri (KTP, KK, Akta Nikah).
- 3) Menyerahkan copy slip/keterangan gaji atau keterangan penghasilan.
- 4) Menyerahkan copy SK Pegawai atau Keterangan Kerja dari Perusahaan.
- 5) Menyerahkan copy Ijin Usaha untuk wiraswasta (Akte Pendirian, Domisili Usaha, TDP, SIUPP, NPWP, dll).

b. KPR Indensya iB

KPR Indensya iB adalah fasilitas pembiayaan KPR berdasarkan akad Isthisna (jual beli atas dasar pesanan), diperuntukan bagi pemohon perorangan yang akan membeli rumah dari Bank, yang dibangun oleh pengembang sesuai dengan pesanan dari nasabah. Persyaratannya adalah:

- 1) Mengisi formulir permohonan.

- 2) Menyerahkan copy identitas diri (KTP, KK, Akta Nikah).
- 3) Menyerahkan copy slip/keterangan gaji atau keterangan penghasilan.
- 4) Menyerahkan copy SK Pegawai atau Keterangan Kerja dari Perusahaan.
- 5) Menyerahkan copy Ijin Usaha untuk wiraswasta (Akte Pendirian, Domisili Usaha, TDP, SIUPP, NPWP, dll).

c. Kendaraan Bermotor BTN iB

Kendaraan Bermotor BTN iB adalah Produk pembiayaan dalam rangka pembelian kendaraan bermotor (mobil dan sepeda motor) bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad Murabahah (jual beli). Persyaratannya adalah:

- 1) Mengisi formulir permohonan.
- 2) Menyerahkan copy identitas diri (KTP, KK, Akta Nikah).
- 3) Menyerahkan copy slip/keterangan gaji atau keterangan penghasilan.
- 4) Menyerahkan copy SK Pegawai atau Keterangan Kerja dari Perusahaan.
- 5) Menyerahkan copy Ijin Usaha untuk wiraswasta (Akte Pendirian, Domisili Usaha, TDP, SIUPP, NPWP, dll).

d. Modal Kerja BTN iB

Modal Kerja BTN iB adalah produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja nasabah lembaga/perusahaan dengan menggunakan prinsip akad Mudharabah (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan cashflow nasabah. Persyaratannya adalah:

- 1) Menyerahkan surat permohonan pembiayaan.
- 2) Menyerahkan copy legalitas usaha (Akte Pendirian, Domisili Usaha, TDP, SIUP, NPWP).
- 3) Menyerahkan Laporan Keuangan. d) Menyerahkan copy rekening bank 3 bulan terakhir.
- 4) Menyerahkan copy Ijin Usaha untuk wiraswasta (Akte Pendirian, Domisili Usaha, TDP, SIUPP, NPWP, dll).

e. Pembiayaan Kontruksi BTN iB

Pembiayaan Kontruksi BTN iB adalah produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja pengembang perumahan untuk membangun proyek perumahan dengan menggunakan prinsip akad Musyarakah (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan cashflow nasabah. Persyaratannya adalah:

- 1) Menyerahkan surat permohonan pembiayaan.
- 2) Menyerahkan copy legalitas usaha (Akte Pendirian, Domisili Usaha, TDP, SIUP, NPWP).
- 3) Menyerahkan legalitas proyek: Ijin Lokasi, site plan, IMB, bukti penguasaan lahan.
- 4) Menyerahkan RAB Proyek dan proyeksi cashflow. Laporan Keuangan 2 tahun terakhir.
- 5) Menyerahkan copy rekening bank 3 bulan terakhir.

f. Investasi BTN iB

Investasi BTN iB adalah produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja barang modal (capital expenditure) perusahaan/lembaga dengan menggunakan prinsip akad Murabahah (jual beli) dan/atau Musyarakah (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan cashflow nasabah. Persyaratannya adalah:

- 1) Menyerahkan surat permohonan pembiayaan.
- 2) Menyerahkan copy legalitas usaha (Akte Pendirian, Domisili Usaha, TDP, SIUP, Menyerahkan NPWP).
- 3) Menyerahkan legalitas proyek: Ijin Lokasi, site plan, IMB, bukti penguasaan lahan.
- 4) Menyerahkan RAB Proyek dan proyeksi cashflow.
- 5) Laporan Keuangan 2 tahun terakhir.
- 6) Menyerahkan copy rekening bank 3 bulan terakhir.

g. Tunai Emas BTN iB Tunai Emas BTN iB

Tunai Emas BTN iB Tunai Emas BTN iB adalah pinjaman kepada nasabah berdasarkan Prinsip Qardh yang diberikan oleh Bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan, yang disertakan dengan Surat Gadai sebagai penyerahan Marhun (Barang Jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada Bank. Persyaratannya adalah:

- 1) WNI
- 2) Berusia minimal 17 Tahun
- 3) Menyerahkan fotocopy KTP atau identitas lainnya (SIM, Paspor, dll) yang masih berlaku.
- 4) Menyerahkan NPWP untuk pembiayaan diatas Rp. 100 Juta.

h. KPR BTN Sejahtera iB (FLPP).

KPR BTN Sejahtera iB (FLPP) Merupakan produk pembiayaan BTN Syariah guna pembelian rumah bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan menggunakan prinsip jual beli (akad murabahah). Syarat dan ketentuannya adalah:

- 1) Pemohon merupakan WNI berusia 21 tahun atau telah menikah.
- 2) Pemohon mempunyai NPWP dan SPT PPh Orang Pribadi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemohon telah bekerja / memiliki usaha minimal 1 (satu) tahun.
- 4) Pemohon memiliki penghasilan yang cukup untuk pembayaran angsuran sampai dengan fasilitas pembayaran lunas.
- 5) Pemohon dan pasangan belum memiliki rumah.
- 6) Pemohon dan pasangan belum pernah menerima subsidi pemerintah untuk pemilikan rumah.

i. Multimanfaat BTN iB

Multimanfaat BTN iB merupakan pembiayaan konsumtif perorangan yang ditunjukkan khusus bagi para pegawai dan pensiunan yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui jasa Payroll BTN Syariah. Multimanfaat BTN iB digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang yang bermanfaat sesuai kebutuhan dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku, seperti barang elektronik, furniture dan

alat rumah tangga, serta barang kebutuhan lainnya. Akad yang digunakan adalah akad jual beli (murabahah). Persyaratan dan Kelengkapan meliputi:

- 1) Warga Negara Indonesia yang berusia minimal 21 tahun atau telah menikah dan berwenang melakukan tindakan hukum.
- 2) Karyawan/pegawai minimal 1 tahun.
- 3) Melengkapi aplikasi Permohonan Pembiayaan dan data yang diperlukan seperti fotocopy kartu keluarga, fotocopy surat nikah/cerai, pasfoto, fotocopy rekening bank 3 bulan terakhir serta data lainnya yang dibutuhkan sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku.

j. Multijasa BTN iB

Multijasa BTN iB merupakan pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa bagi Nasabah seperti : Paket biaya pendidikan, Paket biaya pernikahan, Paket biaya travelling (perjalanan wisata), Paket biaya umroh/haji plus, Paket biaya kesehatan, Paket biaya jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.

k. Talangan Haji BTN iB

Talangan Haji BTN iB Merupakan pinjaman dana kepada nasabah tabungan BTN Haji iB yang membutuhkan dana talangan untuk menunaikan ibadah haji dengan akad berdasarkan prinsip qardh. Manfaat dan Keuntungan:

- 1) Memudahkan mewujudkan keinginan menunaikan ibadah haji.
- 2) Biaya administrasi yang ringan.
- 3) Dilindungi oleh asuransi jiwa.
- 4) Proses yang cepat dan mudah.
- 5) Maksimal pembiayaan dapat mencapai Rp. 23.000.000,- (Dua puluh tiga juta rupiah).Jangka waktu pembiayaan maksimal 1 tahun.

