

**PENGARUH PENGGUNAAN *FINANCIAL TECHNOLOGY*  
DAN EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**AWALINDA RIZQINA HASIBUAN  
NIM. 21 401 00038**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

**PENGARUH PENGGUNAAN *FINANCIAL TECHNOLOGY*  
DAN EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**AWALINDA RIZQINA HASIBUAN  
NIM. 21 401 00038**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

**PENGARUH PENGGUNAAN *FINANCIAL TECHNOLOGY*  
DAN EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**AWALINDA RIZQINA HASIBUAN  
NIM. 21 401 00038**

**PEMBIMBING I**

**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.S.i**  
NIP. 19780818 200901 1015

**PEMBIMBING II**

**Assa'adatul Khairiyah, M.Ak**  
NIP. 19930217 202203 2004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **AWALINDA RIZQINA HASIBUAN**

Padangsidempuan, 02 Juni 2025  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Syahada Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. **AWALINDA RIZQINA HASIBUAN** yang berjudul **"Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (*Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan*)"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan. Seiring dengan hal diatas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.S.i**  
NIP. 19780818 200901 1015

**PEMBIMBING II**



**Assa'adatul Khairiyah, M.Ak**  
NIP. 19930217 202203 2004

### **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Awalinda Rizqina Hasibuan  
NIM : 21 401 00038  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 12 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 2 tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 02 Juni 2025

Saya yang Menyatakan,



**AWALINDA RIZQINA HASIBUAN**  
**NIM . 21 401 00038**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Awalinda Rizqina Hasibuan  
NIM : 21 401 00038  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Syahada Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exslusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UIN SYAHADA Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : 02 Juni 2025  
Saya yang menyatakan,



**AWALINDA RIZQINA HASIBUAN  
NIM. 21 401 00038**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidempuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022 Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

|                               |                                                                                                                            |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NAMA</b>                   | <b>: Awalinda Rizqina Hasibuan</b>                                                                                         |
| <b>NIM</b>                    | <b>: 21 401 00038</b>                                                                                                      |
| <b>Fakultas/Program Studi</b> | <b>: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah</b>                                                                       |
| <b>Judul Skripsi/Pengaruh</b> | <b>: Penggunaan <i>Financial Technology</i> Dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia</b> |

**Ketua**

**Sekretaris**

**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.L., M.Si**  
NIDN. 2018087802

**Dr. Sarmiana Batubara, M.A**  
NIDN. 2127038601

**Anggota**

**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.L., M.Si**  
NIDN. 2018087802

**Dr. Sarmiana Batubara, M.A**  
NIDN. 2127038601

**Hadi Aini, M.E**  
NIDN. 2025128903

**Zulaika Matondang, M.Si**  
NIDN. 2017058302

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <b>Di</b>                        | <b>: Padangsidempuan</b>       |
| <b>Hari/Tanggal</b>              | <b>: Kamis, 12 Juni 2025</b>   |
| <b>Pukul</b>                     | <b>: 10.00 WIB s/d Selesai</b> |
| <b>Hasil/Nilai</b>               | <b>: Lulus/ 80 (A)</b>         |
| <b>Indeks Predikat Kumulatif</b> | <b>: 3,88</b>                  |
| <b>Predikat</b>                  | <b>: Pujian</b>                |



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidempuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022 Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

### **PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : **Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* Dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia**  
**Nama** : **Awalinda Rizqina Hasibuan**  
**NIM** : **21 401 00038**

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 02 Juli 2025

Dekan



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M. Si.**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**

## ABSTRAK

**Nama : Awalinda Rizqina Hasibuan**  
**Nim : 21 401 00038**  
**Judul Skripsi Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan juga oleh industri perbankan, dimana *Financial Technology* (FinTech) merupakan salah satu kemajuan teknologi dalam industri perbankan. Ketika kualitas transaksi dan respons layanan baik maka disitulah nasabah akan semakin meningkat dalam penggunaan atau bertransaksi melalui *Financial Technology* (FinTech). Mahasiswa FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan masih banyak yang belum maksimal dalam penggunaan *Financial Technology* seperti susah akses untuk fitur layanan, respons transaksi sepenuhnya yang belum efisien, serta rendahnya tingkat pemahaman, padahal *Financial Technology* dibuat untuk memudahkan transaksi keuangan perbankan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan non *probability sampling* dengan jumlah sampel 63 Responden. sumber data primer, teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, wawancara dan angket. Alat analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis uji asumsi klasik, regresi linear berganda dan uji hipotesis, pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 23. Berdasarkan hasil penelitian ini secara parsial terdapat pengaruh *Financial Technology* terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Efisiensi Operasional terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Kemudian secara simultan (uji F) menyatakan terdapat pengaruh *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi kasus mahasiswa FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpua) dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

**Kata Kunci: *Financial Technology* (Fintech), Efisiensi Operasional, Kepuasan Nasabah**

## **ABSTRACT**

**Name : Awalinda Rizqina Hasibuan**  
**Reg.Number : 21 401 00038**  
**Thesis Title : The Influence of the Use of Financial Technology and Operational Efficiency on Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank**

The rapid development of technology is also utilized by the banking industry, where Financial Technology (FinTech) is one of the technological advances in the banking industry. When the quality of transactions and service responses is good, that is where customers will increase in using or transacting through Financial Technology (FinTech). Many FEBI UIN Sheikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan students are still not maximizing the use of Financial Technology such as difficult access to service features, fully inefficient transaction responses, and low levels of understanding, even though Financial Technology was made to facilitate banking financial transactions. The purpose of this study was to determine whether there is an effect of Financial Technology and Operational Efficiency on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia either partially or simultaneously. This research is quantitative research and the sampling technique uses non probability sampling with a sample size of 63 respondents. primary data sources, data collection techniques using documentation, interviews and questionnaires. The data analysis tools used are validity test, reliability test, classical assumption test analysis, multiple linear regression and hypothesis testing, data processing is done with SPSS version 23. Based on the results of this study, partially there is an effect of Financial Technology on Customer Satisfaction with a  $t_{count} > t_{table}$  value. The results also show that there is an effect of Operational Efficiency on Customer Satisfaction with a  $t_{count} > t_{table}$  value. Then simultaneously (F test) states that there is an influence of Financial Technology and Operational Efficiency on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (Case study of FEBI students of UIN Sheikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpua) with a value of  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

**Keywords: Financial Technology (Fintech), Operational Efficiency, Customer Satisfaction**

## ملخص البحث

الاسم : واليندا رزقينا حسيبوان

الرقم : ٢١٤٠١٠٠٠٣٨

عنوان : الأطروحة: تأثير استخدام التكنولوجيا المالية والكفاءة التشغيلية على رضا العملاء في بنك عنوان الشريعة الإندونيسي (دراسة حالة على طلاب كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية، جامعة الشيخ علي حسن أحمد أداري بادانغسيديمبوان الإسلامية "الحكومية")

يتم استخدام التطور السريع للتكنولوجيا في الصناعة المصرفية أيضاً، حيث تعد التكنولوجيا المالية) فينتك (أحد التطورات التكنولوجية في الصناعة المصرفية. عندما تكون جودة المعاملات والاستجابة للخدمة جيدة، حيث سيزداد إقبال العملاء على استخدام التكنولوجيا المالية) فينتكأو التعامل من خلالها. لا يزال العديد من طلاب جامعة كلية الاقتصاد الأعمال الإسلامية الجامعة الإسلامية الحكومية الشيخ علي حسن أحمد أداري بادانغسيديمبوان غير مثاليين في استخدام التكنولوجيا المالية مثل صعوبة الوصول إلى ميزات الخدمة، وعدم كفاءة الاستجابة للمعاملات بشكل كامل، وانخفاض مستويات الفهم، على الرغم من أن التكنولوجيا المالية صُنعت لتسهيل المعاملات المالية المصرفية. الغرض من هذه الدراسة هو تحديد ما إذا كان هناك تأثير للتكنولوجيا المالية والكفاءة التشغيلية على رضا العملاء في بنك الشريعة الإندونيسي إما جزئياً أو في نفس الوقت. هذا البحث عبارة عن بحث كمي ويستخدم أسلوب أخذ العينات غير الاحتمالية مع حجم عينة من ٦٣ مجوئاً. مصادر البيانات الأولية، وتقنيات جمع البيانات باستخدام التوثيق والمقابلات والاستبيانات. استناداً إلى نتائج تحليل البيانات، فإن هذه الدراسة لها تأثير كبير على رضا العملاء من خلال نتائج تحليل البيانات، حيث أن للتكنولوجيا المالية تأثير كبير على رضا العملاء بقيمة  $t$  المحسوبة  $t >$  الجدولية"وقيمة الدلالة الإحصائية أقل من ٠,٠١. "كما أن الكفاءة التشغيلية لها تأثير كبير على رضا العميل بقيمة ٠,٠١.

الكلمات المفتاحية التكنولوجيا المالية، الكفاءة التشغيلية، الكفاءة التشغيلية، تكنولوجيا المعلومات، رضا العملاء

## KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulillah*, peneliti panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala*, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Rasulullah Muhammad *shallallahu 'alaihi Wasallam* sebagai tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor

UIN SYAHADA Padangsidempuan, serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.
3. Ibu Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
4. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan

petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap setiap kebaikan yang Bapak berikan.

5. Ibu Assa'adatul Khairiyatussolihah, M.Ak., pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap setiap kebaikan yang Ibu berikan.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada cinta pertamaku Ayahanda Ahmad Yusuf Hasibuan dan Teristimewa kepada pintu surgaku Ibunda tersayang Nurbaina Harahap, yang telah membersamai peneliti selama diperkuliahan. Terima kasih telah mendidik memberikan dukungan moral dan materi serta cinta yang tiada hentinya engkau berikan kepada peneliti. Terima kasih telah berjuang bersama peneliti, mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya untuk mendukung peneliti meraih mimpi. Semoga Allah SWT senantiasa dapat membalas perjuangan ayah dan ibu dengan surga firdaus-Nya.

8. Terima kasih kepada Oppung Jamaluddin Hasibuan, Dahrul Harahap dan Nenek tercinta Qomariah Harahap, Kasiah Harahap yang selalu mendukung memberikan materi, kasih sayang dan selalu mendoakan yang terbaik untuk peneliti.
9. Kepada Keluarga Tercinta, Bou Ummi Nadrah Hasibuan, Bou Mawar sari Harahap, S.E., S.Pd., Bou Siti Fatimah Harahap, Bou Ruwati, Mangboru Bembeng, Mangboru Hasan Basri, Mangboru Muhammad Toib, yang telah mendukung, membantu, dan mendengarkan keluh kesah peneliti serta memberikan materi dan support yang tak pernah henti. Terima Kasih kepada Adik peneliti Angga Pratama Hasibuan, yang selalu memberikan semangat motivasi kepada peneliti dengan tingkah jahilnya, dan terimakasih kepada persepupuan peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
10. Terima kasih kepada teman-teman peneliti Ransina Ramdhani Tanjung, Sawal Siregar, dan Anak-Anak Kos Qansa-1. telah menjadi rekan terbaik disaat suka maupun duka, senang maupun sedih, dan kecewa maupun bahagia. Terima kasih atas banyaknya kontribusi yang membantu peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Terima Kasih kepada teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah khususnya ruangan Perbankan Syariah-2, mahasiswa

angkatan 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga selesai.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 02 Juni 2025  
Penulis

**Awalinda Rizqina Hasibuan**  
**Nim. 21 401 00038**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

### A. Konsonan

Pedoman konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan translitasinya dengan huruf latin.

| Huruf Arab | Nama Huruf Latin | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alif             | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan          |
| ب          | Ba               | B                  | Be                          |
| ت          | Ta               | T                  | Te                          |
| ث          | ša               | š                  | Es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jim              | J                  | Je                          |
| ح          | ha               | h                  | Ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | Kha              | Kh                 | Kh dan ha                   |
| د          | Dal              | D                  | De                          |
| ذ          | žal              | ž                  | Zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | Ra               | R                  | Er                          |
| ز          | Zai              | Z                  | Zet                         |
| س          | Sin              | S                  | Es                          |
| ش          | Syin             | Sy                 | Es dan ye                   |
| ص          | šad              | š                  | Es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | ḍad              | ḍ                  | e (dengan titik di bawah)   |
| ط          | ṭa               | ṭ                  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | ẓa               | ẓ                  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ‘ain             | ‘.                 | koma terbalik di atas       |
| غ          | Gain             | G                  | Ge                          |
| ف          | Fa               | F                  | Ef                          |
| ق          | Qaf              | Q                  | Ki                          |
| ك          | Kaf              | K                  | Ka                          |
| ل          | Lam              | L                  | El                          |
| م          | Mim              | M                  | Em                          |
| ن          | Nun              | N                  | En                          |
| و          | Wau              | W                  | We                          |
| ه          | Ha               | H                  | Haw                         |
| ء          | Hamza            | ..’..              | Apostrof                    |
| ي          | Ya               | Y                  | Ye                          |

## B. Vokal

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

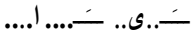
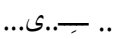
1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda                                                                             | Nama          | Huruf Latin | Nama |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|------|
|  | <i>Fathah</i> | A           | A    |
|  | <i>Kasrah</i> | I           | I    |
|  | <i>Dommah</i> | U           | U    |

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

| Tanda dan Huruf                                                                     | Nama           | Gabungan | Nama    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|---------|
|  | fathah dan ya  | Ai       | A dan i |
|  | fathah dan wau | Au       | A dan u |

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

| Harkat dan Huruf                                                                    | Nama                               | Huruf dan Tanda | Nama                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|----------------------|
|  | <i>fathah dan alif<br/>atau ya</i> | -               | a dan garis di atas  |
|  | <i>kasrah dan ya</i>               | -               | i dan garis di bawah |
|  | <i>dommah dan<br/>wau</i>          | -               | u dan garis di atas  |

### C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua:

1. *Ta marbutah* hidup yaitu *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta marbutah* mati yaitu *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

### D. *Syaddah (Tsaydid)*

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

### E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ﻝ ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata

sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. *Hamzah***

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzuhl* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu *Tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

|                                                              |       |
|--------------------------------------------------------------|-------|
| SAMPUL DEPAN                                                 |       |
| HALAMAN JUDUL                                                |       |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING                                |       |
| SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING                                  |       |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI                           |       |
| BERITA ACARA MUNAQOSYAH                                      |       |
| LEMBAR PENGESAHAN DEKAN                                      |       |
| ABSTRAK .....                                                | i     |
| KATA PENGANTAR.....                                          | iv    |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....                       | ix    |
| DAFTAR ISI.....                                              | xiv   |
| DAFTAR TABEL .....                                           | xvii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                           | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN                                            |       |
| A. Latar Belakang Masalah .....                              | 1     |
| B. Identifikasi Masalah .....                                | 8     |
| C. Batasan Masalah .....                                     | 9     |
| D. Definisi Operasional Variabel .....                       | 9     |
| E. Perumusan Masalah .....                                   | 10    |
| F. Tujuan Penelitian.....                                    | 11    |
| G. Manfaat Penelitian.....                                   | 11    |
| BAB II LANDASAN TEORI                                        |       |
| A. Landasan Teori .....                                      | 13    |
| 1. <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....               | 13    |
| a. Pengertian <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....    | 13    |
| b. <i>Financial Technology</i> Pada Perbankan Syariah .....  | 14    |
| c. Manfaat <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....       | 17    |
| 2. Efisiensi Operasional.....                                | 18    |
| a. Pengertian Efisiensi Operasional .....                    | 18    |
| b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efisiensi Operasional ... | 19    |
| 3. Kepuasan Nasabah.....                                     | 20    |
| a. Kepuasan Menurut Perspektif Islam.....                    | 20    |
| b. Pengertian Kepuasan Nasabah.....                          | 22    |
| c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....     | 23    |
| d. Indikator Kepuasan.....                                   | 24    |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| e. Manfaat Kepuasan Nasabah.....                               | 25        |
| <b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>                           | <b>26</b> |
| <b>C. Kerangka Berpikir.....</b>                               | <b>35</b> |
| <b>D. Hipotesis.....</b>                                       | <b>36</b> |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                               |           |
| <b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>                     | <b>37</b> |
| <b>B. Jenis Penelitian.....</b>                                | <b>37</b> |
| <b>C. Populasi dan Sampel.....</b>                             | <b>37</b> |
| 1. Populasi.....                                               | 37        |
| 2. Sampel .....                                                | 38        |
| <b>D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....</b>          | <b>40</b> |
| 1. Kuesioner (Angket) .....                                    | 40        |
| 2. Wawancara .....                                             | 41        |
| 3. Dokumentasi .....                                           | 42        |
| <b>E. Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas).....</b>      | <b>42</b> |
| 1. Uji Validitas.....                                          | 42        |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                      | 43        |
| <b>F. Teknik Analisis Data.....</b>                            | <b>43</b> |
| 1. Statistik Deskriptif .....                                  | 41        |
| 2. Uji Normalitas.....                                         | 43        |
| 3. Uji Asumsi Klasik.....                                      | 44        |
| 4. Uji Regresi Linear Berganda .....                           | 45        |
| 5. Uji Hipotesis .....                                         | 46        |
| a. Uji Parsial (Uji t) .....                                   | 46        |
| b. Uji Simultan (Uji F).....                                   | 46        |
| c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                        | 47        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>                                 |           |
| <b>A. Gambaran Umum FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan... 48</b> | <b>48</b> |
| 1. Profil FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan .....               | 48        |
| 2. Visi dan Misi FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan.....         | 49        |
| 3. Struktur Organisasi FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan        | 51        |
| <b>B. Deskripsi Data Penelitian .....</b>                      | <b>52</b> |
| 1. Karakteristik Berdasarkan Usia .....                        | 51        |
| 2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....               | 52        |
| 3. Karakteristik Pengguna Financial Technology (FinTech) ..... | 53        |
| <b>C. Analisis Data .....</b>                                  | <b>54</b> |
| 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....                   | 51        |
| 2. Analisis Deskriptif .....                                   | 56        |
| 3. Uji Normalitas.....                                         | 58        |
| 4. Uji Asumsi Klasik.....                                      | 59        |
| 5. Uji Regresi Linear Berganda .....                           | 60        |
| 6. Uji Hipotesis .....                                         | 62        |
| a. Uji Parsial (Uji t).....                                    | 62        |

|                                                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| b. Uji Simultan (Uji F) .....                                                                              | 63        |
| c. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....                                                                 | 64        |
| <b>D. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>                                                                 | <b>65</b> |
| 1. Pengaruh <i>Financial Technology</i> (Fintech) Terhadap Kepuasan Nasabah.....                           | 65        |
| 2. Pengaruh Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah.....                                           | 66        |
| 3. Pengaruh <i>Financial Technology</i> (Fintech) dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 67        |
| <b>E. Keterbatasan Penelitian .....</b>                                                                    | <b>68</b> |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                                                                                       |           |
| A. Kesimpulan.....                                                                                         | 70        |
| B. Implikasi Hasil Penelitian .....                                                                        | 71        |
| C. Saran .....                                                                                             | 71        |

