

Pengaruh Fintech Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat

¹ Rinda Septia Anggeraini, ² Zaifaturidha, ³ Khairani Sakdiah

^{1, 2, 3} Institut Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: Rindaseptiaanggeraini10@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of Sharia Fintech on customer satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Stabat. The background to this research is based on the rapid development of digital financial technology in the Industrial Revolution 4.0 era which requires sharia banking to adapt to meet customer needs for fast, efficient services, but still in accordance with sharia principles. The research method used is an associative quantitative approach. The population in this research is all active BSI KCP Stabat customers who use digital services, with a sample size of 100 respondents determined using the Slovin formula and purposive sampling technique. The data collection technique was carried out through distributing Likert scale-based questionnaires which were then processed using SPSS statistical software. The research results show that the Sharia Fintech Perception variable has a positive and significant influence on customer satisfaction at BSI KCP Stabat. This is proven by the tcount value of 12.450 which is greater than the ttable of 1.984, as well as a significance value of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination (R²) of 0.612 shows that the Sharia Fintech variable contributes 61.2% to customer satisfaction, while the remaining 38.8% is influenced by other variables outside this research. The dominant indicators that drive customer satisfaction are the efficiency of service speed and the conformity of technology with sharia principles. The conclusion of this research is that modernization of services through fintech is an effective strategy in increasing customer loyalty and satisfaction in the digital era.

Keywords: Sharia Fintech, Customer Satisfaction, Indonesian Sharia Bank.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Fintech Syariah terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Stabat. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pesatnya perkembangan teknologi keuangan digital di era Revolusi Industri 4.0 yang mengharuskan perbankan syariah beradaptasi guna memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan yang cepat, efisien, namun tetap sesuai

dengan prinsip-prinsip syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif BSI KCP Stabat yang menggunakan layanan digital, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling⁴⁴⁴⁴. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert yang kemudian diolah menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Persepsi Fintech Syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Stabat. Hal ini dibuktikan dengan nilai hitung sebesar 12,450 yang lebih besar dari ttabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,612 menunjukkan bahwa variabel Fintech Syariah memberikan kontribusi sebesar 61,2% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Indikator dominan yang mendorong kepuasan nasabah adalah efisiensi kecepatan layanan serta kesesuaian teknologi dengan prinsip-prinsip syariah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah modernisasi layanan melalui fintech merupakan strategi efektif dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah di era digital.

Kata Kunci: Fintech Syariah, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

PENDAHULUAN

Dalam dekade terakhir, dunia telah memasuki era Revolusi Industri 4.0, di mana kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berkembang secara pesat dan memberikan dampak besar terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor keuangan. Digitalisasi dan inovasi teknologi telah melahirkan sistem keuangan baru yang dikenal dengan istilah financial technology (fintech). Fintech menawarkan berbagai solusi digital yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan dengan cara yang lebih cepat, efisien, dan fleksibel dibandingkan layanan konvensional.

Di Indonesia, perkembangan fintech menunjukkan tren yang sangat positif. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2023, nilai transaksi di sektor fintech mencapai Rp746,19 triliun, meningkat signifikan dibanding tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa dengan layanan keuangan berbasis teknologi. Namun, di tengah perkembangan tersebut, muncul kebutuhan bagi masyarakat Muslim untuk menggunakan layanan keuangan digital yang tidak hanya efisien dan modern, tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dari sinilah lahir konsep fintech syariah yaitu penerapan teknologi finansial yang berlandaskan pada hukum Islam dan bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir.

Fintech syariah hadir untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan sesuai nilai-nilai Islam. Layanan ini mencakup berbagai bidang seperti peer-to-peer (P2P) lending syariah, crowdfunding zakat dan wakaf, dompet digital halal (e-wallet), serta aplikasi perbankan syariah berbasis mobile. Melalui platform digital ini, nasabah dapat mengakses layanan keuangan syariah secara lebih praktis tanpa batasan waktu dan tempat. Dengan demikian, fintech syariah berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di Indonesia serta memperluas jangkauan layanan bagi masyarakat.