**c. Produk Jasa**

Adapun produk-produk jasa Bank Tabungan Negara Syariah Yaitu sebagai berikut:

a. Pay Roll BTN iB

Bentuk layanan pembayaran gaji karyawan bagi perusahaan/lembaga lainnya dengan melalui ATM BTN Syariah, Manajemen administrasi dan keuangan yang dapat dilakukan secara tertib, aman dan akurat karena resiko kesalahan hitung atau kesalahan administrasi gaji menjadi tanggung jawab bank.

b. SPP Online BTN iB

Fasilitas pengelolaan dana bagi perguruan tinggi untuk bisa meningkatkan layanan kepada mahasiswa yang tersebar diseluruh Indonesia dalam penerimaan SPP secara real time online sehingga dapat memperoleh informasi keuangan dan administrasi Pembayaran secara cepat dan lengkap.

c. Program BTN Solution Untuk Nasabah UUS BTN

One Stop Payroll Solution dari UUS BTN yang memberikan kemudahan payroll bagi perusahaan dan benefit bagi karyawan.

d. Program Pengembangan Operasional (PPO).

Layanan perbankan untuk korporasi dengan memfasilitasi kebutuhan operasional berupa barang (seperti kendaraan, peralatan kantor, dan lain-lain) ataupun dana operasional dalam rangka mendukung kelancaran operasional lembaga dengan persyaratan tertentu yang disepakati bank & nasabah.

e. Penerimaan Biaya Perjalanan Haji

Layanan untuk mempermudah impian Ibadah Haji ke Tanah Suci yang terintegrasi langsung dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Online, mulai dari pembayaran setoran awal untuk mendapatkan nomor porsi sampai dengan pelunasan keberangkatan.

## **5. Nilai-Nilai Budaya Bank BTN Syariah**

Adapun nilai-nilai budaya Bank BTN Syariah yakni sebagai berikut:

a. Sinergi

Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh stakeholders dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

b. Integritas

Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.

c. Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

d. Profesionalisme

Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

e. Spirit mencapai keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta resiko yang telah diperhitungkan.

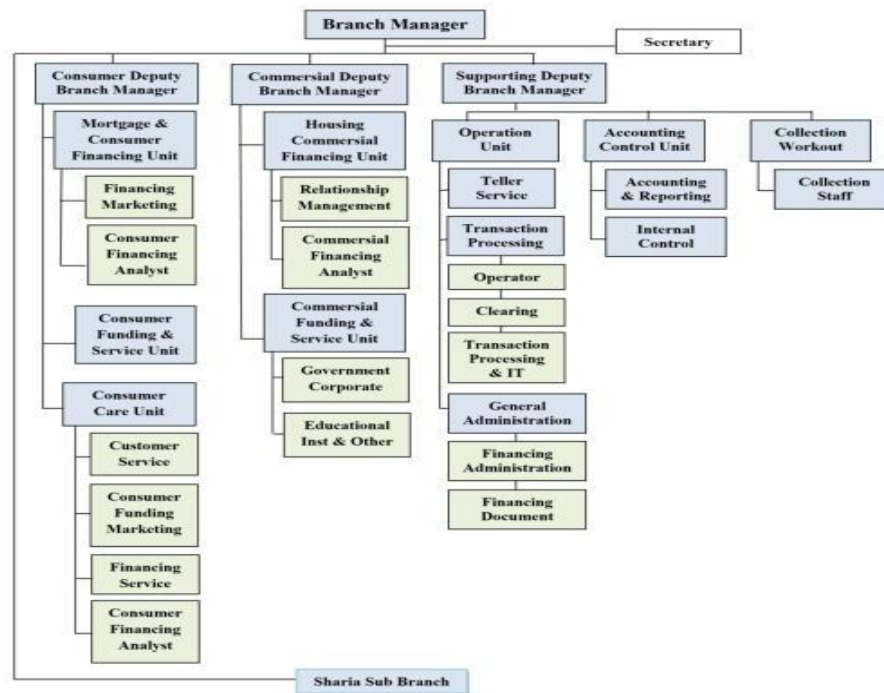
## **6. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah**

Struktur organisasi merupakan suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagian fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda dengan yang dikoordinasikan. Selain itu, struktur organisasi ini juga menunjukkan spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah ataupun penyampaian laporan.

Komponen-komponen yang ada dalam organisasi mempunyai ketergantungan, sehingga berpengaruh kepada komponen yang lainnya dan organisasi tersebut. Oleh karena itu, struktur organisasi perlu dirancang sedemikian rupa sehingga sumber daya manusia yang tersedia dapat

difungsikan dengan sebaik-baiknya sekaligus sebagai sarana pengendalian internal melalui suatu sistem pembagian kerja yang serasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.2**

**Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan.**

Sumber : <http://bank-btn.weebly.com/struktur-organisasi.html>

**B. Deskripsi Karakteristik Responden**

Demi keakuratan penelitian ini peneliti menanyakan identitas responden dimana identitas responden tersebut mendukung keakuratan jawaban yang responden berikan, dalam penelitian ini identitas responden yang ditanyakan adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan responden.

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki laki	46	63.9	63.9	63.9



Perempuan	26	36.1	36.1	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Tabel 4.1 menunjukkan persentase jenis kelamin responden, terlihat dalam penelitian ini mayoritas responden berjenis kelamin laki laki yakni 46 orang dan perempuan berjumlah 26 orang.

**Tabel 4.2 Usia Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	1	1.4	1.4	1.4
20-30 tahun	48	66.7	66.7	68.1
31-40 tahun	20	27.8	27.8	95.8
41-50 tahun	3	4.2	4.2	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Tabel 4.2 menunjukkan persentase usia responden, terlihat mayoritas usia responden berada diantara 20-30 tahun yakni 48 orang lalu responden yang berusia diantara 31-40 tahun berjumlah 20 orang, lalu responden yang berusia diantara 41-50 tahun berjumlah 3 orang dan responden yang berusia dibawah 20 orang berjumlah 1 orang.

**4.3 Pekerjaan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	11	15.3	15.3	15.3
PegSwasta	37	51.4	51.4	66.7
Wiraswasta	24	33.3	33.3	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Tabel 4.3 menunjukkan persentase pekerjaan responden, dari tabel terlihat mayoritas responden berprofesi sebagai pegawai swasta yakni 37 orang, lalu responden yang berprofesi sebagai wiraswasta berjumlah 24 orang dan responden yang berprofesi sebagai PNS berjumlah 11 orang.

**Tabel 4.4 Pendapatan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3-4 juta	10	13.9	13.9	13.9
4-5 juta	22	30.6	30.6	44.4
> 5 juta	40	55.6	55.6	100.0

Tabel 4.4 menunjukkan persentase pendapatan responden, terlihat mayoritas responden berpenghasilan diatas 5 juta/bulan berjumlah 40 orang, lalu responden yang berpenghasilan diantara 4-5 juta berjumlah 22 orang dan responden yang berpenghasilan diantara 3-4 juta berjumlah 10 orang.