#### **DATAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel I.1 Data Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan.....            | 5  |
| Tabel II.1 Definisi Operasional Variabel .....                            | 9  |
| Tabel III.1 Penelitian Terdahulu .....                                    | 25 |
| Tabel III.2 Indikator Skor Angket .....                                   | 38 |
| Tabel III.3 Kisi-Kisi Angket .....                                        | 39 |
| Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas <i>Financial Technology</i> ( $X_1$ )..... | 52 |
| Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Efisiensi Operasional ( $X_2$ ) .....      | 53 |
| Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y) .....                 | 53 |
| Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas.....                                    | 54 |
| Tabel IV.5 Hasil Uji Deskriptif.....                                      | 55 |
| Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas .....                                     | 56 |
| Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....                              | 57 |
| Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                            | 58 |
| Tabel IV.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                        | 59 |
| Tabel IV.10 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....                               | 60 |
| Tabel IV.11 Hasil Uji Simultan (Uji F).....                               | 61 |
| Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....                 | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel I.1 Kerangka Pikir .....                                                | 33 |
| Tabel II.1 Struktur Organisasi FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan...            | 49 |
| Tabel III.1 Karakteristik Berdasarkan Usia .....                              | 50 |
| Tabel III.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....                     | 51 |
| Tabel III.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis <i>Financial Technology</i> ..... | 52 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sektor perbankan juga memanfaatkan kemajuan teknologi yang pesat, dan salah satu perkembangan tersebut adalah Financial Technology (FinTech) yang saat ini masih menjadi bahan kajian di Indonesia dan saling terkait. Kemajuan teknologi yang berkembang pesat saat ini dimaksudkan untuk mempermudah, lebih efektif, dan lebih efisien bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan elektronik lainnya.<sup>1</sup>

*Fintech*, yang terkadang dikenal sebagai TekFin, merupakan akronim dari *Financial Technology*. Pemanfaatan teknologi sistem keuangan yang menciptakan barang, jasa, teknologi, dan/atau model bisnis baru disebut sebagai teknologi keuangan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017. Pemanfaatan ini dapat memengaruhi stabilitas sistem keuangan, sistem moneter, dan efisiensi, kelancaran, keamanan, serta keandalan sistem pembayaran.<sup>2</sup> Sistem pembayaran, dukungan pasar, manajemen risiko dan investasi, pinjaman, penyedia pembiayaan dan modal, serta layanan keuangan lainnya merupakan contoh penyedia teknologi keuangan (*FinTech*).<sup>3</sup> Nasabah kini dapat membeli, menjual, dan

---

<sup>1</sup> Andi Zulfikar Darussalam, dkk, "Islamic Financial Technology Towards the Advancement Of Islamic Banking In Indonesia", Jurnal Nisbah, Vol. 4, No.2, 2018.

<sup>2</sup> Marzuki, M., & Nurdin, N. (2020). "The Influence of Halal Product Expectation, Social Environment, and Fiqih Knowledge on Intention to Use Shariah Financial Technology Products", *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(1), 171-193.

<sup>3</sup> Ratnasari Dewi "(Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Studi Kasus Umkm Di

meminjamkan uang tanpa harus mengunjungi bank atau ATM dan mengantre bersama nasabah lain karena aksesibilitas teknologi. Alhasil, penggunaan Teknologi Finansial (FinTech) menjadi jauh lebih mudah, cepat, dan efektif.<sup>4</sup>

Agar perekonomian Indonesia dapat tumbuh, keterlibatan dalam industri perbankan sangatlah penting. Salah satu lembaga keuangan yang sangat penting bagi perekonomian suatu negara adalah bank. Di Indonesia terdapat dua jenis bank: bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan bisnisnya secara tradisional.<sup>5</sup>

Di sisi lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan penggunaan dan efisiensi operasional dalam menawarkan layanan pembiayaan, pembayaran, dan distribusi yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.<sup>6</sup> Bank Islam tidak memperoleh bunga; sebaliknya, mereka menyebutnya sebagai kompensasi dan bagi hasil, berbeda dengan bank biasa yang memperoleh bunga.<sup>7</sup>

Akan tetapi, terdapat perbedaan mendasar antara bank Islam dengan bank konvensional yang menggunakan bunga sebagai alat untuk

---

Kota Cimahi)), *Jurnal ekonomi, bisnis dan akuntansi (COSTTNG)*, Volume. 7, No.4,2024, hlm.8892

<sup>4</sup> [www.ojk.go.id/id/financial-technology](http://www.ojk.go.id/id/financial-technology). Diakses pada Selasa, 8 Oktober 2024 pukul 16:47 Wib .

<sup>5</sup> Wiwik Ni Luh, Ginantra S, dkk, (2020), "*Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital* (Medan: Yayasan Kita Menuli), hlm. 4.

<sup>6</sup>Fahmi Irham (2019)," *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 21-22

<sup>7</sup> Yumanita Diana,(2010), "*Bank Syariah: Gambaran Umum* (Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan), Hlm. 1–2.

menghimpun dana dari nasabahnya. Terkait hal tersebut, Allah SWT telah memberikan penjelasannya dalam firman-Nya:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ  
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sungguh Allah maha penyayang kepadamu”*. (QS An-Nisa:29)

Beberapa bank syariah di Indonesia adalah Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Bank Syariah Indonesia merupakan perusahaan yang dibentuk dari penggabungan bank-bank syariah milik negara. Bank umum syariah Indonesia ini, yang resmi bergabung pada 1 Februari 2021, merupakan pemain kunci di sektor halal negara ini dan menjadi pusat semua kegiatan ekonomi.<sup>8</sup>

Sistem pembayaran, dukungan pasar, manajemen risiko dan investasi, pinjaman, penyedia pembiayaan dan modal, serta layanan keuangan lainnya merupakan contoh penyedia teknologi keuangan.<sup>9</sup> Nasabah yang memiliki akses ke teknologi dapat membeli, menjual, dan meminjam uang tanpa harus mengantre di bank atau mesin ATM. Alhasil, penggunaan

---

<sup>8</sup>Darwis Harahap, *“Manajemen Risiko Bank Syariah”* (Jakarta: Merdeka Kreasi Group) 2022, hlm.24

<sup>9</sup> Ratnasari Dewi "(Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Studi Kasus Umkm Di Kota Cimahi)), *Jurnal ekonomi, bisnis dan akuntansi (COSTTNG)*, Volume. 7, No.4,2024, hlm.8892

Teknologi Finansial (FinTech) menjadi jauh lebih mudah, cepat, dan efektif.<sup>10</sup>

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini mengenai Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* Dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI KC Padangsidimpuan seperti penelitian Helmi Muhammad Pengaruh Financial Technology Terhadap Perbankan Syariah: Pendekatan ANP-BOCR (*The Influence of Financial Technology on Islamic Banking: ANP-BOCR Approach*), menyatakan bahwa:

Ada dua cara Teknologi Finansial (*FinTech*) memengaruhi perbankan Islam dan kliennya: secara positif dan negatif. Subjaringan manfaat dan peluang digunakan untuk mengelompokkan karakteristik positif, sedangkan subjaringan biaya dan risiko digunakan untuk mengelompokkan karakteristik negatif. Metode manfaat, peluang, biaya, dan risiko (BOCR) meneliti keadaan jangka pendek dan jangka panjang. Informasi dikumpulkan dari survei responden dan wawancara mendalam. Pengambilan sampel secara sengaja digunakan untuk memilih peserta studi, yang meliputi pakar akademis, praktisi industri *FinTech*, profesional perbankan Islam, dan otoritas jasa keuangan.<sup>11</sup>

Melalui wawancara yang dilakukan peneliti kepada saudari Riri salah satu pegawai Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan sebagai Teller dan pengguna *Financial Technology* juga beliau mengatakan:

Meskipun teknologi finansial merupakan metode transaksi yang mudah, namun masih terdapat beberapa kekurangan, antara lain

---

<sup>10</sup> [www.ojk.go.id/id/financial-technology](http://www.ojk.go.id/id/financial-technology). Diakses pada Selasa, 8 Oktober 2024 pukul 16:47 Wib .

<sup>11</sup> Helmi, M., & Sari, NP (2020). “Pengaruh *Financial Technology* Terhadap Perbankan Syariah: Pendekatan ANP-BOCR (*The Influence of Financial Technology on Islamic Banking: ANP-BOCR Approach*)”, *Perisai: Jurnal Perbankan dan Keuangan Islam* , 4 (2), 113-125.

nasabah tidak dapat menggunakan layanannya karena minimnya pengetahuan, ketergantungan pada jaringan internet sehingga menimbulkan berbagai kendala jaringan yang menghambat kinerja layanan mobile banking, serta keterbatasan sinyal di setiap lokasi yang membuat masyarakat lebih memilih mengantre daripada menggunakan teknologi finansial. Kendala-kendala tersebut merupakan penyebab utama ketidakpuasan nasabah.<sup>12</sup>

Peneliti mengambil objek penelitian di UIN SYAHADA Padangsidempuan tepatnya pada mahasiswa tahun akademik 2021 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) tercatat ada 433 mahasiswa.

**Tabel 1.1 Data Populasi Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Angkatan 2021**

| No.    | Program Studi              | Jumlah Mahasiswa | Pengguna BSI Mobile |
|--------|----------------------------|------------------|---------------------|
| 1      | Perbankan Syariah          | 170              | 125                 |
| 2      | Ekonomi Syariah            | 150              | 86                  |
| 3      | Manajemen Bisnis Syariah   | 45               | 31                  |
| 4      | Manajemen Keuangan Syariah | 20               | 12                  |
| 5      | Akuntansi Syariah          | 48               | 46                  |
| Jumlah |                            | 433              |                     |

Sumber : Akademik FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan (2025)

Peneliti melakukan survei awal yaitu dengan mewawancarai beberapa mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah menggunakan *Financial Technology* yaitu saudara Sri Safriyanti, mengatakan bahwa walaupun *Financial Technology* memudahkan untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun, tetapi karena kurangnya pengetahuan dan akses jaringan internet yang kurang memadai di suatu

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Saudari Riri, Pegawai BSI KC Padangsidempuan, Pada tanggal, 4 Januari 2025, Pukul 14:00 WIB.

lokasi tertentu maka akan menimbulkan ketidakpuasan pada nasabah.<sup>13</sup>

Sawal Siregar, merupakan pengguna *Financial Technology* untuk mempermudah pembayaran uang kuliahnya tapi dari pengalamannya ada sedikit kendala sewaktu melakukan pembayaran uang kuliah melalui *Financial Technology* yaitu layanan Mobile Banking yang ada malah terjadi kesalahan atau error, dimana slip SPP tidak muncul/keluar tetapi saldo pada rekening sudah berkurang, Jadi saudara Sawal Siregar merasa tidak puas terhadap penggunaan *Financial Technology*.<sup>14</sup>

Saudara Rizky Nugraha, sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia, mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan, sebagai pengguna *Financial Technology* mengatakan memudahkannya untuk melakukan berbagai jenis transaksi perbankan seperti, pembayaran E-Commerce pada aplikasi Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Blibli .<sup>15</sup>

Pengguna *Financial Technology (FinTech)* telah menyampaikan sejumlah keluhan, yang merupakan wujud ketidakpuasan mereka. Menurut Philip Kotler, tingkat kepuasan seseorang ditentukan dengan membandingkan hasil kerja produk atau layanan yang diterimanya dengan harapannya.

Hubungan antar variabel Penggunaan *Financial Technology* dan efisiensi operasional terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah

---

<sup>13</sup> Wawancara Dengan Saudari Sri Safriyanti Selaku, Mahasiswa Perbankan Syariah, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 10 Januari 2025, Pukul 10:18 WIB.

<sup>14</sup> Wawancara Dengan Saudara Sawal Siregar Selaku, Mahasiswa Perbankan Syariah, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 10 Januari 2025, Pukul 11:04 WIB.

<sup>15</sup> Wawancara Dengan Saudara Rizky Nugraha, Selaku Mahasiswa Perbankan Syariah, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 11 Januari 2025, Pukul 09:04 WIB.

Indonesia dalam layanan perbankan syariah telah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah, terutama di kalangan mahasiswa yang cenderung mengandalkan teknologi digital dalam aktivitas keuangan mereka.

*Financial Technology* memungkinkan transaksi yang lebih cepat, mudah, dan aman, sehingga meningkatkan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Di sisi lain, efisiensi operasional juga berperan secara krusial dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Bank yang mampu mengoptimalkan sumber daya, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi biaya transaksi akan lebih dihargai oleh nasabah. Efisiensi operasional yang tinggi dapat memperpendek waktu tunggu dan meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. penggunaan *Financial Technology* dan efisiensi operasional dapat menciptakan sistem perbankan yang lebih responsif dan inovatif.

Implementasi teknologi keuangan yang efektif akan mendukung peningkatan efisiensi operasional, misalnya melalui digitalisasi layanan perbankan yang mengurangi ketergantungan pada proses manual. Dengan demikian, sinergi antara *Financial Technology* dan efisiensi operasional di Bank Syariah Indonesia dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah, terutama bagi mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan yang menginginkan layanan perbankan yang cepat, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah.

Peningkatan produk dan pemasaran yang berkelanjutan, khususnya dalam teknologi finansial itu sendiri, diperlukan untuk meningkatkan layanan kepuasan pelanggan. Dalam praktiknya, penggunaan Teknologi Finansial (*FinTech*) yang sangat dipengaruhi oleh teknologi informasi, membuat transaksi keuangan menjadi lebih sederhana, lebih efektif, dan lebih efisien, tetapi juga mengandung beberapa bahaya. Para peneliti menjadi lebih tertarik untuk mempelajari Teknologi Finansial (*FinTech*) dengan judul tersebut karena fenomena tersebut dan sejumlah temuan dari penelitian sebelumnya **“Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* Dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Rendahnya tingkat pemahaman nasabah terhadap manfaat, dan cara menggunakan fitur layanan *Financial Technology* (FinTech).
2. Efisiensi operasional yang belum maksimal ketika melakukan transaksi seperti waktu pemrosesan transaksi atau respons layanan pelanggan yang lambat belum sepenuhnya efisien, sehingga menimbulkan ketidakpuasan nasabah terhadap layanan *Financial Technology* (FinTech).
3. Susahnya nasabah mendapatkan akses untuk menggunakan fitur layanan *Financial Technology* (FinTech) dikarenakan keterbatasan akses sinyal di setiap daerah tertentu.