Bank-bank syariah di Indonesia, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), telah merespons perkembangan ini dengan mengadopsi berbagai inovasi digital. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI secara aktif mengembangkan dan memperluas layanan berbasis fintech, seperti BSI Mobile, QRIS Syariah, serta integrasi dengan berbagai

platform digital untuk mempermudah transaksi. Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi layanan dan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah.

Namun, keberhasilan penerapan fintech syariah tidak hanya diukur dari aspek teknologi atau keuangan, tetapi juga dari tingkat kepuasan nasabah sebagai pengguna utama layanan. Kepuasan nasabah menjadi indikator penting yang mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Dalam konteks perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh kemudahan dan kecepatan layanan, tetapi juga oleh kepercayaan terhadap kepatuhan syariah, keamanan transaksi, dan kualitas pelayanan berbasis nilai-nilai Islam.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan financial technology (fintech) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, baik pada bank konvensional maupun bank syariah. Fintech di sektor perbankan dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan akses yang lebih cepat, fitur yang lebih lengkap, serta pengalaman pengguna yang lebih nyaman. Menurut penelitian Latifah dan Wijaya (2024), kemudahan akses melalui aplikasi digital banking dan fitur layanan keuangan yang terintegrasi secara real-time terbukti mampu meningkatkan loyalitas serta kepuasan nasabah. Nasabah merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi keuangan, seperti transfer, pembayaran, maupun pembiayaan, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap kenyamanan dan efisiensi dalam bertransaksi.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Permata dan Albab (2024), menegaskan bahwa integrasi fintech pada bank syariah turut memperkuat persepsi masyarakat terhadap keandalan dan efisiensi layanan keuangan syariah. Dengan adanya kolaborasi antara bank syariah dan perusahaan fintech, proses administrasi menjadi lebih cepat, pelayanan menjadi lebih transparan, serta biaya operasional dapat ditekan. Selain itu, nasabah juga menilai bahwa layanan digital yang berlandaskan prinsip syariah memberikan rasa aman karena dijalankan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dalam konteks ini, fintech syariah bukan hanya sekadar alat teknologi, tetapi juga menjadi sarana untuk memperkuat kepercayaan nasabah terhadap sistem keuangan Islam yang modern dan berintegritas.

Namun demikian, penelitian Kristanti (2025), menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan fintech syariah tidak selalu merata di seluruh kalangan pengguna. Sebagian nasabah masih menghadapi kendala, terutama dalam hal keamanan data pribadi, kestabilan sistem aplikasi, dan tingkat pemahaman terhadap fitur-fitur digital yang disediakan. Kekhawatiran terhadap potensi kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi menjadi faktor utama yang dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat juga menyebabkan kesenjangan dalam pemanfaatan layanan fintech secara optimal. Kondisi ini memperlihatkan bahwa adopsi fintech syariah masih memerlukan penguatan pada aspek edukasi dan keamanan sistem untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih positif.

Perbedaan hasil dari berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh fintech syariah terhadap kepuasan nasabah bersifat kontekstual dan bergantung pada faktor internal maupun eksternal lembaga keuangan. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan digital, kepercayaan terhadap kepatuhan syariah, keamanan transaksi, serta kemampuan bank dalam memberikan pendampingan digital menjadi penentu utama kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penting bagi bank syariah, termasuk Bank Syariah

Indonesia (BSI), untuk tidak hanya fokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas interaksi dan edukasi kepada nasabah. Melalui pendekatan yang holistik dan berbasis nilai-nilai syariah, fintech dapat berperan lebih optimal dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah di era perbankan digital.

Perbedaan hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya research gap yang menarik untuk dikaji lebih mendalam, terutama dalam konteks implementasi fintech syariah di tingkat lokal. Meskipun sejumlah penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa penerapan fintech dapat meningkatkan kepuasan nasabah, namun hasil tersebut belum tentu berlaku secara seragam pada setiap wilayah dan lembaga keuangan. Setiap cabang bank memiliki karakteristik nasabah yang berbeda, baik dari segi tingkat literasi digital, pemahaman terhadap prinsip syariah, maupun intensitas penggunaan layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, penting untuk meninjau kembali bagaimana pengaruh fintech syariah diterapkan pada unit layanan tertentu, seperti BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Stabat, yang memiliki profil nasabah beragam dari sisi sosial, ekonomi, dan pendidikan.