### C. Penyajian Data

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, dibawah ini akan dijelaskan distribusi jawaban dari masing masing angket yang sudah disebar, dalam penelitian ini terdapat empat pernyataan untuk variabel kemudahan, empat pernyataan untuk variabel kemudahan, empat pernyataan untuk variabel keamanan dan lima pernyataan untuk variabel penggunaan *fintech*, penelitian ini menggunakan skala likert dengan skor jawaban 1-5, adapun distribusi jawaban akan dijelaskan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden**

No/Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>A. Pernyataan yang berkaitan dengan Faktor Kemudahan</b>												
1. Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah dikarenakan kemudahan dalam mengakses mobile bankingnya.	-	-	-	-	-	-	54	75	18	25	72	100
2. Penggunaan aplikasi <i>Fintech</i> sangat mudah sehingga saya mampu melakukan sendiri tanpa	-	-	-	-	-	-	52	72.2	20	27.8	72	100

bantuan orang lain.												
<b>3. Aplikasi <i>Fintech</i> seperti ATM, Payment dan Mobile Banking sangat mudah digunakan sehingga saya tidak merasa kesulitan.</b>	-	-	-	-	-	-	54	75	18	25	72	100
<b>4. Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah dikarenakan aplikasinya cepat dan mudah untuk dipelajari.</b>	-	-	-	-	-	-	54	75	18	25	72	100
<b>B. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor Keamanan</b>												
<b>5. Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan data saya tersimpan dengan aman.</b>	-	-	-	-	-	-	51	70.8	21	29.2	72	100
<b>6. Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan sudah terdaftar sebagai lembaga resmi.</b>	-	-	-	-	1	1.4	49	68.1	22	30.6	72	100
<b>7. Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti Mobile Banking, Payment dan ATM dikarenakan saya tidak takut diteror saat ada masalah.</b>	-	-	-	-	1	1.4	50	69.4	21	29.2	72	100
<b>8. Saya percaya</b>	-	-	-	-	1	1.4	47	65.3	24	33.3	72	100

<i>Fintech</i> dari BTN Syariah tidak akan menyebarkan data Konsumen													
<b>C. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor Layanan</b>													
9. Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti Mobile Banking, Payment dan ATM dikarenakan kemudahan dalam menggunakan layanan.	-	-	-	-	2	2.8	50	69.4	20	27.8	72	100	
10. Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti Mobile Banking, Payment dan ATM dikarenakan banyak pilihan cicilan yang tersedia.	-	-	-	-	-	-	50	69.4	22	30.6	72	100	
11. Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti Mobile Banking, Payment dan ATM dikarenakan mudah melaporkan kendala saya	-	-	-	-	3	4.2	47	65.3	22	30.6	72	100	
12. Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti Mobile Banking, Payment dan ATM dikarenakan contact center nya mudah di hubungi	-	-	1	1.4	1	1.4	48	66.7	22	30.6	72	100	
<b>D. Pernyataan yang berkaitan dengan Pengguna <i>Fintech</i></b>													
13. Saya memilih layanan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah	-	-	1	1.4	1	1.4	49	68.1	21	29.2	72	100	

seperti Mobile Banking, Payment dan ATM dikarenakan saya percaya layanan ini untuk membantu nasabah												
14. Saya memilih layanan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti Mobile Banking, Payment dan ATM dikarenakan saya percaya layanan jujur tanpa riba	-	-	1	1.4	2	2.8	51	70.8	18	25	72	100
15. Saya memilih layanan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti Mobile Banking, Payment dan ATM dikarenakan saya percaya layanan ini menggunakan dasar syariat islam	-	-	3	4.2	23	31.9	35	48.6	11	15.3	72	100
16. Saya memilih layanan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan saya percaya layanan ini karena saya yakin <i>Fintech</i> ini tidak seperti layanan <i>Fintech</i> lain.	-	-	-	-	4	5.6	45	62.5	23	31.9	72	100
17. Saya memilih layanan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti Mobile Banking, Payment dan ATM dikarenakan saya percaya pada BTN	-	-	1	1.4	3	4.2	46	63.9	22	30.6	72	100

Syariah sebagai pengelolaanya.												
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Dari tabel 4.5 terlihat distribusi jawaban responden mayoritasnya menjawab setuju, artinya dalam penelitian ini responden kondisi penggunaan *fintech* yang ada di BTN syariah sudah sesuai dengan pemikiran responden.

#### D. Pengolahan Data

##### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

###### a. Uji Validitas

Setiap uji statistik tentunya mempunyai dasar dalam pengambilan keputusan sebagai bahan acuan atau pedoman untuk membuat kesimpulan. Begitu pula uji validitas product moment. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji ini dilakukan dengan cara:

- 1) Jika Nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka item angket dinyatakan valid.
- 2) Jika Nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  table, maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Dengan jumlah sampel  $n=72$  dan signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $r$  tabel senilai 0.2287, adapun perhitungan dari uji reliabilitas akan dijelaskan pada tabel 4.6 dibawah ini.

**Tabel 4.6 Uji Validitas**

	Corrected Item-Total Correlation
P1	.792
P2	.755
P3	.722
P4	.780
P5	.681
P6	.697
P7	.687
P8	.693
P9	.748
P10	.680
P11	.782
P12	.694
P13	.709

P14	.766
P15	.564
P16	.713
P17	.607

Tabel 4.6 menunjukkan nilai uji validitas untuk semua instrumen yang sudah disebar, terlihat dalam penelitian ini semua item pernyataan bersifat valid dikarenakan bernilai diatas 0.2287, artinya dalam penelitian ini semua item penelitian layak untuk diteliti lebih lanjut.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrument kuesioner dapat digunakan secara konsisten atau tidak. Uji reliabilitas untuk alternative jawaban lebih dari dua menggunakan uji *Cronbach's Alpha*, Adapun kriteria-kriteria dalam uji reliabilitas, antara lain :

- 1) Jika nilai koefisien Cronbach's Alpha  $\geq 0.80$ , maka dapat dikatakan bahwa kuesionernya termasuk reabilitass sangat baik.
- 2) Apabila Cronbach Alpha 0.6 – 0.79, maka dapat dikatakan bahwa kuesionernya termasuk reliabel (reliabilitas diterima).
- 3) Apabila Cronbach Alpha  $\leq 0.60$ , maka dapat dikatakan bahwa kuesionernya termasuk tidak reliabel.

**Tabel 4.7 Item-Total Statistics**

	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Layanan	.799	.841
Penggunaan	.735	.875
Kemudahan	.821	.840
Keamanan	.708	.875

Dari tabel 4.7 terlihat nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel bernilai diatas 0,60 artinya dalam penelitian ini semua instrument penelitian sangat layak untuk diteliti lebih lanjut.