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi permasalahan pada sampel pengguna yang diambil hanya Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan Pada Program Studi Perbankan Syariah Tahun Akademik 2021 untuk mengetahui pengaruh penggunaan *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

### D. Definisi Operasional Variabel

Elemen penelitian yang dikenal sebagai "definisi operasional variabel" menjelaskan variabel yang dapat diukur atau prosedur yang akan digunakan untuk mengukurnya. Tabel berikut menampilkan definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel I.2 Defenisi Operasional Variabel**

| Variabel                                                 | Definisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Pengukuran Variabel                                                                                                         | Skala Instrumen |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Penggunaan <i>Financial Technology</i> (X <sub>1</sub> ) | Financial Technology (Fintech) merupakan teknologi di bidang keuangan untuk meningkatkan kualitas serta kemudahan layanan keuangan. Fintech meliputi berbagai sistem, platform, dan aplikasi yang memungkinkan transaksi keuangan dilakukan dengan lebih cepat, praktis, dan efisien melalui dukungan teknologi digital.. <sup>16</sup> | 1. Kemudahan menggunakan <i>fintech</i><br>2. Fitur dan manfaat yang diberikan <i>fintech</i><br>3. Keamanan <i>fintech</i> | Ordinal         |
| Efisiensi Operasional (X <sub>2</sub> )                  | Efisiensi Operasional merupakan kemampuan memanfaatkan sumber daya                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1. Kecepatan Layanan<br>2. Kualitas                                                                                         | Ordinal         |

<sup>16</sup> Marisa, O. (2020). Persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas, dan risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(2), 139-152.

|                      |                                                                                                                                                                        |                                                                                |         |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                      | secara optimal untuk mencapai hasil maksimal dengan biaya dan waktu yang minimal, untuk meningkatkan kualitas layanan, dan mempercepat proses transaksi. <sup>17</sup> | Transaksi<br>3. Biaya Operasional                                              |         |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kepuasan nasabah adalah persepsi atau penilaian yang dimiliki nasabah terhadap layanan atau produk yang diberikan oleh suatu perusahaan. <sup>18</sup>                 | 1. Kualitas Layanan<br>2. Kualitas Produk dan Transaksi<br>3. Faktor emosional | Ordinal |

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti menemukan masalah-masalah yang ada yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Apakah penggunaan *Financial Technology* (FinTech) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan
2. Apakah Efisiensi Operasional berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
3. Apakah *Financial Technology* (FinTech) dan Efisiensi Operasional secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

<sup>17</sup> Cahyadi, T. N. (2020). Aspek Hukum Pemanfaatan Digital Signature Dalam Meningkatkan Efisiensi, Akses Dan Kualitas Fintech Syariah. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(2), 219.

<sup>18</sup> Wediawati, B., & Maqiyah, R., (2022). Determinan Kepuasan Keuangan (Financial Satisfaction) Berbasis Literasi Keuangan Pada Pengguna Fintech Shopeepay. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 11(2), 526-540.

## **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah penggunaan *Financial Technology* berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui apakah Efisiensi Operasional berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan
3. Untuk mengetahui apakah *Financial Technology* (FinTech) dan Efisiensi Operasional secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan.

## **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Melalui kajian ini, para akademisi dapat memanfaatkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan memperdalam pemahaman tentang perbankan Islam dari perspektif ilmiah.

2. Bagi Bank Syariah

Perusahaan, khususnya yang bergerak di bidang perbankan, dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai penilaian untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, dan kecepatannya, yang pada akhirnya akan memuaskan seluruh nasabah perbankan syariah.

### 3. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Diharapkan kepada UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dan para mahasiswa khususnya yang menempuh program studi perbankan syariah, agar penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber informasi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengangkat topik yang sama dengan judul penelitian ini namun dengan fenomena yang baru.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. *Financial Technology* ( FinTech)**

###### **a. Pengertian *Financial Technology* ( FinTech)**

“Pemanfaatan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan barang, jasa, teknologi, dan model bisnis baru yang dapat memengaruhi stabilitas pasar mata uang, sistem keuangan, dan efektivitas sistem keuangan” merupakan definisi Bank Indonesia mengenai teknologi finansial atau *FinTech*,<sup>19</sup> kelancaran, keamanan dan ketergantungan dari sistem pembayaran”.

Teknologi Finansial berasal baik secara langsung maupun tidak langsung. Produk akhir dari penggabungan teknologi dan layanan keuangan adalah teknologi finansial, yang mengubah model bisnis tradisional menjadi model bisnis yang sederhana. Fintech memungkinkan pembayaran diselesaikan secara instan, sedangkan di masa lalu, transaksi memerlukan sejumlah mata uang tertentu untuk menyelesaikannya dengan segera. Masyarakat yang tinggal jauh dari kantor cabang bank mendapat manfaat dari tersedianya teknologi keuangan (FinTech) yang memudahkan mereka dalam melakukan transaksi keuangan.

---

<sup>19</sup> “*Fintech Dalam Keuangan Islam: Teori Dan Praktik* - Google Books.” Accessed,(Jakarta: Media Group,November ), 2023, hlm.56

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan Teknologi Finansial (*FinTech*) sebagai sektor industri jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang lebih sederhana dan tepat sasaran.

Sektor teknologi finansial, atau *FinTech*, merupakan salah satu sarana penyampaian layanan keuangan yang makin digemari. Pembayaran digital merupakan salah satu bentuk teknologi finansial (*FinTech*) tercanggih di Indonesia. Menurut pemerintah dan masyarakat, industri ini memiliki potensi paling besar untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan.

#### **b. *Financial Technology* Pada Perbankan Syariah**

Bank Islam telah diuntungkan dengan penggunaan teknologi finansial (*FinTech*) dalam pemasaran produk dan pemrosesan data transaksi bisnis. Industri perbankan sangat bergantung pada tugas pengumpulan, pemrosesan, evaluasi, dan penyampaian laporan (data) untuk memenuhi permintaan nasabah. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi dalam perbankan memiliki dampak yang signifikan.<sup>20</sup>

Manfaat teknologi finansial atau *FinTech* dalam perbankan Islam adalah mempermudah layanan keuangan. Layanan ini meliputi pembayaran, pembiayaan, transfer uang, dan jual beli saham dengan cara yang aman dan mudah. Konsumen dapat

---

<sup>20</sup> Latifah, E., & Abdullah, R. (2022). Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah: Aplikatif Dan Peran. *JIAR: Journal Of International Accounting Research*, 1(02), 99-115.

menggunakan laptop dan smartphone untuk mengakses layanan perbankan. Oleh karena itu, untuk memperoleh berbagai keperluan, tidak perlu datang ke bank. Masyarakat jelas diuntungkan dengan pemanfaatan teknologi dalam urusan keuangan dengan memanfaatkan layanan Financial Technology (FinTech) secara maksimal. Berikut ini adalah beberapa layanan teknologi finansial perbankan:

1) ATM (*Automated Teller Machine*)

Untuk memudahkan transaksi bagi konsumen, anjungan tunai mandiri (ATM) tersedia 24 jam sehari, termasuk pada hari libur.<sup>21</sup>

2) Internet Banking (Via internet/komputer)

Salah satu layanan yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, menerima informasi, dan melakukan aktivitas perbankan secara online. Informasi mengenai layanan dan barang perbankan, saldo rekening, transaksi antar rekening, pembayaran kartu kredit, telepon, dan listrik, pembelian voucher dan tiket, serta transfer ke bank lain merupakan beberapa fungsi yang dimanfaatkan. Perbankan online memiliki keunggulan karena mudah digunakan dan menawarkan informasi dan tampilan menu yang lengkap.

---

<sup>21</sup> Marginingsih, R. (2019). Analisis SWOT technology financial (fintech) terhadap industri perbankan. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 19(1), 55-60.

### 3) *Mobile Banking* (via handphone)

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi keuangan melalui ponsel atau perangkat seluler. Nasabah dapat mengakses layanan mobile banking dengan mengunduh dan memasang aplikasi serta menggunakan menu yang sudah tersedia. Mirip dengan memanfaatkan ATM, nasabah dapat menggunakan mobile banking untuk berbagai keperluan keuangan, termasuk transfer, isi ulang kartu kredit, token listrik, dan layanan lainnya. Pembayaran penting dapat dilakukan oleh nasabah di mana saja dan kapan saja.

### 4) *SMS Banking* (via SMS)

SMS Banking, merupakan kanal yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan adalah informasi saldo rekening, transfer antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), serta pembelian voucher. Kanal ini sebenarnya praktis namun dalam praktiknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode transaksi saat mengetik SMS.

### 5) Phone Banking (via telepon)

Nasabah dapat menggunakan phone banking untuk melakukan transaksi dengan bank secara cepat, mudah, efektif, dan efisien.<sup>22</sup>

## c. Manfaat *Financial Technology* (FinTech)

### 1) Meningkatkan Inklusi Keuangan

Salah satu manfaat utama teknologi finansial (*FinTech*) adalah dapat meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. Penggunaan atau ketersediaan produk keuangan baik oleh individu maupun bisnis, seperti perbankan, investasi, asuransi, pinjaman, dan lain-lain, dikenal sebagai inklusi keuangan. Inklusi keuangan sendiri dapat ditingkatkan dengan mempromosikan literasi keuangan di masyarakat. Di Indonesia sendiri, tingkat inklusi keuangan terus meningkat dari tahun ke tahun. Namun, persentasenya masih jauh dari target 75%. Oleh karena itu, salah satu elemen kunci yang mendorong inklusi keuangan di Indonesia adalah teknologi keuangan.<sup>23</sup>

### 2) Memberikan Kemudahan Pada Layanan Finansial

Di masa lalu, terdapat banyak masalah dan batasan layanan terkait aktivitas pembiayaan seperti pembayaran, transfer uang, pengajuan pinjaman, dan investasi. Ketersediaan

---

<sup>22</sup> Sudary Yoyo, Sofiati A Nining,(2020), “ Digital Marketing dan Fintech di Indonesia, (Yogyakarta: Andi),hlm, 73.

<sup>23</sup> Siswanti, T. (2022). Analisis Pengaruh Manfaat Ekonomi, Keamanan Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Fintech)(Study Kasus Pada Masyarakat Di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur). *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurya*, 7(2).

teknologi keuangan di zaman sekarang dapat memudahkan aktivitas nasabah dengan memfasilitasi transaksi secara lebih cepat dan mudah.

## **2. Efisiensi Operasional**

### **a. Pengertian Efisiensi Operasional**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efisiensi berasal dari kata efektif yang berarti sesuatu yang mempunyai pendekatan (usaha, kerja) yang tepat untuk menyelesaikan suatu tugas (tanpa membuang waktu, tenaga, atau biaya), serta kegunaan, ketepatan, kemahiran, dan kapasitas untuk menyelesaikan tugas secara cermat dan efisien.<sup>24</sup>

Menurut Slaek Chambers efisiensi operasional adalah melakukan proses dengan cara yang paling efektif untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan waktu siklus, dan menggunakan sumber daya dengan cara yang seefisien mungkin untuk mengurangi biaya operasional.<sup>25</sup> Teori efisiensi operasional mengajarkan pada kemampuan suatu organisasi untuk memaksimalkan output dengan input seminimal mungkin, sehingga proses bisnis berjalan secara optimal. Ini berarti mencapai tingkat produksi atau layanan yang tinggi dengan sumber daya yang tersedia tanpa pemborosan. Efisiensi operasional bertujuan untuk mengurangi biaya operasional dan meningkatkan keuntungan, sambil tetap mempertahankan kualitas produk atau layanan.

---

<sup>24</sup> <https://kbbi.web.id/>

<sup>25</sup> Chambers. S., "*Teori Efisiensi Operasional*", (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 98-99

## **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Operasional**

Efisiensi operasional dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait dan mempengaruhi suatu organisasi. Salah satu faktor utama sebagai berikut:

### **1) Teknologi**

Di mana penggunaan teknologi yang tepat dapat meningkatkan otomatisasi, mengurangi kesalahan, dan mempercepat proses operasional. Teknologi yang mutakhir memungkinkan perusahaan mengoptimalkan sumber daya dan meningkatkan produktivitas.

### **2) Manajemen sumber daya manusia**

Juga memiliki peran penting dalam efisiensi operasional. Pelatihan dan pengembangan karyawan memastikan bahwa tenaga kerja memiliki keterampilan yang memadai dan mampu bekerja secara efektif. Karyawan yang dilatih dengan baik akan lebih mampu menjalankan tugas dengan cepat dan akurat, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi.

### **3) Proses bisnis**

Adalah faktor lain yang berkontribusi, di mana analisis dan optimalisasi proses yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan serta tahap-tahap yang tidak memberikan nilai tambah. Dengan proses bisnis yang harmonis, organisasi dapat mengurangi pemborosan waktu dan sumber daya.

#### 4) Kualitas manajemen

Juga merupakan faktor penentu yang tidak kalah penting. Manajer yang kompeten mampu merencanakan, mengorganisir, dan mengawasi sumber daya dengan efektif serta membuat keputusan yang cepat dan tepat. Kepemimpinan yang baik juga membantu dalam memotivasi tim dan menjaga fokus pada tujuan organisasi. Faktor-faktor ini secara bersama-sama membentuk kerangka kerja yang mendukung efisiensi operasional dan hilangnya organisasi.<sup>26</sup>

### 3. Kepuasan Nasabah

#### a. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Dari sudut pandang Islam, masalah merujuk pada sesuatu yang baik dan dapat ditentukan oleh akal yang sehat. Hal ini didasarkan pada ajaran Imam Al-Syatibi. Dari sudut pandang Islam, kepuasan seorang Muslim harus difokuskan pada memaksimalkan daripada mengurangi masalah. Ada banyak prinsip lain dalam Islam yang tidak selalu benar. Masalah akan terwujud ketika keberkahan dapat terpenuhi, karena dapat memengaruhi keinginan untuk membeli barang, produk, atau layanan tertentu. Menurut hukum Islam, kepuasan harus mempertimbangkan beberapa poin berikut: Makanan atau minuman yang dikonsumsi harus halal; konsumsi makanan atau minuman tidak boleh berlebihan atau mengandung riba.

---

<sup>26</sup> Marisa, O. (2020). Persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas, dan risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(2), 139-152.

Prinsip pemenuhan kepuasan nasabah harus memperhatikan etika dan nilai-nilai dalam islam sebagaimana firman allah dalam Al-quran surat Al-Imran ayat 159 yang berbunyi :<sup>27</sup>

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِنْ لَّمْ يَلُوكَ اللَّهُ لَبَّاسَهُمْ لَنَفْخُنَّ عَنْهُمْ نَارَهُمْ وَجَدْنَاهُمْ فِي الْإِغْلَالِ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”(Q.S. Al-Imran: 159)

Tafsir dari ayat diatas yaitu menjelaskan tentang perintah allah menekankan pentingnya berlemah lembut dalam interaksi, termasuk dalam konteks bisnis dan pelayanan sehingga menimbulkan kepuasan terhadap nasabah. Berdasarkan keadilan dan kejujuran barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, tidak berlebihan dan tidak mengandung riba.

---

<sup>27</sup> Sulfiantono, A., & Hut, S. (2023). Al-Qur'an Dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah. *Diakses Pada Academia. Edu*, 9.

## **b. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kata Latin "*satis*" (cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat) merupakan akar dari kata bahasa Inggris "*satisfiability*". Salah satu cara untuk mendefinisikan kepuasan adalah sebagai upaya untuk menyelesaikan tugas atau membuat sesuatu yang sesuai. Ketika seseorang membandingkan persepsinya tentang kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya, ia mungkin merasa puas atau kecewa. Ketika suatu barang atau jasa berkinerja setidaknya sebaik yang diantisipasi, pelanggan merasa puas.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kepuasan sebagai tercapainya suatu tujuan yang cukup.<sup>28</sup> Tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang setelah mengetahui kinerja atau hasil yang diharapkan. Pelanggan atau klien adalah orang atau kelompok yang mengunjungi suatu bisnis atau tempat usaha secara teratur untuk memenuhi kebutuhannya dengan membeli barang atau menerima layanan.<sup>29</sup> Salah satu definisi kepuasan adalah usaha untuk mencapai suatu tujuan. Beberapa ahli telah memberikan definisi berikut untuk mengidentifikasi kepuasan:

### **1) Philip kotler**

---

<sup>28</sup> Puas (Def. 4) (n.d), Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, diakses melalui <https://kkbi.web.id/puas.html>, 2 Januari 2025

<sup>29</sup> Purnomo Eko, Retno Widowati.(2019), "Pengaruh Persepsi Nasabah BRI Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BSI Kanca Wonosari". Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi, Vol. 10 No. 6, hlm 52.

menyatakan bahwa tingkat kepuasan seseorang ditentukan dengan membandingkan hasil kerja produk atau jasa yang diterimanya dengan harapannya.<sup>30</sup>

## 2) Handy Irawan

Menyatakan bahwa jumlah konsumen yang menggunakan barang dan jasa merupakan hal yang menentukan tingkat kesenangannya.<sup>31</sup>

## 3) Richard Oliver

Menurut teori perilaku konsumen, "kepuasan konsumen merupakan reaksi terhadap pemenuhan kebutuhannya." Penilaian konsumen bahwa suatu produk atau jasa telah menghasilkan tingkat kesenangan—yang secara kasar dapat setara dengan jumlah kepuasan tersebut—adalah hal yang menentukan kepuasan.<sup>32</sup>

### c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya sebagai berikut:<sup>33</sup>

#### 1. Kualitas Produk

Jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas tinggi, pelanggan akan senang. Kualitas Layanan Jika

---

<sup>30</sup> Philip Kotler,(2012), Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Jilid 2 Terjemahan Oleh BOB Sabran MM: Penerbit Erlangga

<sup>31</sup> Irawan H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta Elex Media Komputindo

<sup>32</sup> Oliver R, *Secrets of Customer Relationship Management* (Barnes, 2003: 64)

<sup>33</sup> Syafiq, A. (2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam. *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5(1), 96-113.

pelanggan menerima layanan yang memuaskan atau sesuai dengan harapan mereka, mereka akan senang.