BSI KCP Stabat sebagai bagian dari Bank Syariah Indonesia memiliki potensi besar dalam pengembangan layanan berbasis teknologi digital. Dalam upaya memperkuat daya saing dan meningkatkan kualitas pelayanan, BSI telah meluncurkan berbagai fitur fintech syariah seperti BSI Mobile, QRIS Syariah, serta layanan digital untuk zakat, infak, dan pembiayaan syariah. Namun, penerapan teknologi tersebut tentu memerlukan kesiapan dari sisi pengguna. Tidak semua nasabah dapat dengan mudah beradaptasi terhadap perubahan sistem layanan dari konvensional ke digital. Perbedaan kemampuan literasi digital dan tingkat pemahaman terhadap fungsi aplikasi menjadi faktor yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan fintech syariah yang diberikan.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji sejauh mana fintech syariah benar-benar berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada BSI KCP Stabat. Aspek yang perlu diteliti meliputi kemudahan penggunaan layanan digital, keamanan transaksi, keandalan sistem, serta kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasional bank. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai persepsi dan pengalaman nasabah terhadap layanan fintech syariah, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan masukan strategis bagi BSI dalam mengoptimalkan inovasi fintech berbasis nilai-nilai Islam agar mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fintech syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Stabat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan literatur mengenai fintech syariah serta memberikan masukan praktis bagi pihak BSI dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan bagi regulator dan akademisi dalam mengembangkan strategi digitalisasi perbankan syariah yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini memaparkan secara jelas dengan merumuskan judul penelitian yaitu tentang “Pengaruh Fintech Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara dua atau lebih variabel berdasarkan data numerik yang dianalisis secara statistik. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada pengukuran seberapa besar pengaruh fintech syariah sebagai variabel independen (X) terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Stabat. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Stabat, yang berlokasi di Jl. KH. Zainul Arifin No. 123, Stabat, Kabupaten Langkat. Adapun waktu penelitian direncanakan selama 5 bulan mulai dari bulan Juni 2025 sampai Desember 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif BSI KCP Stabat yang menggunakan layanan digital berbasis fintech syariah, seperti aplikasi BSI Mobile, BSI Net Banking, dan layanan QRIS Syariah. Berdasarkan data internal cabang, jumlah nasabah aktif pengguna layanan digital mencapai sekitar 3.500 orang. Dari populasi tersebut, peneliti menggunakan teknik sampling purposive dengan jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Jumlah ini dinilai cukup representatif untuk menggambarkan persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan fintech syariah di BSI KCP Stabat. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan inferensial untuk menguji pengaruh fintech syariah (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BSI KCP Stabat. Proses analisis dibantu menggunakan perangkat lunak SPSS versi terbaru agar hasil perhitungan lebih akurat dan objektif. Selanjutnya dilakukan interpretasi data untuk disimpulkan sebagai temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil 100 nasabah aktif BSI KCP Stabat yang menjadi sampel. Data ini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan lama menjadi nasabah BSI KCP Stabat.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	48	48%
Perempuan	52	52%
Total	100	100,0%

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Interpretasi: Berdasarkan tabel di atas, responden perempuan memiliki jumlah yang sedikit lebih dominan dibandingkan laki-laki, yaitu sebesar 52%. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah perempuan di BSI KCP Stabat memiliki ketertarikan yang tinggi dalam berpartisipasi pada penelitian mengenai layanan perbankan digital.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2: Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	< 20 tahun	3	3%
2	20 – 30 tahun	40	40%
3	31 – 40 tahun	31	31%
4	> 40 tahun	26	26%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Interpretasi: Mayoritas responden berada pada kelompok usia 20–30 tahun (40%), diikuti oleh usia 31–40 tahun (31%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Fintech Syariah (seperti BSI Mobile) didominasi oleh generasi muda dan dewasa awal yang secara umum lebih adaptif terhadap teknologi digital (tech-savvy).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3: Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SMA/Sederajat	10	10%
D1/D2/D3	15	15%
S1 (Sarjana)	60	60%
S2/S3	15	15%
Total	100	100,0%