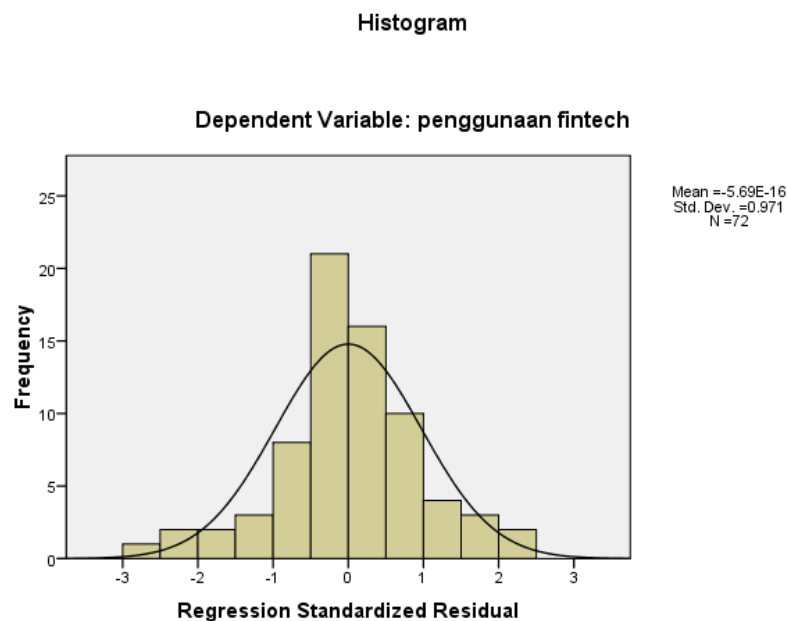
## 2. Uji Asumsi Klasik

Menurut (Ansofina dkk, 2016) menyatakan bahwa “Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary least square (OLS)”. Sedangkan menurut

(Juliandi dkk, 2014) menyatakan bahwa “Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan baik”. Penggunaan analisis regresi dalam statistik harus bebas dari asumsi-asumsi klasik. Adapun pengujian asumsi klasik yang dimaksud sebagai berikut:

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah model regresi sebaran data variabel bebas dan terikat tersebut berdistribusi normal atau tidak, yang dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan (juliandi et al, 2016, hal.55). Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dengan melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik.

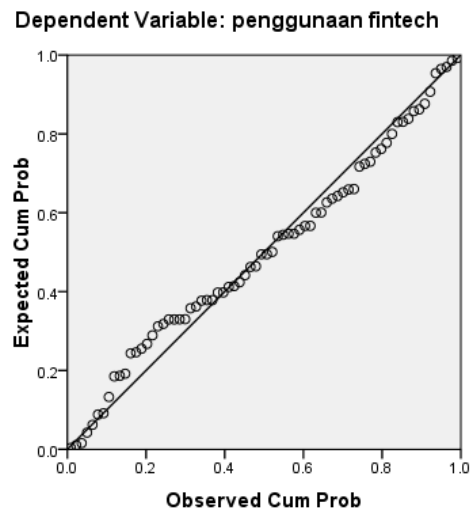


**Gambar 4.3 Histogram Normalitas**

Pada gambar 4.3 terlihat grafik histogram, dikatakan berdistribusi normal dilihat pada grafik histogram yang berbentuk lonceng dan tidak menceng ke kiri atau meneng ke kanan.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

**Gambar 4.4 P-plot normalitas**

Dalam penelitian ini data menyebar disekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Tujuan digunakannya uji multikolinieritas dalam penelitian, yaitu untuk menguji model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikoleniaritas dalam model regresi, maka dapat dilakukan dengan cara, yaitu:

- 1) Jika nilai tolerance  $< 0,1$  maka artinya tidak terjadi multikolineralitas. Sebaliknya jika terjadi tolerance  $> 0,1$  artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- 2) Jika nilai VIF  $< 10$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. Sebaliknya jika nilai VIF  $> 10$  maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.

**Tabel 4.8 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kemudahan	.230	4.348
Keamanan	.267	3.739

Layanan	.551	1.815
---------	------	-------

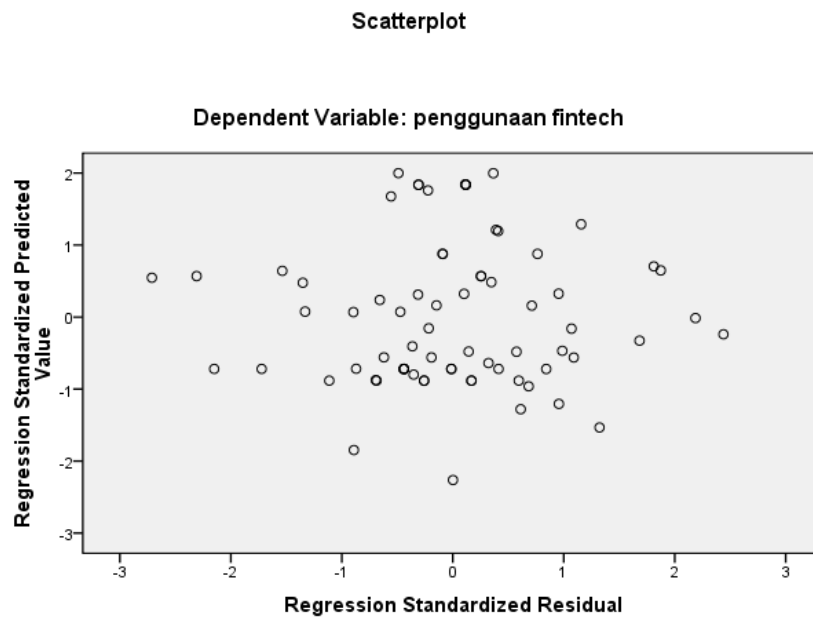
a. Dependent Variable: Penggunaan

Dari tabel 4.8 terlihat nilai tolerance adalah 0.230, 0.267 dan 0.551 lebih tinggi dari 0,10 dan nilai VIF yang bernilai dibawah 10 yakni 4.348, 3.739, 1.815 artinya dalam penelitian ini semua variabel berdistribusi normal dikarenakan nilai  $VIF < 10$ .

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan yang lain. Jika dari residul satu pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika varian berbeda disebut hotoreskedastitas, Ada tidaknya heterokedastitas dapat diketahui melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi (ZPRED) variabel independen dengan nilai residualnya (SRESID), suatu model yang dapat dikatan bebas dari permasalahan heterokedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah hanya diatas atau dibawah sekitar angka nol (0).
- 2) Titik-titik dan tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar, kemudian menyempit dan melebar lagi.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berbentuk pola



**Gambar 4.5 Scatterplot**

Dari gambar 4.5 terlihat penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar, kemudian menyempit dan melebar lagi, artinya dalam penelitian ini distribusi data bersifat normal.