## 2. Kualitas Pelayanan

Jika pelanggan menerima layanan yang memuaskan atau sesuai dengan harapan mereka, mereka akan senang.

## 3. Emosional Nasabah

Pelanggan yang menggunakan produk dari merek tertentu yang sering kali memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain terkesan.

## 4. Harga Produk

Pelanggan akan mendapatkan nilai lebih untuk uang yang mereka keluarkan jika produk dengan kualitas yang sama dijual dengan harga yang relatif murah.

## 5. Biaya Nasabah

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya lebih banyak atau membuang-buang waktu untuk mendapatkan produk atau layanan.

### **d. Indikator Kepuasan**

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

- 1) Kesesuaian harapan mengacu pada tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang dirasakan dan diharapkan pelanggan.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Habib Syuqron Irawan "( Pengaruh Perkembangan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Medan Kampung Baru)", <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/20601>, 2023, hlm. 21.

- 2) Minat untuk kembali mengacu pada kesiapan pelanggan untuk kembali atau membeli barang serupa lagi.
- 3) Kemauan untuk menyarankan Kemauan pelanggan untuk memberi tahu teman atau keluarga tentang produk yang telah mereka gunakan.

#### **e. Manfaat Kepuasan Nasabah**

Jika nasabah merasa puas dengan layanan yang mereka beli dari bank, mereka akan terus melakukannya, yang akan berdampak signifikan pada kemampuan bank untuk meningkatkan pendapatan.<sup>35</sup>

- 1) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut

Bank menginginkan hal ini karena merekomendasikan kualitas layanan bank kepada nasabah lain akan menunjukkan mutu layanan yang diberikan.

- 2) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama

Dalam skenario ini, nasabah akan meningkatkan jangkauan layanan yang ditawarkan bank, dan promosi serta daya cipta mereka akan menjadi lebih bervariasi.

- 3) Mengulang kembali pembelian produknya

Jika nasabah merasa puas dengan layanan yang diterima dari suatu bank, mereka akan kembali lagi untuk mendapatkan layanan yang lebih baik.

---

<sup>35</sup> Hanum Aulia "( Pengaruh Perkembangan Financial Technology terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan Transaksi)", *Journal of Visions and Ideas*, Volume. 4, No.1, 2024, hlm. 67.

#### 4) Loyal pada bank

Nasabah yang loyal terhadap bank cenderung tidak akan berpindah bank dan akan tetap loyal terhadap bank yang bersangkutan.

### B. Penelitian Terdahu

Penelitian yang dilakukan terhadap hasil penelitian disebut penelitian sebelumnya. Penelitian yang terkait dengan penelitian ini disebut:<sup>36</sup>

**Tabel II.1 Penelitian Terdahulu**

| No | Nama Peneliti                 | Judul Penelitian                                                                                                                                     | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Erdiansyah Surya Aznur (2023) | Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah) <sup>37</sup> | Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh Financial Technology (FinTech) terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Financial Technology (FinTech) (X) terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Y). Hal ini dapat diketahui dari analisis data menggunakan uji hipotesis (uji T), dimana hasil pada uji hipotesis diperoleh hasil thitung > ttabel (9,231 > 1,984) yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima karena adanya pengaruh dari |

<sup>36</sup> Fatimah, S., & Ema, E. (2024). "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi" ( *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan*) Nitro, 7(2), 74-88.

<sup>37</sup> Erdiansyah Surya Aznur, "Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah), Undergraduate thesis, UIN Mataram, hlm.53-54

|    |                        |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        |                                                                                                                                                                                        | FinTech terhadap kepuasan nasabah bank syariah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. | Winda Nur Aziza (2020) | Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu <sup>38</sup> | Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dilihat dari nilai signifikansi thitung pengetahuan sebesar 0,3 lebih besar dari 0,05 (sig. $X1 > 0,05$ ). Dengan demikian Pengetahuan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan Fintech.                                                                                                                                                                                                |
| 3. | Echa Lestari (2024)    | Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. <sup>39</sup>                        | Berdasarkan hasil penelitian analisis data yang didapat dan diolah tentang Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian yaitu, berdasarkan uji t (parsial), didapat bahwa Automatic Teller Machine/ATM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. Hal ini menunjukkan bahwa |

<sup>38</sup> Nurdin, N.& Azizah, W (2020). “Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu”, *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol, 2(2).

<sup>39</sup> Lestari Echa (2020), “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal”, dalam *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, Volume. 5, No. 2, hlm. 162..

|    |                       |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       |                                                                                                     | semakin baik Kartu Automatic Teller Machine/ATM maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. | Sindy Setiawan (2024) | Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Indonesia <sup>40</sup> | Berdasarkan temuan dari studi yang telah dilakukan terkait Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking. Layanan digital banking adalah salah satu cara yang dipakai bank dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam industri keuangan yang terus berkembang, tidak selalu diikuti dengan akses keuangan yang memadai. Bank merupakan Lembaga yang dipercaya masyarakat untuk menyimpan uang dan mengelola keuangan mereka. Perbankan berperan penting dalam meningkatkan perekonomian Indonesia, dengan cara membantu pertumbuhan ekonomi melalui berbagai sumber pendapatan yang diperoleh bank. |
| 5. | Amin Sadiqin (2024)   | Pengaruh Penerapan Teknologi Finansial (Fintech) Terhadap Efisiensi Operasional                     | Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi finansial (fintech)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

---

<sup>40</sup> Setiawan, S., Mawardi, MC, & Sari, AFK (2024). "Pengaruh Financial Self Efficacy, Perilaku Keuangan, Keterampilan Wirausaha dan Financial Technology Terhadap Kinerja Keuangan UMKM". *e\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* , Volume.1, No. 3 (01), 134-145.

|    |                       |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       | Perbankan Indonesia. <sup>41</sup>                                                                                                                                             | di memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional perbankan di Indonesia. Adopsi fintech dalam bentuk layanan seperti mobile banking, pembayaran digital, dan investasi pada infrastruktur teknologi telah membantu bank menekan biaya operasional, mempercepat proses transaksi, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi nasabah. Hasil analisis regresi mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan layanan digital dan semakin besar investasi dalam teknologi finansial, semakin rendah rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional bank. |
| 6. | Ratnasari Dewi (2024) | Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Studi Kasus Umkm Di Kota Cimahi). <sup>42</sup> | Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kemudahan penggunaan, efektivitas penggunaan dan risiko berpengaruh secara signifikan terhadap minat bertransaksi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

<sup>41</sup> Shadiqin Amin, "( Pengaruh Perkembangan Financial Technology terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan Transaksi)", *Journal of Visions and Ideas*, Volume. 4, No.1, 2024, hlm. 67.

<sup>42</sup> Ratnasari Dewi,(2024) "(Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology" (Studi Kasus Umkm Di Kota Cimahi)), *Jurnal ekonomi, bisnis dan akuntansi (COSTTNG)*, Volume. 7, No.4,, hlm.8892

|    |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        |                                                                                                                            | <p>menggunakan financial technology. Berdasarkan penelitian ini bahwa UMKM di Kota Cimahi berminat menggunakan financial technology karena sudah mengetahui tentang financial technology. Selain faktor kemudahan penggunaan terdapat juga pengaruh yang signifikan variabel efektivitas terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology.</p> |
| 7. | Rahmi Restianti (2022) | Pengaruh Financial Behavior, Financial Literacy, Financial Technology Terhadap Keputusan Berinvestasi Gen Z. <sup>43</sup> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa financial literacy dan financial behavior berpengaruh positif terhadap keputusan berinvestasi, sedangkan financial technology sebagai variabel moderasi tidak berpengaruh positif terhadap kedua variabel tersebut.</p>                                                                                              |
| 8. | Cut Nurul a'la (2021)  | Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan                    | <p>Hasil penelitian ini dapat dilihat dari nilai signifikansi t hitung bahwa persepsi kemudahan penggunaan sebesar 0,020 lebih kecil dari 0,05 (sig. X1 &lt; 0,05)</p>                                                                                                                                                                                     |

---

<sup>43</sup> Restianti, R., Sakti, D. P. B., & Suryani, E. (2022). Pengaruh Financial Behavior, Financial Literacy, Financial Technology Terhadap Keputusan Berinvestasi Gen Z. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 8(3), 384-390.

|     |                       |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                       | Financial Technology (FINTECH) (Studi Pada Masyarakat Kota Medan). <sup>44</sup>                                                                                           | atau ( $0,020 < 0,05$ ). Dan nilai thitung $>$ ttabel ( $2,360 > 1,984$ ). Dengan demikian maka $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima, artinya Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan fintech pada masyarakat Kota Medan.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9.  | Helmi Muhammad (2020) | Pengaruh Financial Technology Terhadap Perbankan Syariah: Pendekatan ANP-BOCR (The Influence of Financial Technology on Islamic Banking: ANP-BOCR Approach). <sup>45</sup> | Perkembangan industri FinTech yang semakin meningkat menawarkan berbagai inovasi layanan keuangan seperti dalam industri perbankan dan lembaga keuangan yang sudah ada. Peran dan fungsi industri FinTech semakin penting dalam sektor keuangan karena nilai tambah yang diberikan terutama inovasi teknologi informasi sehingga perbankan syariah harus merespon dengan baik dari beberapa aspek. Dari aspek benefit diketahui bahwa faktor prioritas adalah hemat biaya operasional dan pemasaran melalui kolaborasi dengan FinTech. |
| 10. | Puput Siti            | Pengaruh Literasi                                                                                                                                                          | Literasi keuangan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

<sup>44</sup> A'la, C. N. (2021). "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (FINTECH)(Studi Pada Masyarakat Kota Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).

<sup>45</sup> Helmi, M., & Sari, N. P. (2020). Pengaruh Financial Technology Terhadap Perbankan Syariah: Pendekatan ANP-BOCR (The Influence of Financial Technology on Islamic Banking: ANP-BOCR Approach). *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 4(2), 113-125.

|  |                   |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Hijriah<br>(2022) | Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Dengan Financial Technology (Fintech) Sebagai Variabel Intervening Pada UKM Di Kota Jambi. <sup>46</sup> | berpengaruh positif dan signifikan terhadap Financial Technology. Hubungan ini mengandung pengertian bahwa semakin tinggi tingkat literasi keuangan pelaku UKM maka semakin banyak pelaku UKM menggunakan teknologi keuangan sebagai metode untuk bertransaksi secara online serta Financial technology berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku keuangan. Hubungan ini mengandung pengertian bahwa dengan menggunakan teknologi keuangan maka pelaku UKM akan lebih bijak lagi dalam berperilaku keuangan, karena mereka dapat mengakses informasi dengan nyaman dan tanpa biaya. |
|--|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Berdasarkan Tabel II.1 diatas, dimana penelitian terdahulu sama-sama melakukan pembahasan mengenai *Financial Technology* , Berikut beberapa persamaan dan perbedaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian lanjutan yang diteliti oleh peneliti adalah sebagai berikut:

---

<sup>46</sup> Hijir, Ps. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Dengan Financial Technology (Fintech) Sebagai Variabel Intervening Pada Ukm Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan* , 11 (01), 147-156.

1. Persamaan Penelitian Erdiansyah Surya Aznur dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama yaitu *Financial Technology* (X) dan menggunakan data kuantitatif dan menggunakan jenis sampel yang Berbeda. Perbedaan pada lokasi penelitian, desain penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif sedangkan pda penelitian ini menggunakan kuantitatif.
2. Persamaan antara penelitian Winda Nur Azizah dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama yaitu *Financial Technology*, terdapat tiga variabel yang berbeda yaitu variabel pengetahuan, kemudahan dan minat. menggunakan sumber data sekunder, jenis data kuantitatif dan lokasi yang bebeda.
3. Persamaan antara penelitian Echa Lestari dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama yaitu *Financial Technology* (X1) dan menggunakan sumber data sekunder, jenis data kuantitatif dan lokasi yang bebeda.
4. Persamaan antara penelitian Amin Sadiqin dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama yaitu *Financial Technology* (X1) dan *Efisiensi Operasional* (X2), menggunakan jenis data kuantitatif dan menggunakan sumber data sekunder. Perbedaan pada tahun yang berbeda dan teknik analisis data.
5. Persamaan antara penelitian Sindy Setiawan dan penelitian ini adalah yaitu sama-sama membahas *Financial Technology* X, mengambil sumber data yang sama yaitu berasal dari Otoritas Jasa Keuangan dan Bank

Indonesia dan menggunakan data sekunder dan jenis penelitian kuantitatif. Perbedaannya adalah pada tahun yang berbeda dan variabel Y.

6. Persamaan antara penelitian Ratnasari Dewi dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *Financial Technology*, prosedur pengumpulan data yang sama, tahun yang sama dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaannya variabel Y yaitu Minat bertransaksi UMKM, dan lokasi penelitian yang berbeda.
7. Persamaan antara penelitian Rahmi Restianti dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *Financial Technology*, prosedur pengumpulan data yang sama, tahun yang berbeda dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaannya variabel Y yaitu Keputusan Generasi Z untuk berinvestasi, dan lokasi penelitian yang berbeda.
8. Persamaan antara penelitian Cut Nurul A'la dengan penelitian ini adalah yaitu sama-sama membahas *Financial Technology X*, mengambil sumber data yang sama yaitu berasal dari Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia dan menggunakan data sekunder dan jenis penelitian kuantitatif. Perbedaannya adalah pada tahun yang berbeda dan variabel Y Minat dan variabel X2 yang berbeda yaitu Kemudahan.
9. Persamaan antara penelitian Helmi Muhammad dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama yaitu *Financial Technology (X1)* dan menggunakan sumber data sekunder, jenis data kuantitatif dan lokasi yang berbeda.

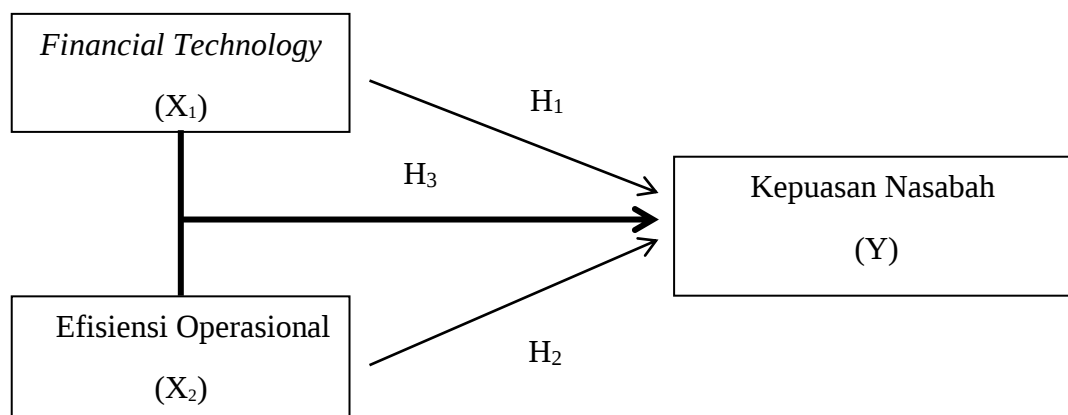
Persamaan antara penelitian Amin Sadiqin dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama yaitu *Financial Technology* (X1), menggunakan jenis data kuantitatif dan menggunakan sumber data sekunder. Perbedaan pada tahun yang berbeda, variabel X2 yaitu Literasi keuangan dan teknik analisis data.

10. Persamaan antara penelitian Puput Siti Hijriah dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *Financial Technology*, prosedur pengumpulan data yang sama, tahun yang berbeda dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaannya variabel X yaitu Perilaku dan lokasi penelitian yang berbeda.

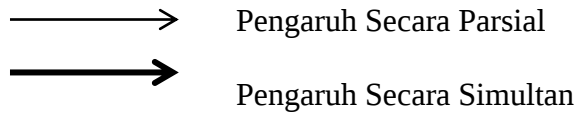
### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan. Berdasarkan landasan teori yang dipaparkan diatas, maka kerangka pikir penelitian ini dapat digunakan sebagai berikut:

**Gambar II.2 Kerangka Pikir**



Keterangan:



#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesisi adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan, Dari sisi lain juga dikatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_{01}$  : Tidak terdapat Pengaruh *Financial Technology* terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

$H_{a1}$  : Terdapat Pengaruh *Financial Technology* terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

$H_{02}$  : Tidak terdapat Pengaruh Efisiensi Operasional terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

$H_{a2}$  : Terdapat Pengaruh Efisiensi Operasional terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

$H_{03}$  : Tidak terdapat Pengaruh *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

$H_{a3}$  : Terdapat Pengaruh *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi dan Waktu Penelitiannya**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Jl. T. Rizal Nurdin, No. Km 4,5 Sihitang, Kec. Padangsidempuan tenggara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara Kode Pos 2273, Kampus UIN SYAHADA Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Program Studi Perbankan Syariah tahun akademik 2021. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Januari sampai Mei 2025.

##### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah Jenis penelitian Kuantitatif, Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka. Penelitian kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengembalian sampelnya dilakukan secara random pengumpulan data yang digunakan pengumpulan data digunakan dalam instrumen penelitian, dengan tujuan untuk menentukan hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>47</sup>

##### **C. Populasi dan Sampel**

###### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang diteliti dan mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik

---

<sup>47</sup> M.Makhhrus, “ Metodologi Penelitian Kuantitatif dan penerapannya dalam penelitian”, *Education Journal*, 2022,2., No.2 ,hlm: 2896-2910.

kesimpulannya. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini populasinya berjumlah 433 mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan. Tetapi yang menjadi populasi untuk penelitian ini mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan pada Program Studi Perbankan Syariah tahun akademik 2021 berjumlah sebanyak 170 mahasiswa

#### **b. 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, waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>4</sup>

Pedoman jumlah sampel yang digunakan oleh penelitian ini menggunakan teori Lemeshow dengan tingkat kesalahan (0,1). Rumusnya adalah sebagai berikut:<sup>49</sup>

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = margin error (0,1)

---

<sup>48</sup> Suharsimi Arikunto, (2010), "*Prosedur Penelitian*", (Jakarta: Rineka Cipta, , hlm. 173.

<sup>49</sup> Sugiono, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D, (Bandung : CV Alfabeta, 2015), hlm.80

Dengan demikian untuk mengetahui sampel yang akan digunakan maka menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{170}{1 + 170 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{170}{1 + 1.70}$$

$$n = \frac{170}{2.7}$$

$$n = 62.96 \text{ (Dibulatkan 63)}$$

Kemudian dengan perhitungan sampel yang dilakukan mendapatkan hasil 62,96 maka dibulatkan menjadi 63 orang.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah salah satu teknik menentukan pengambilan sampel dengan menerapkan kriteria atau ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian dan diharapkan bisa menjawab permasalahan penelitian. Peneliti menentukan pengambilan sampel dengan menerapkan kriteria atau ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian dan diharapkan bisa menjawab permasalahan penelitian. Pengambilan sampel didasarkan atas beberapa kriteria diantaranya:

- 1) Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan yang sudah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
- 2) Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan Pengguna *Financial Technology* (FinTech) layanan.

#### D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data sebagai berikut:

##### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket ini diberikan kepada responden yaitu Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan Program Studi Perbankan Syariah Tahun Akademik 2021 Dalam angket ini peneliti mengajukan pertanyaan tertulis dengan menyediakan alternatif jawaban kepada responden untuk penelitian ini. Angket ini menggunakan skala ordinal yaitu skala yang digunakan oleh para peneliti untuk mengukur persepsi atau sikap seseorang. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel III.1 Indikator Skor Angket**

| No. | Alternative Jawaban       | Nilai |
|-----|---------------------------|-------|
| 1.  | Sangat Setuju (SS)        | 5     |
| 2.  | Setuju (S)                | 4     |
| 3.  | Kurang setuju(KS)         | 3     |
| 4.  | Tidak setuju (TS)         | 2     |
| 5.  | Sangat tidak setuju (STS) | 1     |

Peneliti terhadap responden akan diberikan skor, tiap-tiap pilihan jawaban yang ditentukan. Dalam penyusunan angket, agar tidak keluar dari pembahasan yang diteliti maka peneliti menyusun kisi-kisi angket sebagai berikut:

**Tabel III.2**  
**Kisi-kisi Angket**

| No | Variabel                                                | Indikator                                                                                   | No. Soal              |
|----|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. | Kepuasan Nasabah (Y)                                    | a. Kualitas pada sebuah produk.<br>b. Kemantapan Kualitas layanan .<br>c. Faktor Emosional. | 1, 2,<br>3, 4<br>5, 6 |
| 2. | <i>Finansial Technology</i> (Fintech) (X <sub>1</sub> ) | a. Kemudahan Penggunaan.<br>b. Manfaat yang dirasakan.<br>c. Keamanan .                     | 1, 2<br>3, 4<br>5, 6  |
| 3. | Efisiensi Operasional (X <sub>2</sub> )                 | a. Kecepatan Layanan.<br>b. Kualitas Transaksi<br>c. Biaya Operasional                      | 1, 2<br>3, 4<br>5, 6  |

## 2. Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan data dengan bertanya langsung secara bertatap muka dengan responden atau informan yang menjadi subjek penelitian<sup>50</sup> Wawancara dalam penelitian ini adalah dengan mewawancarai Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

---

<sup>50</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm.75.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dapat berupa gambar, moment, tulisan atau karya dari seseorang. Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dapat berbentuk gambar atau foto. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah peneliti.<sup>51</sup>

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan pada Program Studi Perbankan Syariah tahun akademik 2021

### E. Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur sebuah instrumen yang akan dilakukan peneliti untuk menjadi alat ukur yang bisa diterima atau alat ukur tersebut harus melalui uji validitas. Sebuah instrumen dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu yang dengan tepat apa yang hendak diukur dengan kriteria jika signifikan $<0,1$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan jika signifikan $>0,1$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

---

<sup>51</sup> Nurhadi, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 133

## **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan instrumen pengukuran dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dipergunakan secara berulang akan menunjukkan hasil pengukuran yang sama. Reliabilitas menunjukkan konsisten kuesioner terhadap jawaban responden dalam beberapa kali pengujian pada kondisi yang berbeda dengan menggunakan kuesioner yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan SPSS suatu konsep variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ .

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah.

### **1. Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>52</sup>

### **2. Uji Normalitas**

Uji Normalitas data adalah uji mengukur apakah data yang ditetapkan memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik. Dengan kata lain uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah data *empiric* yang didapatkan dari lapangan itu sesuai dengan

---

<sup>52</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 111.

distribusi teori tertentu, dalam kasus ini distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorof smirnov, untuk dapat menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak dilihat dari nilai suatu data signifikannya. Apabila nilai signifikan  $> 0,1$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan  $< 0,1$  maka berdistribusi tidak normal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi. Tujuan digunakannya untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya kolerasi antara variabel bebas dan variabel independen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikoleniaritas (*Tolerance* dan VIF) jika nilai toleran  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi multikoleniaritas dalam model regresi dan jika nilai toleran  $< 0,10$  maka artinya terjadi multikoleniaritas dalam model regresi. Sedangkan melihat nilai VIF, jika  $VIF < 0,10$  maka tidak terjadi multikoleniaritas dalam model regresi, namun jika  $VIF > 0,10$  maka terjadi multikoleniaritas dalam model regresi.<sup>53</sup>

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan model regresi yang baik, karena dapat digunakan untuk menguji terjadinya ketidaksamaan variasi dari residul suatu pengkaji ke pengkajian lainnya. Adanya heteroskedastisitas dapat

---

<sup>53</sup> Timotous dan Teofilus, *SPSS Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020), hlm 55.

menggunakan uji gltser, dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu:  
 Sig>0,1 artinya data tidak terkena heteroskedastisitas. Sig <0,1 artinya data terkena heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda yaitu suatu model diaman variabel dependen tergantung pada dua atau lebih variabel independen. Model regresi yang paling sederhana adalah regresi tiga variabel, yaitu terdiri dari satu variabel dependen dan dua variabel independen. Regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan umumnya dinyatakan dalam persamaan.<sup>54</sup>

Adapun regresi linear berganda yang dilakukan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh *Financial Technology* ( $X_1$ ), dan Efisiensi Operasional ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ), bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

$Y$  : Variabel Kepuasan Nasabah

$a$  : Konstanta

$b_1, b_2$ : Koefisien Regresi

$X_1$  : *Financial Technology*

$X_2$  : Efisiensi Operasional

$e$  : *Error*

---

<sup>54</sup> Zulaika Matondang dan Hamni Fadilah Nasution, *Praktik Analisis Data Pengolahan Ekonometrika Dengan Eviews dan SPSS*, (Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2022), 51.

## 5. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau sub masalah yang diajukan oleh peneliti, yang dijabarkan dari landasan teori atau kajian teori dan masih harus diuji kebenarannya..<sup>55</sup>

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah suatu variabel independent berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  untuk mengetahui signifikan antara variabel bebas dan terikat maka dapat membandingkan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  sebagai berikut:<sup>56</sup>

- 1) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig > 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama- sama. Berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengujian uji simultan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $Sig < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

---

<sup>55</sup> Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 203.

<sup>56</sup> Mochammad Ilyas Junjuran, *Pengelolaan Data Statistik dengan Menggunakan Eviews dalam Penelitian Bisnis*, (Solok: Insan Cendikia Mandiri. 2021), hlm. 5.

2) Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $Sig > 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinan merupakan suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variabel dari variabel independen.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Albert Kurnia ( Surabaya: CV.Jakad Pulishing 2019) , ” Promo, *Pengelola Riset Ekonomi Jadi Mudah dengan IBM SPSS*

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Penelitian**

##### **1. Sejarah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berdiri pada tahun 2013. Berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Peraturan Presiden No 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundangkan di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122.<sup>58</sup>

Tindak lanjut dari Perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 93 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidimpuan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan Fakultas termuda dari segi pengalaman, meskipun

---

<sup>58</sup> <https://febi.iain-padangsidimpuan.ac.id/febi/sejarah/> Diakses pada Jum'at, 09 Mei 2025, pukul 10.05 WIB.

keempat fakultas sama lahirnya, sebab 3 (tiga) Fakultas lainnya merupakan peningkatan status dari Jurusan yang ada ketika masih di bawah bendera STAIN.<sup>59</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menjadi *centre of excellence* yakni pusat pendidikan tinggi keagamaan Islam bidang ilmu ekonomi dan keuangan syariah dengan program studi terlengkap di Sumatera Utara, mulai dari Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Akuntansi Syariah, Manajemen Bisnis Syariah dan Manajemen Keuangan Syariah.

## **2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan**

### **a. Visi**

Menjadi pusat pengembangan ekonomi dan bisnis Islam berbasis *teoantropoe kosentris* (*Al-Ilahiyah, Al-Insaniyah, Al-Kauniyah*) dan berperan aktif di tingkat internasional.

### **b. Misi**

- 1) Menyelenggarakan pendidikan berkualitas secara konsep dan praktis yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 2) Meningkatkan kualitas Penelitian di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 3) Meningkatkan kualitas pengabdian kepada amasyarakat dibidang

---

<sup>59</sup> <https://febi.iain-padangsidimpuan.ac.id/febi/sejarah/> Diakses pada Jumat, 09 Mei 2025, pukul 12.05 WIB.

ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis *teoantropoekosentris*.

- 4) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan internasional dan nasional.
- 5) Membangun Sistem Manajemen dengan Tata Kelola dan Budaya Mutu yang Baik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.

c. Tujuan

- 1) Menghasilkan lulusan yang berkualitas, cerdas, berjiwa kewirausahaan dan profesional yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 2) Menghasilkan karya ilmiah yang bisa jadi rujukan dalam ilmu ekonomi dan bisnis Islam.
- 3) Menghasilkan karya pengabdian melalui penerapan ilmu ekonomidanbisnisIslamuntukmewujudkanmasyarakatIslam sejahtera.
- 4) Menghasilkan kerjasama dalam peningkatan kualitas tridharma perguruan tinggi yang berkelanjutan.
- 5) Mewujudkan kinerja fakultas yang efektif dan efisien dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.<sup>60</sup>

---

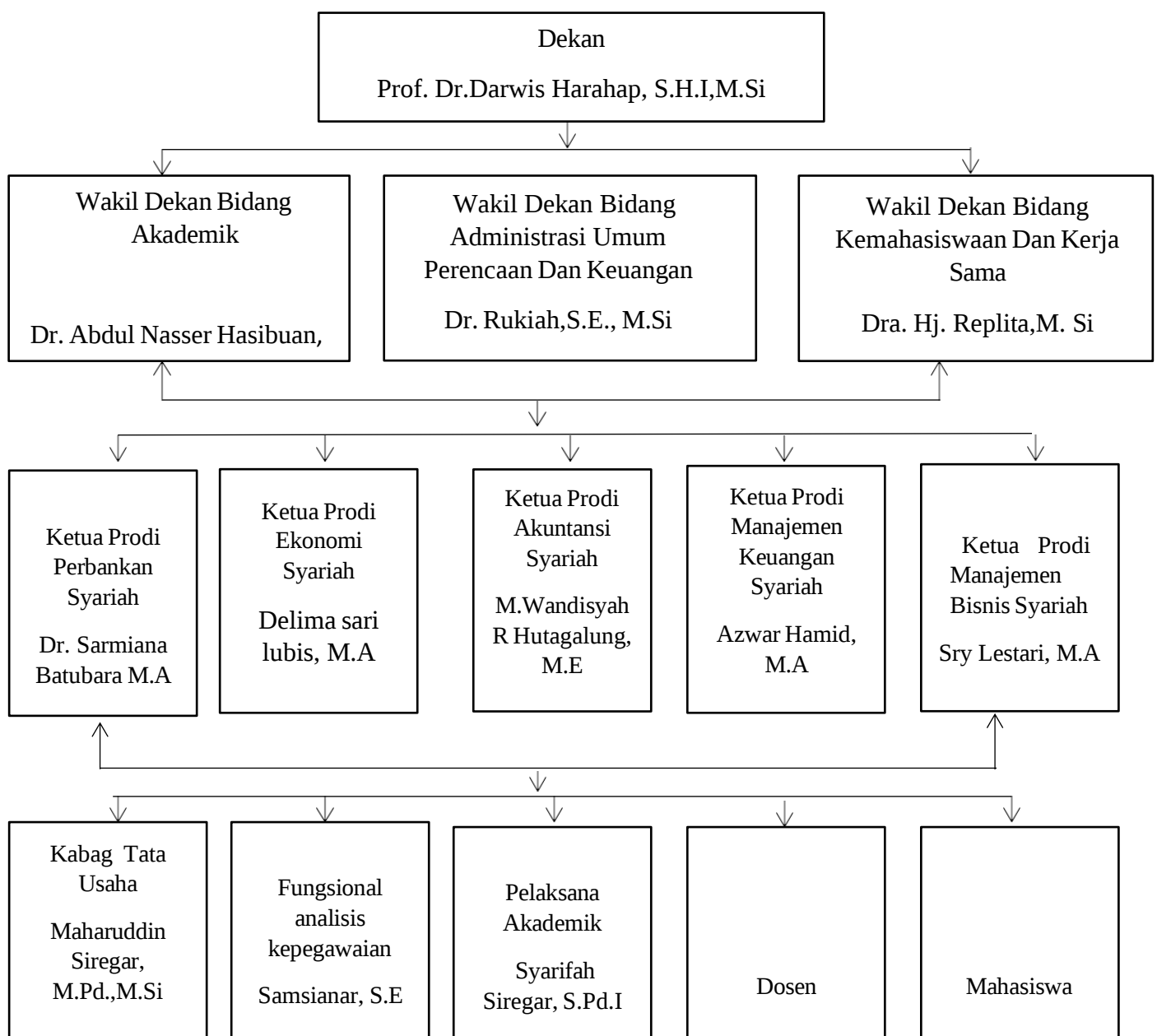
<sup>60</sup><https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/sejarah/>, diakses pada Jumat, 09 Mei 2025, pukul 13.30 WIB.

### 3. Struktur Organisasi FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan

#### Ahmad Addary Padangsidimpuan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, diketahui bahwa struktur organisasi yang dibuat sebagai berikut:

**Gambar IV.1 Struktur Organisasi FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan**

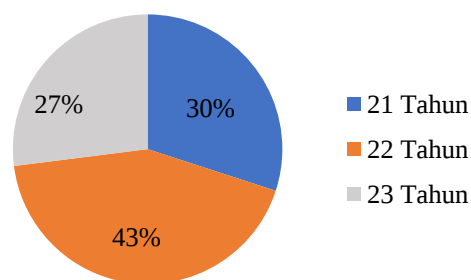


## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Karakteristik Berdasarkan Usia

Berikut data mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan pengguna *Financial Technology* (Pembayaran Digital) dan sudah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia pada program studi Perbankan Syariah Tahun Akademik 2021 berdasarkan Usia:

**Gambar IV.2 Karakteristik Berdasarkan Usia**



*Sumber: Data Primer Olahan*

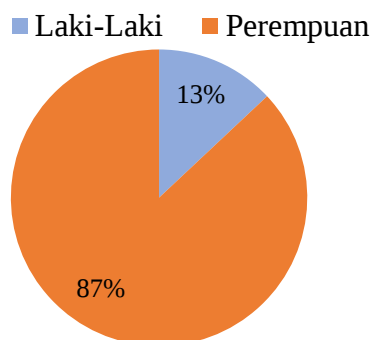
Berdasarkan gambar IV.2 dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian. Responden dominan berusia 22 tahun dengan total 43%. Untuk usia 21 tahun sebanyak 30%, dan responden dengan usia 23 tahun sebanyak 27%.