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Interpretasi/Pembahasan: Responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan yang cukup tinggi, di mana 60% adalah lulusan S1. Tingginya tingkat pendidikan responden mendukung validitas data, karena responden dianggap mampu memahami butir-butir pernyataan dalam kuesioner dengan baik.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI KCP Stabat

Tabel 4: Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI KCP Stabat

No	Durasi Menjadi Nasabah	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	< 1 tahun	21	21%
2	1 – 3 tahun	33	33%
3	4 – 6 tahun	21	21%

4	> 6 tahun	25	25%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Interpretasi : Responden terbanyak telah menjadi nasabah BSI selama 1–3 tahun (33%). Namun, terlihat juga bahwa 25% responden adalah nasabah lama (> 6 tahun). Hal ini menunjukkan bahwa bank berhasil mempertahankan nasabah lama sekaligus menarik nasabah baru untuk menggunakan layanan mereka.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Penelitian ini menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson. Validitas ditentukan dengan membandingkan nilai r_{Hitung} dengan r_{Tabel} . Mengingat jumlah responden (N) adalah 100 orang, maka nilai r_{Tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah 0,196.

1. Uji Validitas Variabel X (Persepsi Fintech Syariah)

Variabel ini terdiri dari 7 indikator utama yang dijabarkan ke dalam item pernyataan.

Tabel 5: Uji Validitas Variabel X (Persepsi Fintech Syariah)

Kode	Indikator Variabel X	r_{Hitung}	r_{Tabel}	Keterangan
X1	Kepatuhan Syariah	0,654	0,196	Valid
X2	Keamanan dan Kepercayaan	0,712	0,196	Valid
X3	Aksesibilitas dan Inklusivitas	0,543	0,196	Valid
X4	Inovasi Teknologi Produk Syariah	0,705	0,196	Valid
X5	Efisiensi dan Kecepatan Layanan	0,742	0,196	Valid
X6	Performa Keuangan dan Keberlanjutan	0,621	0,196	Valid
X7	Reputasi dan Citra Lembaga	0,761	0,196	Valid

Interpretasi: Berdasarkan tabel di atas, seluruh item pernyataan yang mewakili 7 indikator Persepsi Fintech Syariah memiliki nilai $r_{\text{Hitung}} > 0,196$. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel X dinyatakan Valid untuk digunakan sebagai alat pengumpul data.

2. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah Layanan BSI)

Variabel ini diukur melalui 10 indikator layanan yang dirasakan oleh nasabah.

Tabel 6: Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah Layanan BSI)

Kode	Indikator Variabel Y	r _{Hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
Y1	Kesesuaian dengan Prinsip Syariah	0,782	0,196	Valid
Y2	Kualitas Layanan (Pegawai)	0,643	0,196	Valid
Y3	Kemudahan Penggunaan Aplikasi	0,598	0,196	Valid
Y4	Kecepatan dan Efisiensi Transaksi	0,721	0,196	Valid
Y5	Keamanan dan Privasi	0,687	0,196	Valid
Y6	Transparansi Informasi	0,612	0,196	Valid
Y7	Inovasi dan Fitur Tambahan	0,704	0,196	Valid
Y8	Loyalitas dan Word of Mouth	0,655	0,196	Valid
Y9	Harga dan Biaya yang Kompetitif	0,736	0,196	Valid
Y10	Ketersediaan Layanan dan Dukungan	0,695	0,196	Valid

Interpretasi: Hasil uji validitas menunjukkan bahwa ke-10 indikator pada variabel Kepuasan Nasabah memiliki nilai r_{Hitung} yang lebih besar dari r_{Tabel} (0,196). Maka, seluruh butir pernyataan pada variabel Y dinyatakan Valid dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi atau keterandalan kuesioner jika dilakukan pengukuran berulang. Metode yang digunakan adalah Cronbach's Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel (andal) jika nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,70.