#### **d. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi adalah analisis yang digunakan untuk membuat suatu persamaan yang diharapkan dapat membantu dalam mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Kurniawan & Yuniarto, 2016. Hal 19). Berikut merupakan rumus analisis regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \epsilon$$

**Tabel 4.9 Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.882	1.613		1.787	.078
	Kemudahan	.505	.187	.378	2.695	.009
	Keamanan	.284	.160	-.230	3.772	.001
	Layanan	.824	.107	.697	7.695	.000

a. Dependent Variable: Penggunaan

Dari tabel 4.9 diatas bisa diambil persamaan :

$$2.882 = a + 0.505 X_1 + 0.284 X_2 + 0.824 X_3 + \epsilon$$

Penjelasan dari persamaan diatas adalah :

- a. nilai konstanta sebesar = 2.882 menunjukkan variabel independen yaitu kemudahan, keamanan dan layanan dalam keadaan konstan tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) maka akan menaikkan penggunaan *fintech* senilai 28.82%
- b. nilai koefisien regresi  $X_1$  adalah sebesar 0.505 menunjukkan bahwa jika kemudahan dalam menggunakan *fintech* mengalami peningkatan maka akan menaikkan pengguna *fintech* di BTN Syariah senilai 5.05 %.
- c. nilai koefisien regresi  $X_2$  adalah sebesar 0.284 menunjukkan bahwa jika keamanan dalam menggunakan *fintech* mengalami peningkatan maka akan menaikkan pengguna *fintech* di BTN Syariah senilai 2.84%
- d. nilai koefisien regresi  $X_3$  adalah sebesar 0.824 menunjukkan bahwa jika layanan dalam menggunakan *fintech* mengalami peningkatan maka akan menaikkan pengguna *fintech* di BTN Syariah senilai 8.24 %.

#### e. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis bertujuan untuk menguji apakah memiliki hubungan antara variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial atau simultan, Ada dua jenis koefisien regresi yang dapat dilakukan yaitu Uji T dan Uji F sebagai berikut:

##### a. Uji T

Uji T ini dilakukan untuk melihat apakah ada pengaruh secara parsial kemampuan variabel-variabel, antara variabel bebas terhadap variabel terikat serta melihat arti dari masing-masing koefisien regresi berganda. Uji T digunakan untuk menguji hipotesis pertama dalam penelitian ini, yaitu

menguji pengaruh parsial faktor Kemudahan (X1), Keamanan (X2), Layanan (X3) terhadap pengguna *fintech* (Y). Adapun kriteria-kriteria untuk penarikan kesimpulan secara manual adalah:

- 1) Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- 2) Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Dengan jumlah  $N=72$  dan Df ( $n-3$ ) ( $72-3=69$ ) serta sig 0.05 diperoleh nilai t tabel yakni 1.994, adapun hasil dari uji parsial akan dijelaskan pada tabel 4.10.

**Tabel 4.10 Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.882	1.613		1.787	.078
	Kemudahan	.505	.187	.378	2.695	.009
	Keamanan	.284	.160	-.230	3.772	.001
	Layanan	.824	.107	.697	7.695	.000

a. Dependent Variable: Penggunaan

- 1) Pengujian Variabel Kemudahan terhadap penggunaan *Fintech*

Dalam penelitian ini Variabel Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai t hitung > t tabel ( $2.695 > 1.994$ ) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.009 ( $0.009 < 0.05$ ), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa  $H_a$  ; Terdapat pengaruh kemudahan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.

- 2) Pengujian Variabel Keamanan terhadap penggunaan *Fintech*

Dalam penelitian ini Variabel Keamanan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai t hitung > t tabel ( $3.772 > 1.994$ ) dan taraf signifikan yang lebih rendah dari 0.05

yakni 0.001 ( $0.001 < 0.05$ ), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa  $H_a$  ; Terdapat pengaruh Keamanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.

3) Pengujian Variabel layanan terhadap penggunaan *Fintech*

Dalam penelitian ini Variabel layanan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $7.695 > 1.994$ ) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa  $H_a$  ; Terdapat pengaruh layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.

**b. Uji F**

Uji F adalah uji yang menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (ikhshan, 2014, hal.190). pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah ada atau tidak pengaruh antara variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat yaitu untuk mengetahui semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol, Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian Uji F adalah sebagai berikut :

- 1)  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , artinya menunjukkan bahwa variabel bebas secara simultan tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2)  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya menunjukkan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dengan jumlah sampel  $n=72$  dan Df  $n-3$  ( $72-3=69$ ) dan signifikansi 0.05 diperoleh nilai  $f$  tabel sebesar 2.74, adapun pengujiannya akan dibahas pada tabel 4.11 dibawah ini

**Tabel 4.11 ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	212.871	3	70.957	51.110	.000 <sup>a</sup>
Residual	94.406	68	1.388		

Total	307.278	71		
-------	---------	----	--	--

- a. Predictors: (Constant), Layanan, Keamanan, Kemudahan
- b. Dependent Variable: Penggunaan

Dari Tabel 4.11 terlihat nilai F hitung dan signifikan untuk uji simultan, Dalam penelitian ini secara bersama-sama kemudahan, keamanan, dan layanan berpengaruh terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan dilihat dari f hitung  $>$  f tabel ( $51.110 > 2.74$ ) dan taraf signifikan yang bernilai 0.000 lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), Penelitian ini menerima hipotesis  $H_a$  diterima artinya: Terdapat pengaruh kemudahan, keamanan, dan layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.

#### c. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besar presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan.

**Tabel 4.12 Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 <sup>a</sup>	.693	.679	1.17827

- a. Predictors: (Constant), Layanan, Keamanan, Kemudahan

Dari tabel diatas terlihat nilai R Square yakni 0.693 atau senilai 69.3% besaran variabel kemudahan, keamanan dan layanan berpengaruh dalam penggunaan *fintech* pada BTN Syariah Medan, sedangkan sisanya 30.7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

#### d. Pembahasan

Pembahasan dimaksudkan untuk mengkolerasikan hasil penelitian dengan teori ahli dan penelitian terdahulu adapun hasil penelitian ini adalah :

##### 1. Pengujian Variabel Kemudahan terhadap penggunaan *Fintech*

Dalam penelitian ini Variabel Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $2.695 > 1.994$ ) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.009 ( $0.009 < 0.05$ ), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa  $H_a$  ; Terdapat pengaruh kemudahan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, **Faktor Kemudahan** yaitu mengukur tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu sistem teknologi dengan mudah, serta memiliki beberapa indikator dalam kemudahan penggunaan antara lain yaitu *easy to use (mudah digunakan)*, *easy to learn (mudah untuk dipelajari)*, *become skillful (menjadi terampil)*, *understandable and clear (dimengerti dan jelas)*. Dengan begitu jasa yang diberikan bagi pengguna mudah dalam menggunakannya, maka para pengguna dapat menerima atau menggunakan teknologi tersebut<sup>1</sup>, dan hasil penelitian sejalan dengan penelitian oleh Luhdini Nilamtititi Dampararas (2017)<sup>2</sup> yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh dalam meningkatkan penggunaan fintech, lalu penelitian yang dilakukan oleh Dhea Pradiza Anzelin (2020)<sup>3</sup> yang menyatakan bahwa kemudahan dalam penggunaan *financial technology (Fintech)* berpengaruh terhadap mempengaruhi penggunaan *financial technology (Fintech)* pada masyarakat Aceh dan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2020)<sup>4</sup> menyatakan faktor kemudahan mempengaruhi minat nasabah perbankan.