### 2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut data mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan pengguna *Financial Technology* (Pembayaran Digital) dan sudah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia pada

program studi Perbankan Syariah Tahun Akademik 2021 berdasarkan Jenis kelamin:

**Gambar IV.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

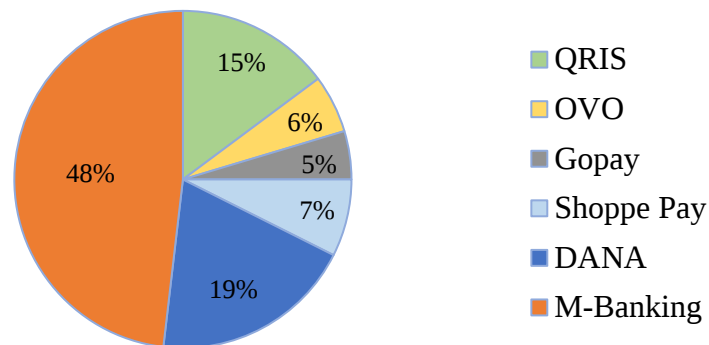


*Sumber: Data Primer Olahan*

Berdasarkan gambar IV.3 dapat dilihat bahwa responden didominasi dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 87%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 13%.

### **3. Karakteristik Berdasarkan Jenis *Financial Technology* (Pembayaran Digital)**

Berikut data mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan pengguna *Financial Technology* (Pembayaran Digital) dan sudah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia pada program studi Perbankan Syariah Tahun Akademik 2021 Pengguna *Financial Technology* (Pembayaran Digital):

**Gambar IV.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis *Financial Technology******Financial Technology* (Pembayaran Digital)**

Sumber: Data Primer Olahan

Berdasarkan gambar IV.4 dapat dilihat bahwa Responden dominan menggunakan M.Banking 52%, untuk DANA 21%, Shopee Pay 8%, Gopey 5%, OVO 6% dan QRIS sebanyak 15%.

**C. Analisis Data****1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

- a. Hasil Uji Validitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas *Financial Technology* ( $X_1$ )**

| Pertanyaan | Nilai Korelasi | Sig. p-Value | Keterangan |
|------------|----------------|--------------|------------|
| X1.1       | 0,388          | 0,000        | Valid      |
| X1.2       | 0,698          | 0,000        | Valid      |
| X1.3       | 0,578          | 0,000        | Valid      |
| X1.4       | 0,696          | 0,000        | Valid      |
| X1.5       | 0,588          | 0,000        | Valid      |
| X1.6       | 0,808          | 0,000        | Valid      |

Sumber: Hasil Output SPSS 23 (data diolah)

Hasil uji validitas Kepercayaan ( $X_1$ ) pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan pada variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) dikatakan valid

karena nilai signifikan  $< 0,1$  yaitu  $0,000 < 0,1$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel tersebut valid atau layak digunakan, untuk uji validitas variabel Efisiensi Operasional ( $X_2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Efisiensi Operasional ( $X_2$ )**

| Pertanyaan | Nilai Korelasi | Sig. p-Value | Keterangan |
|------------|----------------|--------------|------------|
| X2.1       | 0,626          | 0,000        | Valid      |
| X2.2       | 0,696          | 0,000        | Valid      |
| X2.3       | 0,775          | 0,000        | Valid      |
| X2.4       | 0,730          | 0,000        | Valid      |
| X2.5       | 0,757          | 0,000        | Valid      |
| X2.6       | 0,676          | 0,000        | Valid      |

*Sumber: Hasil Output SPSS 23 (data diolah)*

Hasil uji validitas Pengetahuan Efisiensi Operasional ( $X_2$ ) pada tabel IV.2 menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan pada variabel Efisiensi Operasional ( $X_2$ ) dikatakan valid karena nilai signifikan  $< 0,1$  yaitu  $0,000 < 0,1$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel tersebut valid atau layak digunakan, untuk uji validitas variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah ( $Y$ )**

| Pertanyaan | Nilai Korelasi | Sig. p-Value | Keterangan |
|------------|----------------|--------------|------------|
| Y.1        | 0,650          | 0,000        | Valid      |
| Y.2        | 0,739          | 0,000        | Valid      |
| Y.3        | 0,763          | 0,000        | Valid      |
| Y.4        | 0,866          | 0,000        | Valid      |
| Y.5        | 0,757          | 0,000        | Valid      |
| Y.6        | 0,774          | 0,000        | Valid      |

Hasil uji validitas Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) pada tabel IV.3 menunjukkan bahwa bahwa pertanyaan-pertanyaan pada variabel Keputusan Nasabah ( $Y$ ) dikatakan valid karena nilai signifikan  $< 0,1$  yaitu  $0,000 < 0,1$ . Sehingga

dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel tersebut valid atau layak digunakan.

b. Hasil Uji Reliabilitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas**

| <b>Variabel</b>                       | <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b>N of Items</b> | <b>Keterangan</b> |
|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Financial Technology (Fintech)</i> | 0,698                          | 6                 | Reliabel          |
| Efisiensi Operasional                 | 0,803                          | 6                 | Reliabel          |
| Kepuasan Nasabah                      | 0,844                          | 6                 | Reliabel          |

*Sumber: Hasil Output SPSS 23 (data diolah)*

Hasil uji reliabilitas pada variabel *nancial Technology (Fintech)* ( $X_1$ ) adalah reliabel nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  atau ( $0,698 > 0,60$ ). Hasil uji reliabilitas pada variabel Efisiensi Operasional ( $X_2$ ) adalah reliabel nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  atau ( $0,803 > 60$ ). Hasil uji reliabilitas pada variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) adalah reliabel nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  atau ( $0,844 > 0,60$ ).

## 2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis dasar dalam perhitungan statistic, dimana tujuan analisis deskriptif ini untuk mengetahui nilai rata-rata (mean), deviasi standar atau simpanan baku (standar deviation), nilai terendah (minimum), nilai tertinggi (maximum). Adapun analisis deskriptif pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel IV.5 Hasil Uji Deskriptif****Descriptive Statistics**

|                                       | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
|---------------------------------------|----|---------|---------|-------|----------------|
| <i>Financial Technology (Fintech)</i> | 63 | 17      | 30      | 25.49 | 2.501          |
| Efisiensi Opeasional                  | 63 | 13      | 30      | 21.84 | 3.332          |
| Kepuasan Nasabah                      | 63 | 12      | 30      | 22.97 | 3.464          |
| Valid N (listwise)                    | 63 |         |         |       |                |

Sumber: Hasil Output SPSS 23 (data diolah)

Berdasarkan hasil pada tabel IV.5 dapat dilihat pada variabel *Financial Technology (Fintech)* dengan jumlah sampel (N) yaitu sebesar 63, nilai minimum yaitu 17, nilai maximum yaitu 30, dengan nilai mean sebesar 25,49 dan standar deviasinya 2,502. Variabel Efisiensi Operasional dengan jumlah sampel (N) yaitu sebesar 63, nilai minimum yaitu 13, nilai maximum yaitu 30, dengan nilai mean sebesar 21,84 dan standar deviasinya 3.332. Variabel Kepuasan Nasabah dengan jumlah sampel (N) yaitu sebesar 63, nilai minimum yaitu 12, nilai maximum yaitu 30, dengan nilai mean sebesar 22,97 dan standar deviasinya 3,467.

### 3. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 63                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.26003325              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .091                    |
|                                  | Positive       | .068                    |
|                                  | Negative       | -.091                   |
| Test Statistic                   |                | .091                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

*Sumber: Hasil Output SPSS 23 (data diolah)*

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel IV.6 dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terdistribusi normal, karena nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,200 > 0,1$  memenuhi asumsi normalitas.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikolineritas

Hasil uji Multikolineritas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolineritas Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                                         | Collinearty Statistics |       |
|-----------------------------------------------|------------------------|-------|
|                                               | Tolerance              | VIF   |
| 1 (Constant)                                  |                        |       |
| <i>Financial Technology</i> (X <sub>1</sub> ) | .645                   | 1.551 |
| Efisiensi Operasional (X <sub>2</sub> )       | .645                   | 1.551 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (TOTALLY)

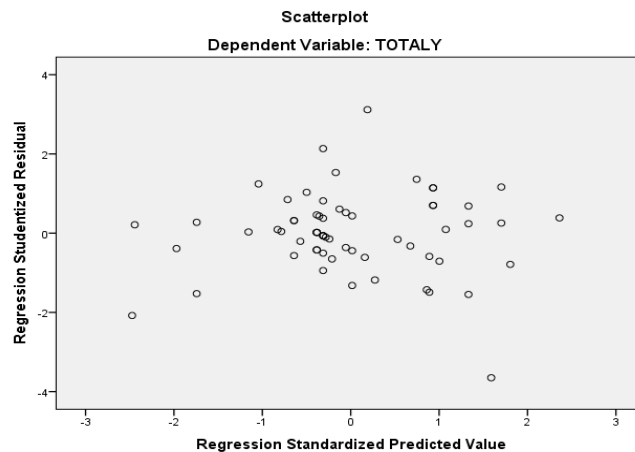
Sumber: Hasil Output SPSS 23 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.7 dapat diketahui bahwa nilai VIF dari variabel *Financial Technology (Fintech)*  $1,551 < 10$ , Efisiensi Operasional  $1,551 < 10$  Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolineritas antara variabel independen. Sementara nilai *Tolerance* dari variabel *Financial Technology (Fintech)*  $0,645 > 0,10$ , Efisiensi Operasional  $0,645 > 0,10$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua vaiabel independen lebih besar dari 0,10. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolineritas antara variabel independen.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan hasil uji Heteroskedastisitas pada gambar VI.8 diatas menunjukkan bahwa titik-titik membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada terjadi masalah Heteroskedastisitas.

### 5. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil uji berganda yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | 8.901                       | 2.993      |                           | 2.974 | .004 |
| TOTALX<br>1  | .188                        | .145       | .136                      | 1.296 | .002 |

|             |      |      |      |       |      |
|-------------|------|------|------|-------|------|
| TOTALX<br>2 | .864 | .109 | .831 | 7.922 | .000 |
|-------------|------|------|------|-------|------|

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS 23 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.9 pada bagian *Unstandardized Coefficients* bagian B atau Koefisien Standar Beta, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel *Financial Technology (Fintech)* ( $X_1$ ) yaitu sebesar 0,188, dan nilai koefisien regresi variabel Efisiensi Operasional ( $X_2$ ) sebesar 0,864 dengan nilai konstanta (a) sebesar 8,901.

Adapun persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e \dots\dots\dots(4.1)$$

Maka persamaan dalam penelitian ini:

$$KN = a + b_1 FT + b_2 EO + e \dots\dots\dots(4.2)$$

$$KN = 8,901 + 0,188 FT + 0,864 EO + e \dots\dots\dots(4.3)$$

Penjelasan dari persamaan diatas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 8,901 artinya apabila variabel *Financial Technology (Fintech)* dan Efisiensi Operasional dianggap konstan atau nilainya 0, maka Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia sebesar 8,901
- b. Koefisien regresi  $X_1$  (*Financial Technology (Fintech)*) sebesar 0,188 artinya apabila variabel kepercayaan meningkat 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia akan menaik sebesar  $8,901 + 0,188 = 9.089$  satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

- c. Koefisien regresi  $X_2$  (Efisiensi Operasional) sebesar 0,864 yang artinya bahwa setiap Efisiensi Operasional mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia akan menaik sebesar  $8,901 + 0,864 = 9.764$  satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (t)

Hasil uji parsial (t) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                             | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)                  | 8.901                       | 2.993      |                           | 2.974 | .004 |
| <i>Financial Technology</i> | .188                        | .145       | .136                      | 2.331 | .002 |
| Efisiensi Operasional       | .864                        | .109       | .831                      | 7.922 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
Sumber: Hasil Output SPSS 23 (data diolah)

Berdasarkan dari hasil uji t diatas, diperoleh kesimpulan bahwa nilai untuk  $t_{tabel}$  yang diperoleh dari rumus  $df=n-k-1$  ( $df=63-2-1=60$ ) atau n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen, maka  $t_{tabel}$  sebesar 1,670. Untuk interpretasi hasil pengujian uji t pada tabel IV.10 adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Technology Financial (Fintech)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil uji t di atas nilai  $t_{hitung}$  2.331 rtinya

$t_{hitung} (2.331) > t_{tabel} (1.662)$  dan nilai sig. sebesar 0,002 sehingga nilai sig. lebih kecil dari 0,1 ( $0,002 < 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh *Technology Financial (Fintech)* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

2. Pengaruh Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil uji t di atas nilai  $t_{hitung} 7,922$  artinya  $t_{hitung} (7,922) > t_{tabel} (1.670)$  dan nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig. lebih kecil dari 0,1 ( $0,000 < 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh pengetahuan teknologi informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

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

Hasil uji simultan (uji F) yang telah diolah dapat dilihat tabel dibawah ini:

**Tabel IV.11 Hasil Uji Simultan (Uji F)**  
ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 427.256        | 2  | 213.628     | 40.475 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 316.681        | 60 | 5.278       |        |                   |
|       | Total      | 743.937        | 62 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: *Technology Financial (Fintech)*

b. Predictors: (Constant), Efisiensi Operasional, Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel IV.11 maka dapat dilihat bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 40,475 sedangkan  $F_{tabel} = df = n - k - 1$  ( $63 - 1 - 1 = 60$ ) diperoleh 2,79, maka  $F_{hitung} (40.475) > F_{tabel} (2,79)$  dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,1 yaitu  $0,000 <$

0,1. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima artinya terdapat Pengaruh Penggunaan Financial Terchonolgy Dan Efisiensi Operasional Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

**c. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Hasil uji koefisien determinan ( $R^2$ ) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .758 <sup>a</sup> | .574     | .560              | 2.297                      |

a. Predictors: (Constant), Financial Technology, Efisiensi Operasional

*Sumber: Hasil Output SPSS 23 (data diolah)*

Dari tabel IV.12 maka dapat diketahui bahwa besarnya *Adjusted R Square* sebesar 0,560 atau sama dengan 56,0% ini bermakna bahwa adanya hubungan antara variabel Financial Technology dan Efisiensi Operasional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia sebesar 56,%. Sisanya sebesar 0,440 atau 44,% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pengaruh *Financial Technology* (FinTech) Kepuasan Nasabah

*Financial Technology* menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu *Financial Technology* (FinTech) adalah sebuah industri jasa keuangan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi, produknya adalah suatu sistem yang digunakan untuk menjalankan mekanisme transaksi seperti pembayaran digital keuangan yang lebih mudah dan lebih spesifik. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang telah dilakukan pada penelitian ini diketahui nilai  $t_{hitung}$  2.331 rtinya  $t_{hitung}$  (2.331) >  $t_{tabel}$  (1.670) dan nilai sig. sebesar 0,002 sehingga nilai sig. lebih kecil dari 0,1 (0,002 < 0,1). dan nilai sig. sebesar 0,004 sehingga nilai sig. lebih kecil dari 0,1 (0,002 < 0,1). Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh *Technology Financial (Fintech)* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Erdiansyah Surya Aznur yang berjudul “Pengaruh *Financial Techonology (Fintech)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” yang dimana penelitian ini menunjukkan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh *Financial Technology* (FinTech) terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada masyarakat lingkungan

Griya Pagutan Indah.<sup>61</sup> Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Financial Technology (FinTech) (X) terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Y). Hal ini dapat diketahui dari analisis data menggunakan uji hipotesis (uji T), dimana hasil pada uji hipotesis diperoleh hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,790 > 1,670$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena adanya pengaruh dari FinTech terhadap kepuasan nasabah bank syariah).

## 2. Pengaruh Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Slaek Chambers efisiensi operasional adalah melakukan proses dengan cara yang paling efektif untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan waktu siklus, dan menggunakan sumber daya dengan cara yang seefisien mungkin untuk mengurangi biaya operasional.<sup>62</sup> Efisiensi operasional bertujuan untuk mengurangi biaya operasional dan meningkatkan keuntungan, sambil tetap mempertahankan kualitas produk atau layanan.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang telah dilakukan pada penelitian ini hasil uji t di atas nilai  $t_{hitung}$  7,922 artinya  $t_{hitung}$  (7,922) >  $t_{tabel}$  (1.670) dan nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig. lebih kecil dari 0,1 ( $0,000 < 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh pengetahuan teknologi informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>61</sup> Erdiansyah Surya Aznur, "Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah), Undergraduate thesis, UIN Mataram, hlm.53-54

<sup>62</sup> Chambers. S., "Teori Efisiensi Operasional", (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 98-99

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Amin Sadiqin berjudul “Pengaruh penerapan financial techonolgy terhadap efisiensi operasional perbankan syariah di indonesia. Terdapat pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional perbankan di Indonesia.”<sup>63</sup>Adopsi Financial Technology (FinTech) dalam bentuk layanan seperti mobile banking, pembayaran digital, dan investasi pada infrastruktur teknologi telah membantu bank menekan biaya operasional, mempercepat proses transaksi, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi nasabah. Hasil analisis regresi mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan layanan digital dan semakin besar investasi dalam teknologi finansial, semakin rendah rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional bank.