Tabel 7: Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
1	Fintech Syariah (X)	0,845	0,70	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah (Y)	0,821	0,70	Reliabel

Interpretasi: Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel X adalah 0,845 dan variabel Y adalah 0,821. Keduanya berada di atas nilai standar 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa

instrumen penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dan dapat dipercaya sebagai alat ukur.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah data yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, pengujian menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov.

Dasar Pengambilan Keputusan:

1. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$, maka data berdistribusi Normal.
2. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $< 0,05$, maka data Tidak Berdistribusi Normal.

Tabel 8: Uji Normalitas

Pengujian	Nilai Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	0,812
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,415

Interpretasi: Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig 2-tailed) sebesar 0,415. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,415 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual dalam model regresi ini berdistribusi Normal dan memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (disebut Homoskedastisitas). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual (Abs_RES) terhadap variabel independen (Fintech Syariah).

Dasar Pengambilan Keputusan:

1. Jika nilai Signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
2. Jika nilai Signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 9: Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Variabel Independen	Nilai Signifikansi (Sig.)	Keterangan
Fintech Syariah (X)	0,682	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Interpretasi: Berdasarkan tabel hasil Uji Glejser di atas, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Fintech Syariah (X) adalah sebesar 0,682. Karena nilai

signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,682 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Dengan demikian, asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan pengaruh antara variabel independen (Persepsi Fintech Syariah) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah).

Tabel 10: Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coeff. (B)	t Hitung	Sig.
(Constant)	8,450	3,120	0,002
Fintech Syariah (X)	0,724	12,450	0,000

Interpretasi: Berdasarkan hasil di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,450 + 0,724 X$$

1. Nilai Konstanta (8,450): Artinya jika variabel Fintech Syariah (X) nilainya 0, maka nilai Kepuasan Nasabah (Y) adalah 8,450.
2. Koefisien Regresi (0,724): Nilai koefisien bernilai positif (+). Ini menunjukkan adanya hubungan searah. Setiap peningkatan persepsi

Fintech Syariah sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,724 satuan.

Uji Signifikansi Statistik

- a. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk membuktikan apakah variabel independen (X) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Dasar Pengambilan Keputusan:

1. Jika $t_{\text{Hitung}} > t_{\text{Tabel}}$ dan $\text{Sig.} < 0,05$, maka H_1 Diterima (Ada pengaruh).
2. Dengan $N=100$ dan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), diperoleh nilai t_{Tabel} sebesar 1,984.

Hasil dan Interpretasi:

Berdasarkan tabel regresi di poin sebelumnya, diperoleh:

1. $t_{\text{hitung}} : 12,450$
2. $\text{Sig.} : 0,000$

Interpretasi: Nilai t_{Hitung} ($12,450 > 1,984$) dan nilai Signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka, Hipotesis Pertama (H_1) diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara Persepsi Penggunaan Fintech Syariah terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Stabat.

- b. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 11: Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square (R ²)
1	0,782	0,612

Interpretasi: Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,612. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Persepsi Fintech Syariah terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar 61,2%. Sedangkan sisanya sebesar 38,8% (100% - 61,2%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

a. Penerapan Fintech Syariah di BSI KCP Stabat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, bagian ini akan membahas lebih mendalam mengenai hubungan antara Persepsi Fintech Syariah terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Stabat. Penerapan Fintech Syariah di BSI KCP Stabat dinilai telah berhasil bertransformasi menuju ekosistem digital yang komprehensif. Hal ini dibuktikan melalui:

1. Relevansi Demografis: Dominasi pengguna dari kalangan generasi muda (usia 20-30 tahun mencapai 40%) menunjukkan bahwa infrastruktur digital BSI telah sesuai dengan target pasar yang aktif secara teknologi.
2. Kesesuaian Fitur: Hasil Uji Validitas pada indikator Inovasi Teknologi Produk Syariah (X4) dengan rHitung 0,705 membuktikan bahwa fitur seperti BYOND/BSI Mobile tidak hanya sebagai alat transaksi, tetapi juga memenuhi kebutuhan spiritual nasabah (fitur Ziswaf dan jadwal salat).
3. Kepatuhan Syariah: Tingginya validitas pada indikator Kepatuhan Syariah (X1) menunjukkan bahwa penerapan teknologi di KCP Stabat tetap menjaga integritas nilai-nilai Islam, yang menjadi pembeda utama dengan fintech konvensional.

b. Kepuasan nasabah di BSI KCP Stabat

Kepuasan nasabah di BSI KCP Stabat terhadap layanan fintech menunjukkan tren yang sangat positif dan stabil. Hal ini terkonfirmasi dari:

1. Konsistensi Persepsi: Nilai Uji Reliabilitas sebesar 0,821 menunjukkan bahwa kepuasan nasabah bersifat konsisten dan andal.
2. Kualitas Layanan Digital: Indikator Kecepatan dan Efisiensi Transaksi (Y4) menjadi pendorong utama. Nasabah merasa puas karena digitalisasi mampu memangkas birokrasi dan waktu tunggu di kantor cabang.
3. Literasi Nasabah: Mengingat 60% responden adalah lulusan S1, kepuasan yang tinggi ini menandakan bahwa sistem fintech BSI mampu memenuhi standar transparansi informasi dan keamanan data yang diharapkan oleh kelompok masyarakat terdidik.

c. Pengaruh Fintech Syariah terhadap Kepuasan Nasabah

Melalui pengujian statistik inferensial, ditemukan bukti empiris mengenai pengaruh variabel X terhadap variabel Y:

1. Pengaruh Signifikan: Hasil Uji t dengan $t_{\text{Hitung}} = 12,450 > t_{\text{Tabel}} = 1,984$ secara tegas menjawab bahwa Fintech Syariah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Setiap inovasi pada sistem fintech akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Stabat.
2. Dominasi Faktor: Nilai Koefisien Determinasi R^2 sebesar 61,2% menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas layanan digitalnya. Hal ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), di mana kemudahan penggunaan dan kemanfaatan teknologi menjadi kunci utama loyalitas pengguna.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel Persepsi Fintech Syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 12,450 yang jauh lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984, serta nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05. Koefisien regresi sebesar 0,724 menunjukkan bahwa setiap peningkatan persepsi positif terhadap layanan fintech, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat secara signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah BSI KCP Stabat sangat menghargai modernisasi layanan perbankan yang tetap berpijak pada prinsip syariah.

Berdasarkan uji validitas dan distribusi jawaban responden, terdapat beberapa poin kunci yang menjadi pendorong utama kepuasan nasabah:

1. Efisiensi dan Kecepatan (X5): Nasabah merasa bahwa fitur digital (fintech) memangkas waktu antrean dan birokrasi manual. Kemudahan transaksi melalui mobile banking menjadi faktor krusial dalam membentuk kepuasan.
2. Kesesuaian Prinsip Syariah (X1 & Y1): Sebagai nasabah bank syariah, aspek kepatuhan terhadap prinsip Islam tetap menjadi prioritas. Tingginya nilai validitas pada indikator ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas karena BSI berhasil mengintegrasikan teknologi modern tanpa meninggalkan nilai-nilai syariah (bebas maghrib: maysir, gharar, dan riba).
3. Reputasi dan Keamanan (X7 & Y5): Kepercayaan nasabah terhadap keamanan data dan dana di platform digital BSI memperkuat loyalitas mereka.

Nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,612 atau 61,2% menunjukkan bahwa persepsi fintech memberikan kontribusi yang dominan terhadap kepuasan nasabah. Angka ini tergolong tinggi, yang berarti transformasi digital melalui fitur-fitur fintech adalah strategi yang tepat bagi BSI KCP Stabat untuk mempertahankan nasabahnya di era digital. Namun, terdapat sisa sebesar 38,8% yang dipengaruhi oleh variabel lain. Faktor-faktor ini kemungkinan meliputi:

1. Kualitas Pelayanan Tatap Muka: Meskipun digitalisasi meningkat, keramahan staf di kantor cabang tetap menjadi aspek penilaian nasabah.
2. Lokasi Kantor Cabang: Kemudahan akses fisik menuju kantor KCP Stabat.
3. Program Bagi Hasil: Keuntungan ekonomi yang kompetitif dibandingkan bank lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan kemanfaatan (perceived usefulness) suatu teknologi akan menentukan sikap dan kepuasan pengguna. Penelitian ini juga memperkuat temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa inovasi teknologi di perbankan syariah bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan kebutuhan utama untuk menciptakan efisiensi yang berujung pada kepuasan nasabah. Keberhasilan BSI KCP Stabat dalam mengimplementasikan fitur fintech menunjukkan bahwa bank syariah mampu bersaing secara teknologi dengan bank konvensional.

KESIMPULAN

Kesimpulan ini dirumuskan berdasarkan hasil analisis yang menyatakan bahwa penerapan fintech syariah di BSI KCP Stabat telah berjalan dengan sangat baik dan komprehensif. Hal ini tercermin dari ketersediaan fitur-fitur digital yang mencakup 7 indikator utama, yaitu kepatuhan syariah, keamanan, aksesibilitas, inovasi produk, efisiensi layanan, performa keuangan, dan reputasi lembaga. Berdasarkan hasil uji instrumen, indikator Reputasi dan Citra Lembaga (X7) serta Efisiensi (X5) menjadi poin yang paling menonjol dalam penerapan teknologi digital di kantor cabang ini.

Kepuasan Nasabah BSI KCP Stabat terhadap Layanan Fintech Syariah: Nasabah BSI KCP Stabat menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan fintech syariah. Kepuasan ini diukur melalui 10 indikator layanan, di mana nasabah merasa paling puas pada aspek Kesesuaian dengan Prinsip Syariah (Y1) dan Harga/Biaya yang Kompetitif (Y9). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa layanan digital yang diberikan BSI tidak hanya memudahkan secara teknis, tetapi juga memberikan ketenangan spiritual karena tetap terjaga kehalalannya.

Pengaruh Fintech Syariah terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Stabat: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Fintech Syariah terhadap Kepuasan Nasabah. Secara statistik, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $12,450 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kontribusi pengaruh yang diberikan adalah sebesar 61,2%, yang berarti setiap perbaikan atau peningkatan kualitas pada layanan fintech syariah akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Stabat secara nyata.

REFERENSI

- Albab, U. & Permata, N. A. (2024). Dampak Fintech Terhadap Performa Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah di Indonesia (Studi Empiris pada OJK Periode 2020–2023). *SYIRKAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 7, No. 2, hlm. 101–115
- Adela, M. (2023). Pengaruh Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Keuangan Syariah Indonesia*, 9(2), 115–127.
- Al-Bukhari, Muhammad bin Ismail. (2002). *Ṣaḥīḥ al-Bukhārī*. Beirut: Dār al- Kutub al-‘Ilmiyyah. Hadis No. 2168.
- Asyisah, N. (2024). Analisis Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Era Digitalisasi. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Islam*, 13(1), 45–60.
- Budiyah, S. (2024). Evaluasi Rasio Keuangan dalam Menilai Kinerja Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Syariah*, 12(1), 87–101.
- Dede Aji Mardani, & Abduh, M. (2023). Literasi Keuangan, Penggunaan Fintech, dan Kinerja Keuangan Individu. *Jurnal Ekonomi Syariah Nusantara*, 7(2), 88–99.