## 2. Pengujian Variabel Keamanan terhadap penggunaan *Fintech*

Dalam penelitian ini Variabel Keamanan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai t hitung  $>$  t tabel

---

<sup>1</sup> Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari, “Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking”, dalam *Seminar nasional dan Call For Paper*, h. 676

<sup>2</sup> Luhdini Nilamtititi Dampararas, *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah Di Provinsi Yogyakarta*, Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017

<sup>3</sup> Dhea Pradiza Anzelin, *Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Dalam Penggunaan Financial Technology ( Fintech ) Pada Masyarakat Kota Banda Aceh*, Skripsi. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020

<sup>4</sup> Nugraha Masruri Siregar, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Ksp Surya Abadi Mandiri Muhammadiyah Mencirim Medan*, Skripsi. Medan: Fakultas Agama Islam UMSU, 2020



( $3.772 > 1.994$ ) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.001 ( $0.001 < 0.05$ ), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa  $H_a$  ; Terdapat pengaruh Keamanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, **Faktor Keamanan** yaitu persepsi nasabah terhadap bank dalam melindungi transaksi personal nasabah dalam penggunaan yang tidak berwenang. Dengan memiliki keamanan yang berguna dalam bertransaksi dapat membuat nasabah merasa percaya dan terjamin dalam melaksanakan suatu transaksi. Serta dapat menjaga jaminan saldo, pengendalian sistem internal transaksi, dan menjaga rahasia pin pengguna. Faktor yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah adalah risiko yang akan timbul pada saat melaksanakan transaksi secara online seperti kerahasiaan data nasabah, saldo nasabah yang dapat menjadi penyalahgunaan data pribadi<sup>5</sup>, Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri Inda Fadhilah Rahma (2018)<sup>6</sup> menunjukkan salah satu faktor peningkatan penggunaan *fintech* adalah jaminan keamanan dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Linzzy Pratami Putri dan Irma Christiana (2021)<sup>7</sup> menyatakan bahwa salah satu faktor yang menaikkan penggunaan *Fintech* adalah keamanan data pengguna yang sudah terjamin.

### 3. Pengujian Variabel layanan terhadap penggunaan *Fintech*

Dalam penelitian ini Variabel layanan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $7.695 > 1.994$ ) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa  $H_a$  ; Terdapat pengaruh layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, yaitu persepsi yang mencerminkan suatu kualitas layanan yang aktual apakah sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah demikian pengaruh dengan loyalitas nasabah. Persepsi layanan terdapat dampak yang rendah

<sup>5</sup> Syamsul Hadi dan Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", (Universitas Islam Indonesia) h. 59.

<sup>6</sup> Tri Inda Fadhilah Rahma, Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech), dalam *Jurnal At-Tawassuth*, vol III

<sup>7</sup> Linzzy Pratami Putri dan Irma Christiana, "Peran Financial Technology Dalam Membantu UMKM di Tengah Pandemi Covid-19", dalam *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, vol. XXI

dibandingkan dengan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang menerima layanan dan dapat melakukan pembayaran transaksi e-commerce, serta dapat menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat serta dapat melibatkan semua hubungan antara nasabah dengan call centre atau customer service yang membutuhkan kepercayaan<sup>8</sup>, Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhea Pradiza Anzelin (2020)<sup>9</sup> menunjukkan bahwa faktor pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan *fintech* dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riyan Pradesyah (2020)<sup>10</sup> salah satu yang menarik minat nasabah dalam menabung dan menggunakan *fintech* adalah layanannya yang mudah diakses, lalu hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dani Iskandar dan Muhammad Irfan Bahari Nasution (2019)<sup>11</sup> yang menyatakan pelayanan mempengaruhi penggunaan layanan digital.

#### **4. Pengujian Variabel Kemudahan, Keamanan dan Layanan Terhadap Penggunaan *Fintech***

Dalam penelitian ini secara bersama-sama kemudahan, keamanan, dan layanan berpengaruh terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan dilihat dari  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $51.110 > 2.74$ ) dan taraf signifikan yang bernilai 0.000 lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), Penelitian ini menerima hipotesis  $H_a$  diterima artinya: Terdapat pengaruh kemudahan, keamanan, dan layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, Koefisien Determinasi menunjukkan senilai 69.3% besaran variabel kemudahan, keamanan dan layanan berpengaruh dalam penggunaan *fintech* pada BTN Syariah Medan, sedangkan sisanya 30.7% sisanya dipengaruhi

---

<sup>8</sup> Heri Setiawan, “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking”, dalam *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, vol. 20, h. 519.

<sup>9</sup> Dhea Pradiza Anzelin, *Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Dalam Penggunaan Financial Technology ( Fintech ) Pada Masyarakat Kota Banda Aceh*, Skripsi. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

<sup>10</sup> Riyan Pradesyah, “Pengaruh Promosi dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning)”, dalam *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. I, h. 117.

<sup>11</sup> Dani Iskandar dan Muhammad Irfan Bahari Nasution, “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU), dalam *Jurnal Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. I, h.129

oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dari faktor faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan fintech faktor pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar terlihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari pada variabel lainnya, hal ini menunjukkan bahwa hal yang diutamakan oleh masyarakat sekarang adalah pelayanan dikarenakan kepuasan nasabah yang menerima layanan dan dapat melakukan pembayaran transaksi e-commerce, serta dapat menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat serta dapat melibatkan semua hubungan antara nasabah dengan call centre atau customer service yang membutuhkan kepercayaan, selanjutnya faktor keamanan juga berpengaruh terhadap minat pengguna fintech Dengan memiliki keamanan yang berguna dalam bertransaksi dapat membuat nasabah merasa percaya dan terjamin dalam melaksanakan suatu transaksi. Serta dapat menjaga jaminan saldo, pengendalian sistem internal transaksi dan faktor yang memiliki pengaruh paling rendah adalah faktor kemudahan, jika dilihat pada kenyataan kemudahan memang sudah menjadi alasan yang jelas kenapa masyarakat mengguakna fintech dan hampir semua masyarakat sudah mulai “melek” dengan layanan digital.

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Adapun kesimpulan yang penulis berikan adalah :

1. Dalam penelitian ini Variabel Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2.695 > 1.994$ ) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.009 ( $0.009 < 0.05$ ), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa  $H_0$  ; Terdapat pengaruh kemudahan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, sehingga Bank Tabungan Negara Syariah terus meningkatkan kemudahan penggunaan *fintech*.
2. Dalam penelitian ini Variabel Keamanan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3.772 > 1.994$ ) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.001 ( $0.001 < 0.05$ ), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa  $H_0$  ; Terdapat pengaruh Keamanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, Bank Tabungan Negara Syariah terus meningkatkan keamanan penggunaan *fintech*.
3. Dalam penelitian ini Variabel layanan berpengaruh terhadap penggunaan *Fintech* pada BTN Syariah dikarenakan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $7.695 > 1.994$ ) dan taraf signnifikan yang lebih rendah dari 0.05 yakni 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa  $H_0$  ; Terdapat pengaruh layanan terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan, Bank Tabungan Negara Syariah terus meningkatkan layanan penggunaan *fintech*.
4. Dalam penelitian ini secara bersama-sama kemudahan, keamanan, dan layanan berpengaruh terhadap pengguna *fintech* pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan dilihat dari  $f$  hitung  $/>$   $f$  tabel ( $51.110 > 2.74$ ) dan taraf signifikan yang bernilai 0.000 lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), dan penelitian ini menerima hipotesis bahwa  $H_0$  ; Terdapat pengaruh kemudahan, keamanan, dan layanan terhadap pengguna *fintech*

pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.