### **3. Pengaruh *Financial Technology* (FinTech) dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah.**

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Richard Oliver

Dalam konteks teori konsumen behavior, kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau layanan telah memberikan tingkat

---

<sup>63</sup> Shadiqin Amin, "( *Pengaruh Perkembangan Financial Technology terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan Transaksi*)", *Journal of Visions and Ideas*, Volume. 4, No.1, 2024, hlm. 67.

kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 40,475 sedangkan  $F_{tabel} = df = n-k-1$  ( $63-2=60$ ) diperoleh 1,670. maka  $F_{hitung} (40,475) > F_{tabel} (1,670)$  dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,1 yaitu  $0,000 < 0,1$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima artinya terdapat Pengaruh Penggunaan Financial Technology Dan Efisiensi Operasional Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar memperoleh hasil sebaik mungkin. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena masih terdapat berbagai keterbatasan. Beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
2. Keterbatasan pada penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel independen sementara masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel dependen.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang

dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* (Fintech) dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (*Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan*) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t pada variabel *Financial Technology* (Fintech) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  2.331 artinya  $t_{hitung} (2.331) > t_{tabel} (1.670)$  dan nilai sig. sebesar 0,002 sehingga nilai sig. lebih kecil dari 0,1 ( $0,002 < 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh *Financial Technology* (Fintech) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Berdasarkan hasil uji t Efisiensi Operasional menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  7,922 artinya  $t_{hitung} (7,922) > t_{tabel} (1.670)$  dan nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig. lebih kecil dari 0,1 ( $0,000 < 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh Efisiensi Operasional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} (40,475) > F_{tabel} (2,79)$  Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima artinya terdapat Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* (Fintech) dan

Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (*Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan*).

## **B. Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil hasil penelitian implikasi dalam penelitian ini bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *Financial Terchonolgy* dan variabel Efisiensi Operasional terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia . Dimana kedua variabel dependen memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah yang memberikan salah satu peran penting bagi pengguna *Financial Terchonolgy*.

## **C. Saran**

Berikut ini saran yang peneliti simpulkan berdasarkan kesimpulan diatas untuk pengguna penelitian:

### **1. Bagi peneliti**

Penelitian ini salah satu kesempatan bagi peneliti untuk bisa menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat waktu duduk di bangku kuliah dan dapat menambah wawasan keilmuan tentang dunia perbankan syariah.

### **2. Bagi Bank Syariah**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi perusahaan khususnya di dunia perbankan agar dapat meningkatkan kualitas layanan, kualitas kecepatan dan kualitas produknya yang nantinya

akan menimbulkan rasa kepuasan terhadap setiap pengguna perbankan syariah.

3. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dan para mahasiswa terutama pada program studi perbankan syariah untuk mejadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya, membahas hal yang sama dengan judul penelitian dengan fenomena yang baru

## DAFTAR PUSTAKA

- Nuridin, N, (2020). “Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu”, (*Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah*), Vol, 2(2).
- Cahyadi, T. N. (2020). Aspek Hukum Pemanfaatan Digital Signature Dalam Meningkatkan Efisiensi, Akses Dan Kualitas Fintech Syariah. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(2), 219.
- Wediawati, B., & Maqiyah, R., (2022). Determinan Kepuasan Keuangan (Financial Satisfaction) Berbasis Literasi Keuangan Pada Pengguna Fintech Shopeepay. (*Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*), 11(2), 526-540.
- Wiwik N, L, Ginantra S,(2020), “Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital (Medan: Yayasan Kita Menuli), hlm. 4.
- Fahmi, I (2019),” Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 21-22
- Yumanita,D (2019), "*Bank Syariah: Gambaran Umum* (Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan), Hlm.1–2.
- Latifah, E., & Abdullah, R. (2022). Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah: Aplikatif Dan Peran. *JIAR: Journal Of International Accounting Research*, 1(02), 99-115.
- Marginingsih, R. (2019). Analisis SWOT technology financial (fintech) terhadap industri perbankan. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 19(1), 55-60.
- Marisa, O. (2020). Persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas, dan risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan financial technology. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(2), 139-152.
- Purnomo, E & Widowati, R (2019), “Pengaruh Persepsi Nasabah BRI Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BRI Kanca Wonosari”. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, Vol. 10 No. 6, hlm 52.
- Hanum, A (2024), "( Pengaruh Perkembangan Financial Technology terhadap Kepuasan Kualitas Pelayanan Transaksi)", *Journal of Visions and Ideas*, Volume. 4, No.1, hlm. 24
- Ferdia, M (2020), “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan,Keamanan,Privasi Dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Fintech Flip(Studi Pada

Pengguna Aplikasi Flipdi Akun Instagram Flip\_Id)”, dalam *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, Volume. 5, No. 2, , hlm. 162.

Setiawan, S & Sari, A.F.K, (2024). “Pengaruh Financial Self Efficacy, Perilaku Keuangan, Keterampilan Wirausaha dan Financial Technology Terhadap Kinerja Keuangan UMKM”. *e\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* , Volume.1, No. 3 (01), 134-145.

Siswanti, T. (2022). Analisis Pengaruh Manfaat Ekonomi, Keamanan Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Fintech)(Study Kasus Pada Masyarakat Di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur). *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurya*, 7(2).

Ratnasari, D (2024) "(Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology" (Studi Kasus Umkm Di Kota Cimahi)), *Jurnal ekonomi, bisnis dan akuntansi (COSTTNG)*, Volume. 7, No.4., hlm.892

Restianti, R., & Sakti, D. P. B, (2022). Pengaruh Financial Behavior, Financial Literacy, Financial Technology Terhadap Keputusan Berinvestasi Gen Z. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 8(3), 384-390.

A'la, C. N. (2021). “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (FINTECH)(Studi Pada Masyarakat Kota Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).

Helmi, M., & Sari, N. P. (2020). Pengaruh Financial Technology Terhadap Perbankan Syariah: Pendekatan ANP-BOCR (The Influence of Financial Technology on Islamic Banking: ANP-BOCR Approach). *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 4(2), 113-125.

Yuningsih, Y. Y., & Raspati, G., (2022). Pengaruh literasi keuangan dan financial technology terhadap keberlangsungan usaha pelaku UMKM. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 531-540.

Hijir, P.S. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Dengan Financial Technology (Fintech) Sebagai Variabel Intervening Pada Ukm Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan* , 11 (01), 147-156.

Rahim, R., AK, M. F., & Karina, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Bsi. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 3(1), 513-519.

- Wardana, I. F. B., & Astutiningsih, S. E. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating) Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2626-2640.
- Harahap, D.,(2022) “Manajemen Risiko Bank Syariah” (Jakarta: Merdeka Kreasi Group),, hlm.24
- Makhhrus, M,(2022), “ Metodologi Penelitian Kuantitatif dan penerapannya dalam penelitian”, *Education Journal*, 2022,2., No.2 ,hlm: 2896-2910.
- Ratnasari, D (2024), “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Studi Kasus Umkm Di Kota Cimahi)), *Jurnal ekonomi, bisnis dan akuntansi (COSTTNG)*, Volume. 7, No.4, hlm.8892
- Helmi, M., & Sari, N.P (2020). “Pengaruh Financial Technology Terhadap Perbankan Syariah: Pendekatan ANP-BOCR (The Influence of Financial Technology on Islamic Banking: ANP-BOCR Approach)”,*Perisai: Jurnal Perbankan dan Keuangan Islam* , 4 (2), 113-125.
- Surya, A, E. (2023). Pengaruh Financial Technology (Fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah) (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). Resume: Instrumen pengumpulan data. *Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)*, 1-20.
- Darussalam, A,Z (2020), “*Islamic Financial Technology Towards the Advancement Of Islamic Banking In Indonesia*”, *Jurnal Nisbah*, Vol. 4, No.2.
- Noor, J (2018), *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Pranamedia Group), hlm. 132.
- Sugiono, (2015) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*, (Bandung : CV Alfabeta ), hlm.80
- “*Fintech Dalam Keuangan Islam: Teori Dan Praktik - Google Books.*” Accessed ,(Jakarta: Media Group,November ), 2023, hlm.56
- Chambers. S.,(2019), ”Teori Efisiensi Operasional”, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 98-99
- Sudary Y & , Sofiati, A.N,(2020), “ Digital Marketing dan Fintech di Indonesia, (Yogyakarta: Andi),hlm, 73.
- Husein. U, (2015), "*Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Depok: Rajan Grafindo persada), hlm. 177.

Nur, A & Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki Prees, 2020), hlm. 176.

Khairiyah, Aa, Lisa, Hm, & Siregar, Ip (2023), "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan Teknologi, Kemudahan Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Kinerja Karyawan Pt Bank Muamalat Kota Medan". *Jurnal Perbankan Syariah* , 4 (2), 208-213.

Suharsimi, A,(2010), "Prosedur Penelitian", (Jakarta: Rineka Cipta, , hlm. 173

Wawancara dengan Saudari Sarintan Harahap, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, Pada tanggal, Di Rumah Sihitang, 3 Januari 2025, Pukul 15:00 WIB.

[www.ojk.go.id/id/financial-technology](http://www.ojk.go.id/id/financial-technology). Diakses pada Selasa, 11 Desember 2024 pukul 16:47 Wib

Wawancara dengan Saudari Riri, Pegawai BSI KC Padangsidimpuan, Pada tanggal, 4 Januari 2025, Pukul 14:00 WIB.

Wawancara Dengan Saudari Sri Safriyanti Selaku, Mahasiswa Perbankan Syariah, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 10 Januari 2025, Pukul 10:18 WIB.

Wawancara Dengan Saudara Sawal Siregar Selaku, Mahasiswa Perbankan Syariah, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 10 Januari 2025, Pukul 11:04 WIB.

Wawancara Dengan Saudara Rizky Nugraha, Selaku Mahasiswa Perbankan Syariah, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 11 Januari 2025, Pukul 09:04 WIB.

<https://febi.iain-padangsidimpuan.ac.id/febi/sejarah/>, diakses pada Jumat, ,09 Mei 2025, pukul 10.05 WIB.

<https://kbbi.web.id/>

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS PRIBADI**

|                       |                                                                                |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Nama                  | : Awalinda Rizqina Hasibuan                                                    |
| Nim                   | : 2140100038                                                                   |
| Jenis Kelamin         | : Perempuan                                                                    |
| Tempat, Tanggal Lahir | : Aek Korsik, 04 Januari 2003                                                  |
| Kewarganegaraan       | : Indonesia                                                                    |
| Agama                 | : Islam                                                                        |
| Anak Ke               | : 1 dari 2 Bersaudara                                                          |
| Alamat Lengkap        | : Dusun sungai dua, Kec. Sabungan,<br>Kab.Labuhanbatu Selatan                  |
| Motto                 | : Tetaplah Bersyukur dan Selalu Berbuat Baik                                   |
| Telepon/No, Hp        | : 082285647991                                                                 |
| Email                 | : <a href="mailto:awalindarizqina04@gmail.com">awalindarizqina04@gmail.com</a> |

### **II. IDENTITAS ORANG TUA**

|              |                        |
|--------------|------------------------|
| 1. Nama Ayah | : Ahmad Yusuf Hasibuan |
| Pekerjaan    | : Petani               |
| Telp.No.HP   | : 085277032147         |
| 2. Nama Ibu  | : Nurbaina Harahap     |
| Pekerjaan    | : Ibu Rumah Tangga     |
| Telp.No.HP   | : 082274537976         |

### **III. PENDIDIKAN**

- SD Negeri 117878 Sei Dua
- SMP Negeri 1 Sungai Kanan
- SMK Negeri Sungai Kanan
- Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahamad Addary Padangsidimpuan

## **SURAT VALIDASI ANGKET**

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Assa'adatul Khairiyah, M.Ak

NIP : 19930217 202203 2004

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (*Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan*)”**

Yang disusun oleh:

Nama : Awalinda Rizqina Hasibuan

Nim : 21 401 00038

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

**Padangsidimpuan, 28 April 2025**

**Validator**

**Assa'adatul Khairiyah, M.Ak**  
**NIP : 19930217 202203 2004**

**LEMBAR VALIDASI**  
**FINANCIAL TECHNOLOGY**

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Saudara/Saudari memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Saudara/Saudari dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami lampirkan.
4. Lembar soal terlampir.

| Indikator              | No. Soal | V | VR | TV |
|------------------------|----------|---|----|----|
| Kemudahan Penggunaan   | 1,2      |   |    |    |
| Manfaat Yang Dirasakan | 3,4      |   |    |    |
| Keamanan               | 5,6      |   |    |    |

Catatan :

.....  
.....  
.....

**Padangsidimpuan, 28 April 2025**

**Validator**

**Assa'adatul Khairiyah, M.Ak**  
**NIP : 19930217 202203 2004**

**LEMBAR VALIDASI**  
**EFISIENSI OPERASIONAL**

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Saudara/Saudari memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Saudara/Saudari dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami lampirkan.
4. Lembar soal terlampir

| Indikator          | No. Soal | V | VR | TV |
|--------------------|----------|---|----|----|
| Kecepatan Layanan  | 1,2      |   |    |    |
| Kualitas Transaksi | 3,4      |   |    |    |
| Biaya Operasional  | 5,6      |   |    |    |

Catatan :

.....  
.....  
.....

**Padangsidimpuan, 28 April 2025**

**Validator**

**Assa'adatul Khairiyah, M.Ak**  
**NIP : 19930217 202203 2004**

**LEMBAR VALIDASI**  
**KEPUASAN NASABAH**

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Saudara/Saudari memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Saudara/Saudari dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami lampirkan.
4. Lembar soal terlampir.

| Indikator                      | No. Soal | V | VR | TV |
|--------------------------------|----------|---|----|----|
| Kualitas Produk                | 1,2      |   |    |    |
| Kualitas Layanan dan Transaksi | 3,4      |   |    |    |
| Faktor Emosional               | 5,6      |   |    |    |

Catatan :

.....  
.....  
.....