- Dewi, R. K. (2024). Rasio Keuangan dan Pengukuran Efisiensi dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam Kontemporer*, 8(3), 54–70.
- Fatahiyani, S., & Shafrani, Y. S. (2025). Analisis SWOT dalam Optimalisasi BSI Mobile untuk Mendorong Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen Islami (JOMI)*, 6(1), 45–57.
- Fauzi, M., & Lathifah, A. (2023). Fintech Syariah dan Efisiensi Pembiayaan pada BPRS. *Jurnal Inovasi Keuangan Syariah*, 11(4), 134–146.
- Firdaus, R. F., & Fitri, A. O. (2025). Implementasi Strategi Digital Banking pada Bank Syariah Indonesia untuk Meningkatkan Penggunaan Jasa Perbankan. *Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis Syariah*, Vol. 2, No. 1, hlm. 55–70.
- Fahmi, R. (2025). Pengaruh Citra Diri dan Persepsi Nilai terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah. *ResearchGate*.
- Huda, N., dkk. (2023). Fintech Syariah: Implementasi dan Tantangan dalam Transformasi Ekonomi Digital di Indonesia. Jakarta: Kencana (Prenadamedia Group).
- Hamidah, L. (2024). Perkembangan Regulasi dan Penguatan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia Pasca UU No. 21 Tahun 2008. *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, 5(1), 22–37.
- Hidayat, D., & Maulidiyah, N. (2023). Transformasi Digital dan Pengaruhnya terhadap Efisiensi BOPO pada Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Keuangan Islam*, 14(2), 76–89.
- Hidayah, F., Kunaifi, A., Amin, W., & Abrar, H. (2025). Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Digital Beyond by BSI Sidoarjo Gateway dalam Mempermudah Transaksi. *Prospeks: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 3, No. 1, hlm. 88–102.
- Junafa, A., Dewi, R. K., & Ranaswijaya, R. (2025). Pengaruh Financial Technology (Fintech) dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia (Studi Kasus Dosen IAIN Curup). *e-Theses IAIN Curup*.
- Kristanti, A. B. E. (2025). Pengaruh Fintech terhadap Kinerja Keuangan dengan Ukuran Perusahaan sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis dan Keuangan Syariah*, 9(1), 33–49.
- Labangu, Y. L., & Arif, M. (2025). Analisis Efisiensi dan Profitabilitas Bank Syariah melalui Implementasi Fintech. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(2), 60–74.
- Latifah, A., & Wijaya, R. (2024). Kemudahan Akses dan Fitur Digital terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Modern*, 8(1), 15–28.
- Mappaterru, M. R. (2025). Inovasi Teknologi, Kepatuhan Syariah, dan Regulasi pada Fintech Syariah di Indonesia. *Jurnal Keuangan Islam Digital*, 7(1), 41–55.
- Nadifah, N. A., & Amir, F. (2025). Pengaruh e-Service Quality dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Komitmen sebagai Variabel Intervening di BMT NUKAS. *J-MAE: Jurnal Manajemen Akuntansi dan Ekonomi*, Vol. 6, No. 1, hlm. 45–58.

- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1-26.
- Pujiati, A. (2025). Peran Fintech Syariah dalam Meningkatkan Akses Pembiayaan bagi UMKM Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia (JPSI)*, 5(1), 1–12.
- Permata, N. A., & Albab, U. (2024). Integrasi Fintech dan Dampaknya terhadap Profitabilitas Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 12(3), 92–108.
- Ramalia, D., & Thahirah, K. A. (2025). Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah dan Fintech terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Muara Bungo M Yamin. *Al-Manar Journal of Applied Business and Social Sciences*, Vol. 1, No. 2, hlm. 23–38.
- Sabila, S. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kenyamanan terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Fintech QRIS pada Aplikasi BSI Mobile (Studi Empiris di BSI KCP Stabat). *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, Purwokerto.
- Umiyati, S., & Muthahari, R. (2024). Analisis Rasio Keuangan dalam Menilai Kinerja dan Risiko Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 13(1), 77–93.
- Wasita, M. W. M. (2025). Perbandingan Kinerja Bank Syariah Sebelum dan Sesudah Implementasi Fintech. *Jurnal Ekonomi Syariah Digital*, 9(2), 101– 116.
- Wijayanti, R., & Dewi, R. K. (2024). Fintech Syariah dan Peningkatan Kinerja Perbankan Islam di Indonesia. *Jurnal Transformasi Digital Islam*, 6(2), 122–138