## **B. Saran**

Adapun saran yang penulis berikan adalah :

1. Kepada pihak BTN Syariah Medan, perlunya diberikan panduan kepada setiap nasabah yang akan menggunakan *fintech* BTN Syariah terutama untuk nasabah yang sudah berusia lanjut, dikarenakan tidak semua orang mengerti teknologi , apalagi para nasabah berusia lanjut sering menjadi korban penipuan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, panduan langsung yang diberikan oleh customer service akan sangat membantu penggunaan *fintech*.
2. Kepada peneliti berikutnya diharapkan bisa menggali lebih banyak tentang permasalahan *fintech* dan pengaplikasiannya di kehidupan nyata, apalagi sekarang banyak masyarakat yang sudah menggunakan uang digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press. 2001.
- Anzelin, Dhea Pradiza. *Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Dalam Pennggunaan Financial Technology (Fintech) Pada Masyarakat Kota Banda Aceh*, Skripsi, Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.
- Aziz, Imam Abdul et.al, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menyalurkan Donasi Melalui Platform Crowdfunding Berbasis Online, *Jurnal Syarikah. Sekolah Kajian Stratejik dan Universitas Indonesia*. No.1 Volume 5. 2019.
- Chanipan, Sri. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Pengguna E-Money Pada Bank Sumut Kcp. Hm. Yamin*, Skripsi, Medan : Fakultas Agama Islam UMSU, 2020.
- Dampararas, Luhdini Nilamtiti. *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah Di Provinsi Yogyakarta*, Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017.
- Diana. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Masyarakat Non Muslim di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Medan*, Skripsi, Medan : Fakultas Agama Islam UMSU MEDAN, 2016
- Faizah, Nurul. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Pengetahuan Konsumen, dan Efektivitas Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finacial Technology (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi)*, Skripsi, Jambi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Saifuddin Jambi, 2020.
- Firdauzi, Indrawan. *Pengaruh Kemampuan Finansial, Kemudahan dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik di Kota Yogyakarta*, Skripsi. Yogyakarta: UNY Yogyakarta, 2016.

Harahap, B. A., Idham, P. B., Kusuma, A.C. M., & Rakhman, R.N.

*Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter dan Makroekonomi*, Working Paper. Bank Indonesia: Bank Sentral Republik Indonesia, 2017.

<https://www.statistikian.com/2013/01/uji-heteroskedastisitas.html>

Husna, Husaini. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Iskandar, Dani dan Muhammad Irfan Bahari Nasution. Analisis Pengaruh

Kepercayaan Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I FEB UMSU), *Jurnal Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. No.1 Volume I. 2019.

Luckandi, Diardo. Analisis Transaksi Pembayaran Menggunakan fintech Pada UMKM di Indonesia : Pendekatan Adaptive Structuration Theory, *Jurnal Informatika dan Komputer. Magister Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia*. No.1 Volume IV. 2019.

Nasution, Eri Yanti. The Role of Financial Technology on Income in Small and Medium Enterprises (SMEs), *Jurnal International Journal of Business Economics (IJBE)*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. No.1 Volume III. 2021

Misbahuddin dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.

Pradesyah, Riyan. Pengaruh Promosi dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning), *Jurnal Ekonomi Islam. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. No. 2 Volume I. 2020

Prayitno, Dwi Hari. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Persepsi Daya Guna, Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank BRI Lamongan, *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi. Universitas Islam Lamongan*. No. 2 Volume III. 2018.

Prastika, Yulia. *Pengaruh Financial Teknologi (Fintech) Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komperasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah*

- dan Bank Mega Syariah periode 2016-2018*), Skripsi. Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- Putri, Linzzy Pratami dan Irma Christiana. Peran Financial Technology Dalam Membantu UMKM di Tengah Pandemi Covid-19, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. No.1 Volume XXI. 2021.
- Rahma, Tri Inda Fadhilah. Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech), *Jurnal At-Tawassuth*. No 1 Volume III. 2018.
- Rahmayati et.al. Model Bisnis Islamic Financing Technology Product Bank Syariah Di Kota Medan, *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. No. 2 Volume IV. 2020.
- Rofahada. *Analisis Sistem Perbankan Syariah Pada PT. Bank BTN Syariah di Makassar*, Skripsi, Makassar : Fakultas Syariah dan Hukum UIN ALAUDDIN MAKASSAR, 2010.
- Siregar, Nugraha Masruri. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Ksp Surya Abadi Mandiri Muhammadiyah mencirim Medan*, Skripsi, Medan : Fakultas Agama Islam UMSU, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta. 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2016.
- Triana, Nanda. *Pengaruh Pembiayaan Murabahah UMKM dan Aktiva Produktif Yang Dihapus Terhadap Pembiayaan Mudharabah Pada Sektor UMKM BPRS Di Indonesia*, Skripsi, Medan : Fakultas Agama Islam UMSU. 2020.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Widiasworo, Erwin. *Metode Penelitian Pendidikan Modern*, Yogyakarta: Araska. 2018.



# LAMPIRAN



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjabar surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU  
Di  
Tempat

09 Syakban 1442 H  
23 Maret 2021 M



Dengan Hormat  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Winri Asrika  
Npm : 1701270043  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Kredit Kumalatif : 3,69  
Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Minat Pengguna Layanan Fintech Terhadap Sistem Peer To Peer Lending (Pinjaman Modal) pada Bank BTN Syariah Medan.	/	/	/
2	Fakto - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech Pada Bank BTN Syariah Medan.	Prodi 30/3/2021	Dr. Rahmayati M. E. S.	31/3/21
3	Analisis Fintech Berbasis Sistem Crowdfunding (Pengumpulan Dana) Dalam Perspektif Hifdzu Mal (Menjaga Harta Benda) Pada Bank BTN Syariah.	/	/	/

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

Wassalam  
Hormat Saya  
  
Winri Asrika

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

## 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 :

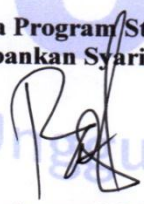
**Nama Mahasiswa** : Winri Asrika  
**NPM** : 1701270043  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna *Fintech* (Financial Technology) Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan

Medan, 06 Oktober 2021

Pembimbing Skripsi

  
Dr. Rahmayati, M.E.I

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

  
Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan  
Fakultas Agama Islam

  
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

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

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

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 : Dr. Rahmayati, M.E.I  
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, M.E.I

Nama Mahasiswa : Winri Asrika  
Npm : 1701270043  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempenasruh Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech (Financial Technology) Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
Rabu, 29 September 2021	- Perbaiki Sampel di bab 3 - Tambahkan penelitian terdahulu di bab 4 sebagai analisa pembahasan setiap masing-masing variabel		
Jumat, 01 Oktober 2021	- Cantumkan 5 jurnal dosen umsu		
Senin, 04 Oktober 2021	- Perbaiki Penulisan pada bagian wawancara. - Perbaiki Kesimpulan.		
Rabu, 06 Oktober 2021	ACC Sidang Meja Hijau		

Medan, 06 Oktober 2021

Diketahui/Disetujui  
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, M.E.I





Sila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

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

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)



**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

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

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati M.E.I  
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati M.E.I