**Padangsidimpun, 28 April 2025**

**Validator**

**Assa'adatul Khairiyah, M.Ak**  
**NIP : 19930217 202203 2004**

## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Nasabah Pengguna ***Financial Technology*** Bank Syariah Indonesia (*Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan* )

Di- Tempat

*Assalamu 'alaikum, Wr.Wb.*

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan peneliti mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **“Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (*Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan* )”**

Atas kesediaan Saudara/i meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

**Padangsidempuan, 28 April 2025**

**Hormat Saya**

**Awalinda Rizqina Hasibuan**  
**NIM. 21 401 00038**

**ANGKET PENELITIAN**  
**PENGARUH PENGGUNAAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* DAN**  
**EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK**  
**SYARIAH INDONESIA**

*(Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan )*

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

|    |                                                            |   |                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Nama                                                       | : |                                                                                                                                                                                                              |
| 2. | Jenis Kelamin                                              | : |                                                                                                                                                                                                              |
| 3. | Alamat                                                     | : |                                                                                                                                                                                                              |
| 4. | Usia                                                       | : |                                                                                                                                                                                                              |
| 5. | Fasilitas <i>Financial Technology</i> / Pembayaran Digital | : | <input type="checkbox"/> QRIS<br><input type="checkbox"/> OVO<br><input type="checkbox"/> Gopay<br><input type="checkbox"/> ShoppePay<br><input type="checkbox"/> Dana<br><input type="checkbox"/> M-Banking |

**II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda Chek List (✓) atau silang (x) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

| No. | Tanggapan Responden       | Skor |
|-----|---------------------------|------|
| 1   | Sangat Setuju (SS)        | 5    |
| 2   | Setuju (S)                | 4    |
| 3   | Kurang Setuju (KS)        | 3    |
| 4   | Tidak Setuju (TS)         | 2    |
| 5   | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |

### III. DAFTAR PERNYATAAN

#### A. Pernyataan ( $x_1$ ) *Financial Technology*

| No | Pernyataan                                                                                                              | Tanggapan Responden |   |    |    |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|----|----|-----|
|    |                                                                                                                         | SS                  | S | KS | TS | STS |
| 1. | Dengan menggunakan <i>Financial Technology</i> (teknologi keuangan) memudahkan saya untuk melakukan pembayaran.         |                     |   |    |    |     |
| 2. | layanan <i>Financial Technology</i> (teknologi keuangan) memungkinkan saya bertransaksi dengan lebih tepat dan cepat.   |                     |   |    |    |     |
| 3. | Dengan adanya <i>Financial Technology</i> (teknologi keuangan) proses transaksi saya menjadi lebih efisien dan efektif. |                     |   |    |    |     |
| 4. | Tidak butuh waktu lama bagi saya untuk memahami cara penggunaan layanan <i>Financial Technology</i>                     |                     |   |    |    |     |
| 5. | Dengan <i>Financial Technology</i> saya merasa lebih praktis dan aman dalam bertransaksi                                |                     |   |    |    |     |
| 6. | Saya merasa bahwa penggunaan <i>Financial Technology</i> membawa lebih banyak manfaat dan keamanan daripada risiko.     |                     |   |    |    |     |

#### B. Pernyataan ( $x_2$ ) Efisiensi Operasional

| No | Pernyataan                                                                                                                         | Tanggapan Responden |   |    |    |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|----|----|-----|
|    |                                                                                                                                    | SS                  | S | KS | TS | STS |
| 1. | Saya merasa layanan transaksi tidak memakan waktu yang lama.                                                                       |                     |   |    |    |     |
| 2. | Dengan menggunakan layanan <i>Financial Technology</i> (teknologi keuangan) membuat transaksi menjadi lebih hemat waktu dan biaya. |                     |   |    |    |     |
| 3. | Biaya administrasi yang dikenakan masih dalam batas wajar.                                                                         |                     |   |    |    |     |

|    |                                                                                   |  |  |  |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4. | Bukti transaksi selalu diterima dengan jelas dan tepat waktu.                     |  |  |  |  |  |
| 5. | Mampu memberikan pelayanan digital yang lancar dan responsif.                     |  |  |  |  |  |
| 6. | Saya merasa bahwa pelayanan yang diberikan cepat dalam menangani keluhan nasabah. |  |  |  |  |  |

### C. Pernyataan (Y) Kepuasan Nasabah

| No. | Pernyataan                                                                                                           | Tanggapan Responden |   |    |    |     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|----|----|-----|
|     |                                                                                                                      | SS                  | S | KS | TS | STS |
| 1.  | Fitur-fitur yang disediakan <i>Financial Technology</i> memenuhi kebutuhan saya dalam mengelola keuangan.            |                     |   |    |    |     |
| 2.  | Dengan <i>Financial Technology</i> menawarkan produk digital yang beragam dan mudah dipahami.                        |                     |   |    |    |     |
| 3.  | Dengan <i>Financial Technology</i> aktivitas saya lebih fleksibel karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja |                     |   |    |    |     |
| 4.  | Layanan <i>Financial Technology</i> sesuai dengan harapan saya untuk bertransaksi.                                   |                     |   |    |    |     |
| 5.  | Saya merasa nyaman dan puas menggunakan <i>Financial Technology</i> .                                                |                     |   |    |    |     |
| 6.  | Dengan Layanan <i>Financial Technology</i> membuat saya merasa percaya diri dalam mengelola keuangan saya            |                     |   |    |    |     |

Padangsidimpun,

2025

Responden

.....

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1. Tabulasi Data

#### Tabulasi Data *Financial Technology* (X<sub>1</sub>)

| Responden | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | TOTAL |
|-----------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1         | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 26    |
| 2         | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 26    |
| 3         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24    |
| 4         | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 2    | 17    |
| 5         | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 27    |
| 6         | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 27    |
| 7         | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 30    |
| 8         | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 25    |
| 9         | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    | 2    | 19    |
| 10        | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 2    | 21    |
| 11        | 5    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 20    |
| 12        | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 26    |
| 13        | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 27    |
| 14        | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 27    |
| 15        | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    | 24    |
| 16        | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 30    |
| 17        | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 23    |
| 18        | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 30    |
| 19        | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 24    |
| 20        | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    | 5    | 24    |
| 21        | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 27    |
| 22        | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 28    |
| 23        | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 22    |
| 24        | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 23    |
| 25        | 5    | 4    | 5    | 3    | 2    | 4    | 23    |
| 26        | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 26    |
| 27        | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 27    |
| 28        | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 27    |
| 29        | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 19    |
| 30        | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 26    |
| 31        | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 26    |

|    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 32 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 33 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 35 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 36 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 23 |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 24 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 45 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 47 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 48 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 27 |
| 53 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 57 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 58 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 62 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |

**Tabulasi Data Efisiensi operasional (X<sub>2</sub>)**

| Responden | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | TOTAL |
|-----------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1         | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 26    |
| 2         | 5    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 22    |
| 3         | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 27    |
| 4         | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 14    |
| 5         | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 19    |
| 6         | 5    | 3    | 5    | 4    | 3    | 5    | 25    |
| 7         | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 28    |
| 8         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24    |
| 9         | 1    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 13    |
| 10        | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 20    |
| 11        | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 20    |
| 12        | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24    |
| 13        | 5    | 5    | 3    | 4    | 5    | 3    | 25    |
| 14        | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 25    |
| 15        | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 14    |
| 16        | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 30    |
| 17        | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24    |
| 18        | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 28    |
| 19        | 4    | 5    | 4    | 3    | 1    | 2    | 19    |
| 20        | 4    | 4    | 3    | 3    | 2    | 2    | 18    |
| 21        | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 3    | 22    |
| 22        | 3    | 5    | 5    | 5    | 3    | 3    | 24    |
| 23        | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 20    |
| 24        | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 24    |
| 25        | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 16    |
| 26        | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 20    |
| 27        | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 22    |
| 28        | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 21    |
| 29        | 2    | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 21    |
| 30        | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 26    |
| 31        | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 25    |
| 32        | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 21    |
| 33        | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 25    |
| 34        | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 26    |
| 35        | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 21    |
| 36        | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 25    |

|    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 37 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 16 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 22 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 27 |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 25 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 20 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 20 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 20 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 20 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 23 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 20 |

### Tabulasi Data Kepuasan Nasabah (Y)

| Responden | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | TOTAL |
|-----------|----|----|----|----|----|----|-------|
| 1         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 23    |
| 2         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 24    |
| 3         | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 26    |
| 4         | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 17    |
| 5         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 23    |
| 6         | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 27    |
| 7         | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 30    |
| 8         | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 28    |
| 9         | 5  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 17    |
| 10        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 22    |
| 11        | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 21    |
| 12        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 24    |
| 13        | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 27    |
| 14        | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 28    |
| 15        | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 12    |
| 16        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 30    |
| 17        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 24    |
| 18        | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 28    |
| 19        | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2  | 21    |
| 20        | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 20    |
| 21        | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 24    |
| 22        | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 24    |
| 23        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 23    |
| 24        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 22    |
| 25        | 3  | 3  | 1  | 4  | 3  | 1  | 15    |
| 26        | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 20    |
| 27        | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 22    |
| 28        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 23    |
| 29        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 30    |
| 30        | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 27    |
| 31        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 24    |
| 32        | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 24    |
| 33        | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 26    |
| 34        | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 28    |
| 35        | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 27    |
| 36        | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 28    |

|    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 37 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 38 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 24 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 19 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 22 |
| 44 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 23 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 |
| 50 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 53 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 |
| 59 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 21 |
| 63 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 24 |

### Correlations

|                                 | X1.1   | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | TOTAL  |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X1.1 Pearson Correlation        | 1      | .180   | .026   | .097   | -.015  | .293*  | .388** |
| Sig. (2-tailed)                 |        | .158   | .841   | .449   | .905   | .020   | .002   |
| N                               | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     |
| X1.2 Pearson Correlation        | .180   | 1      | .346** | .405** | .228   | .467** | .698** |
| Sig. (2-tailed)                 | .158   |        | .006   | .001   | .073   | .000   | .000   |
| N                               | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     |
| X1.3 Pearson Correlation        | .026   | .346** | 1      | .304*  | .129   | .364** | .578** |
| Sig. (2-tailed)                 | .841   | .006   |        | .016   | .315   | .003   | .000   |
| N                               | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     |
| X1.4 Pearson Correlation        | .097   | .405** | .304*  | 1      | .347** | .435** | .696** |
| Sig. (2-tailed)                 | .449   | .001   | .016   |        | .005   | .000   | .000   |
| N                               | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     |
| X1.5 Pearson Correlation        | -.015  | .228   | .129   | .347** | 1      | .457** | .588** |
| Sig. (2-tailed)                 | .905   | .073   | .315   | .005   |        | .000   | .000   |
| N                               | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     |
| X1.6 Pearson Correlation        | .293*  | .467** | .364** | .435** | .457** | 1      | .808** |
| Sig. (2-tailed)                 | .020   | .000   | .003   | .000   | .000   |        | .000   |
| N                               | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     | 63     |
| TOT Pearson<br>ALX1 Correlation | .388** | .698** | .578** | .696** | .588** | .808** | 1      |

|                 |      |      |      |      |      |      |    |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|----|
| Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |    |
| N               | 63   | 63   | 63   | 63   | 63   | 63   | 63 |

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

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

### Correlations

|                          | X2.1  | X2.2  | X2.3  | X2.4  | X2.5  | X2.6  | TOTAL  |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| X2.1 Pearson Correlation | 1     | .547* | .507* | .329* | .254* | .142  | .626** |
| Sig. (2-tailed)          |       | .000  | .000  | .008  | .045  | .267  | .000   |
| N                        | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| X2.2 Pearson Correlation | .547* | 1     | .500* | .425* | .392* | .137  | .696** |
| Sig. (2-tailed)          | .000  |       | .000  | .001  | .001  | .285  | .000   |
| N                        | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| X2.3 Pearson Correlation | .507* | .500* | 1     | .457* | .374* | .534* | .775** |
| Sig. (2-tailed)          | .000  | .000  |       | .000  | .003  | .000  | .000   |
| N                        | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| X2.4 Pearson Correlation | .329* | .425* | .457* | 1     | .481* | .386* | .730** |
| Sig. (2-tailed)          | .008  | .001  | .000  |       | .000  | .002  | .000   |
| N                        | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| X2.5 Pearson Correlation | .254* | .392* | .374* | .481* | 1     | .628* | .757** |
| Sig. (2-tailed)          | .045  | .001  | .003  | .000  |       | .000  | .000   |

|      |                     |       |       |       |       |       |       |        |
|------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| N    |                     | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| X2.6 | Pearson Correlation | .142  | .137  | .534* | .386* | .628* | 1     | .676** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .267  | .285  | .000  | .002  | .000  |       | .000   |
| N    |                     | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| TOT  | Pearson Correlation | .626* | .696* | .775* | .730* | .757* | .676* | 1      |
| ALX  |                     |       |       |       |       |       |       |        |
| 2    | Sig. (2-tailed)     | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  |        |
| N    |                     | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |

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

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

### Correlations

|    |                     | Y1    | Y2    | Y3    | Y4    | Y5    | Y6    | TOTAL  |
|----|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Y1 | Pearson Correlation | 1     | .381* | .424* | .501* | .310* | .325* | .650** |
|    | Sig. (2-tailed)     |       | .002  | .001  | .000  | .013  | .009  | .000   |
|    | N                   | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| Y2 | Pearson Correlation | .381* | 1     | .453* | .637* | .508* | .436* | .739** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .002  |       | .000  | .000  | .000  | .000  | .000   |
|    | N                   | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| Y3 | Pearson Correlation | .424* | .453* | 1     | .572* | .397* | .608* | .763** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .001  | .000  |       | .000  | .001  | .000  | .000   |
|    | N                   | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |

|         |                     |       |       |       |       |       |       |        |
|---------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Y4      | Pearson Correlation | .501* | .637* | .572* | 1     | .687* | .602* | .866** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000  | .000  | .000  |       | .000  | .000  | .000   |
|         | N                   | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| Y5      | Pearson Correlation | .310* | .508* | .397* | .687* | 1     | .517* | .757** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .013  | .000  | .001  | .000  |       | .000  | .000   |
|         | N                   | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| Y6      | Pearson Correlation | .325* | .436* | .608* | .602* | .517* | 1     | .774** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .009  | .000  | .000  | .000  | .000  |       | .000   |
|         | N                   | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |
| TOTAL Y | Pearson Correlation | .650* | .739* | .763* | .866* | .757* | .774* | 1      |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000   |
|         | N                   | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63    | 63     |

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .698             | 6          |

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .803             | 6          |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .844             | 6          |

### Descriptive Statistics

|                                       | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
|---------------------------------------|----|---------|---------|-------|----------------|
| <i>Financial Technology (Fintech)</i> | 63 | 17      | 30      | 25.49 | 2.501          |
| Efisiensi Opeasional                  | 63 | 13      | 30      | 21.84 | 3.332          |
| Kepuasan Nasabah                      | 63 | 12      | 30      | 22.97 | 3.464          |
| Valid N (listwise)                    | 63 |         |         |       |                |

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 63                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.26003325              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .091                    |
|                                  | Positive       | .068                    |
|                                  | Negative       | -.091                   |
| Test Statistic                   |                | .091                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-------------------------|-------|
|              | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) |                         |       |
| TOTALX1      | .645                    | 1.551 |
| TOTALX2      | .645                    | 1.551 |

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant) | 8.901                       | 2.993      |                           | 2.974  | .004 |
| TOTAL X1     | -.188                       | .145       | -.136                     | -1.296 | .200 |
| TOTAL X2     | .864                        | .109       | .831                      | 7.922  | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|-----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                             | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant)                  | 8.901                       | 2.993      |                           | 2.974  | .004 |
| <i>Financial Technology</i> | -.188                       | .145       | -.136                     | -2.331 | .200 |
| Efisiensi Operasional       | .864                        | .109       | .831                      | 7.922  | .000 |

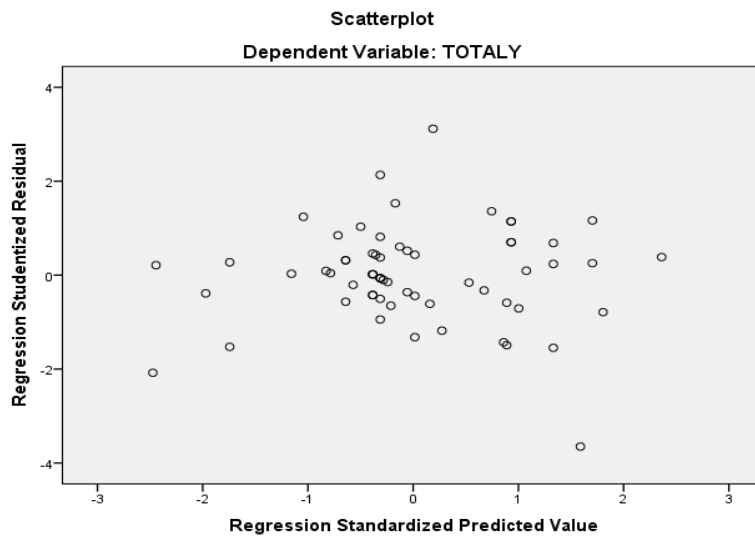
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 427.256        | 2  | 213.628     | 40.475 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 316.681        | 60 | 5.278       |        |                   |
|       | Total      | 743.937        | 62 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: TOTALLY

b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1



### Coefficients<sup>a</sup>

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant) | 8.901                       | 2.993      |                           | 2.974  | .004 |
| TOTALX 1     | -.188                       | .145       | -.136                     | -1.296 | .200 |
| TOTALX 2     | .864                        | .109       | .831                      | 7.922  | .000 |

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .758 <sup>a</sup> | .574     | .560              | 2.297                      |

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

## LAMPIRAN 2. DOKUMENTASI



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Saudari Sri Ahpiyani (Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan) Program Studi Perbankan Syariah Selaku Pengguna *Financial Technology*.



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Saudari Arni Saima Putri Harahap (Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan) Program Studi Perbankan Syariah Selaku Pengguna *Financial Technology*.



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Saudari Atika Rahma, Aisyah Harahap, Tina Kartika, dan Dinda Friskilla Rambe (Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan) Program Studi Perbankan Syariah Selaku Pengguna *Financial Technology*.



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Saudari Naya Sinambela dan Nina Putri Andini (Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan) Program Studi Perbankan Syariah Selaku Pengguna *Financial Technology*.



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Sri Safriyanti dan Hawa Risni (Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan) Program Studi Perbankan Syariah Selaku Pengguna *Financial Technology*.



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Saudara Ari, Sawal Siregar dan Saudari Yola (Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan) Program Studi Perbankan Syariah Selaku Pengguna *Financial Technology*.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1349 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/05/2025

20 Mei 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan.  
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Awalinda Rizkina Hasibuan  
NIM : 2140100038  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* dan efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan)**".

" Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP. 197905252006041004

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022  
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1367 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/05/2025 21 Mei 2025  
Sifat : Biasa  
Hal : Surat Keterangan Selesai Riset

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP : 197905252006041004  
Pangkat/Gol.Ruang : Pembina Tk.I /IVb  
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Awalinda rizkina Hasibuan  
NIM : 2140100038  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar yang bersangkutan telah melakukan riset di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan pada tanggal 23 November 2024 s.d 10 Desember 2024 dengan Judul "**Pengaruh Penggunaan Financial Technology dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan)**".

Demikian surat ini disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP. 197905252006041004

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.