Nama Mahasiswa : Winri Asrika  
Npm : 1701270043  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat kepercayaan Pengguna Fintech (Financial technology) Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
Senin, 09 Juli 2021	<ol style="list-style-type: none"><li>Perbaiki penulisan kata finansial teknologi menjadi financial technology.</li><li>Perbaiki latar belakang dan dibuat catatan kakinya jika ada sumbernya kecuali kalimat penulis sendiri.</li><li>Dilatar belakang cantumkan table yang berisi data penggunaan financial technology perbankan selama 5 atau 10 tahun terakhir dan buat sumbernya.</li><li>Buatkan dan jelaskan di latar belakang perbedaan dengan penelitian sebelumnya dan variabel apa saja yang dipakai.</li><li>Munculkan variable yang ada di dalam skripsi</li><li>Sesuaikan identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dengan latar belakang.</li></ol>	RR	
Selasa, 27 Juli 2021	<ol style="list-style-type: none"><li>Jelaskan data perkembangan financial technology secara rinci melalun bank umum syariah, usaha unit syariah, dan bank perkreditan rakyat syariah.</li><li>Buat sumber foot note pada penelitian sebelumnya di latar belakang.</li><li>Detailkan layanan yang berbasis digital proposal.</li><li>Munculkan faktor-faktor apa saja yang mau diteliti di rumusan masalah.</li></ol>	RR	

Jum'at, 06 Agustus 2021	1. Perbaiki rumusan masalah dan disamakan faktor-faktornya dengan kerangka berfikir di penelitian.	RR	
18 Agustus 2021	2. Perbaiki metodologi penelitian bagian populasi, sampel, teknik penarikan sampel, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.	RR	

Medan, 20 Agustus 2021

Diketahui/Disetujui  
Dekan



Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi



Dr. Rahmayati M.E.I

Pembimbing Proposal



Dr. Rahmayati M.E.I



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

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya



Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari Rabu, 01 September 2021\_ Pelaksanaan\_Seminar dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Winri Asrika  
Npm : 1701270043  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech (Financial technology) Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan.

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 01 September 2021

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Rahmayati M.E.I)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembimbing

(Dr. Rahmayati M.E.I)

Pembahas

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan  
Wakil Dekan I



Ilhami, S.PdI, MA





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

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 663  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Di bawah ini adalah berita acara disetujui  
tanggal dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI  
PERBANKAN SYARIAH

Pada hari Rabu, 01 September 2021 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Winri Asrika  
Npm : 1701270043  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech (Financial technology) Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan.

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech (Financial technology) Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan.
Bab I	Perbaiki rumusan masalah, dan tujuan masalah
Bab II	-
Bab III	Perbaiki metodologi penelitian di bagian populasi, dan sampel
Lainnya	-
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 01 September 2021

Tim Seminar

Ketua  
  
(Dr. Rahmayati M.E.I)

Pembimbing  
  
(Dr. Rahmayati M.E.I)

Sekretaris  
  
(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembahas  
  
(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dia menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan Tanggalnya

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

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 94/II.3./UMSU-01/F/2021  
Lamp : -  
Hal : *Mohon Izin Riset*

06 Safar 1443 H  
13 September 2021 M

Kepada Yth :  
*Pimpinan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan*

di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Warohamtullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa 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 : Winri Asrika  
NPM : 1701270043  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syar'iah  
Judul Skripsi : Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech Pada Bank Tabungan Negara Syariah Medan

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih. Semoga Allah meridhoi segala amaal yang telah kita perbuat, amin.

*Wassalamu'alaikum Warohamtullahi Wabarokatuh*



Dekan,

*[Signature]*  
NIDN : 0103067503

Lamp. : ---

Kepada Yth.  
**Fakultas Agama Islam**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
**Jl. Kapten Mukhtar Basri No 3**  
**Medan 20238**

Medan, 24 September 2021

Perihal : **Persetujuan Izin Pengambilan Data/Riset**

Menunjuk surat UMSU No. 94/II.3/UMSU-01/F/2021 tanggal 13 September 2021, perihal  
Mohon Izin Riset, dengan data mahasiswa

Nama : Winri Asrika  
NPM : 1701270043  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech pada  
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Medan

Dengan ini kami sampaikan bahwa :

1. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan menyetujui permohonan Mahasiswa/i untuk melakukan riset di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Medan pada tanggal 27 September – 11 Oktober 2021
2. Hasil dari riset tersebut satu set untuk diberikan ke Bank BTN Kantor Cabang Syariah Medan sebagai arsip.
3. Untuk menghindari terpapar virus Covid-19, peserta riset diharapkan menyerahkan daftar pertanyaan riset H-3 dari jadwal yang ditentukan dan mematuhi protokol kesehatan seperti menggunakan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak.
4. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan tidak bertanggungjawab jika peserta riset terpapar virus Covid-19 setelah melaksanakan riset di Bank BTN.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk**  
**KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN**

  
**Triyantoro** **Hajiz Hameini**  
Branch Manager **DBM Supporting**



A. Pernyataan yang berkaitan dengan Faktor Kemudahan						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya menggunakan Fintech dari BTN Syariah dikarenakan kemudahan dalam mengakses mobile bankingnya.					
2	Penggunaan aplikasi Fintech sangat mudah sehingga saya mampu melakukan sendiri tanpa bantuan orang lain.					
3	Aplikasi Fintech seperti ATM, Payment dan Mobile Banking sangat mudah digunakan sehingga saya tidak merasa kesulitan.					
4	Saya menggunakan Fintech dari BTN Syariah dikarenakan aplikasinya cepat dan mudah untuk dipelajari.					

B. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor Keamanan						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya menggunakan Fintech dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan data saya tersimpan dengan aman.					
2	Saya menggunakan Fintech dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan sudah terdaftar sebagai lembaga resmi.					
3	Saya menggunakan Fintech dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan saya tidak takut diteror saat ada masalah.					
4	Saya percaya Fintech dari BTN Syariah tidak akan menyebarkan data Konsumen					

C. Pernyataan yang berkaitan dengan faktor Layanan						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan kemudahan dalam menggunakan layanan.					
2	Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan banyak pilihan cicilan yang tersedia.					
3	Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan mudah melaporkan kendala saya					
4	Saya menggunakan <i>Fintech</i> dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan contact centernya mudah di hubungi					

D. Pernyataan yang berkaitan dengan Pengguna Fintech						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya memilih layanan Fintech dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan saya percaya layanan ini untuk membantu nasabah					
2	Saya memilih layanan Fintech dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan saya percaya layanan jujur tanpa riba					
3	Saya memilih layanan Fintech dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan saya percaya layanan ini menggunakan dasar syariat islam					
4	Saya memilih layanan Fintech dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan saya percaya layanan ini karena saya yakin Fintech ini tidak seperti layanan Fintech lain					
5	Saya memilih layanan Fintech dari BTN Syariah seperti mobile banking, Payment dan ATM dikarenakan saya percaya pada BTN Syariah sebagai pengelolanya.					

## **Daftar Riwayat Hidup**

Nama Lengkap : Winri Asrika  
Tempat, Tanggal Lahir : Negeri lama Seberang, 23 Maret 1999  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Dusun Purwosari Pasar IV, Desa Negeri Lama Seberang, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.  
Anak Ke : 2 dari 2 bersaudara  
No. Telp/Hp : 0822 8824 2232

### **Nama Orang Tua**

Ayah : Irwandi  
Ibu : Susilawati  
Alamat : Dusun Purwosari Pasar IV, Desa Negeri Lama Seberang, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.

### **Riwayat Pendidikan**

Tahun 2006-2012 : SD Negeri 118315 Perkebunan Negerilama  
Tahun 2012-2014 : SMP Negeri 3 Bilah Hilir  
Tahun 2014-2017 : SMA Negeri 1 Bilah Hilir  
Tahun 2017-2021 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara