

**SKRIPSI**

**PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI DALAM PENERIMAAN  
NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
KEUANGAN BANK SYARIAH INDONESIA  
(BSI) KCP PINRANG**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ( IAIN )  
PAREPARE**

**2025**

**PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI DALAM PENERIMAAN  
NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
KEUANGAN BANK SYARIAH INDONESIA  
(BSI) KCP PINRANG**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ( IAIN )  
PAREPARE**

**2025**

## **PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang

Nama Mahasiswa : Riska Yanti

NIM : 2120203862201084

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

B-1353/In.39/FEBI.04/PP.00.9/04/2024

Di setujui Oleh :

Pembimbing Utama : Prof . Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP : 19710208 200112 2 002

Mengetahui :

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19710208 200112 2 002

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang

Nama Mahasiswa : Riska Yanti

NIM : 2120203862201084

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B-1353/In.39/FEBI.04/PP.00.9/04/2024

Tanggal Ujian : 9 Juli 2025

Disahkan oleh komisi Penguji

Prof . Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (Ketua)

(.....)

Besse Faradiba, M.M.

(Anggota)

(.....)

Indrayani, S.E., M.Ak.

(Anggota)

(.....)

Mengetahui :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag  
NIP. 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanya milik Allah Swt., Tuhan semesta alam. Atas rahmat dan karunia-Nya, penulis diberikan kemudahan, kesempatan, serta kekuatan sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan, meskipun masih dalam bentuk yang sederhana. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Saw., beserta keluarga dan para sahabat beliau, yang telah menjadi penuntun umat manusia dalam meraih cahaya ilmu pengetahuan.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah (S.Tr.Ak) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Halili dan Ibunda Ramlia, serta saudara penulis, Ibrahim, atas nasihat yang sangat berarti, pengorbanan yang diberikan, dan doa yang senantiasa menyertai. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada saudari penulis, Siska Ramadhani dan Nur Afiqah, serta yang paling berharga sekaligus menjadi penyemangat terbesar, anak penulis tercinta, Nur Ainun Harianto, yang kini berusia 6 tahun 4 bulan. Mereka semua senantiasa memberikan kasih sayang dan doa selama penulis menempuh pendidikan.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag., selaku pembimbing skripsi ini. Atas segala bentuk bimbingan, arahan, dan bantuan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Olehnya itu, dengan kerendahan diri penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelola pendidikan.
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya menciptakan suasana pendidikan yang positif dan nyaman bagi mahasiswa FEBI.
3. Bapak Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama studi di Institut Agama Islam Negeri Parepare.
4. Ibu Besse Faradiba, M.M. sebagai penguji I yang senantiasa memberikan sumbangan pemikiran, arahan, kritik dan saran yang membangun untuk penulis.
5. Ibu Indrayani, S.E., M.Ak. sebagai dosen penguji II yang senantiasa memberikan sumbangan pemikiran, arahan, kritik, dan saran yang membangun untuk penulis
6. Bapak dan ibu dosen program studi Akuntasi Lembaga Keuangan Syariah yang telah meluangkan waktu dan memberikan sumbangan pemikiran dalam mendidik penulis selama studi di Institut Agama Islam Negeri Parepare
7. Bapak dan ibu dosen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengajar dan membagi ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Parepare, dan para staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang banyak membantu dalam mengurus segala keperluan administratif selama penulis menempuh pendidikan.
8. BSI KCP Pinrang atas kesempatan yang diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

9. Keluarga besar penulis Om Sappe Usman, Muh Tang, Dalle Usman, Kasman, Tante Ratna, , Gr. Fattah S.PD., M.pd. , Nadia, Ade irmah, Muh. Irhang, indah sari, Muh Yusuf, dan Amira yang selalu membantu dan memberi dukungan penuh untuk penulis.
10. Sahabat Tercinta Nur Azizah yang telah memberikan bantuan, serta nasehat yang tiada hentinya untuk penulis.
11. Teman teman seperjuangan pada program studi Akuntansi Lembaga Keuangan syariah yakni; Nisar, A. Sitti Amina, Firly Idza Yunshira, Rani Anggreyeni, Hasriani, Syahruni Alhidaya, dan teman posko Kuliah Pengabdian Masyarakat ( KPM ) desa tonyaman, terima kasih telah hadir dalam hidup penulis yang memberikan warna tersendiri bagi penulis selama menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Parepare. Kebersamaan, keceriaan, kebaikan maupun suka duka bersama selama proses perkuliahan tidak akan pernah penulis lupakan.

Sebagai suatu karya manusia, tentu saja penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ini. Sebuah harapan terdalam, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang memerlukannya, Aamiin.

Parepare, 22 Mei 2025 M  
24 Dzulqa'dah 1446 H  
Penulis,



Riska Yanti  
Nim. 2120203862201084

## PERNYATAAN KEASLIAAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa	:	Riska Yanti
NIM	:	2120203862201084
Tempat/tgl.Lahir	:	Sabamparu, 01 November 2001
Program Studi	:	Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	:	Pengaruh Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 22 Mei 2025 M  
24 Dzulqa'dah 1446 H

Penulis,



Riska Yanti  
Nim. 2120203862201084

## ABSTRAK

RISKA YANTI. (Pengaruh Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang) (dibimbing oleh Muzdalifah Muhammadun).

Perkembangan teknologi digital cepat mengubah layanan keuangan syariah di BSI KCP Pinrang. Meskipun inovasi seperti mobile banking dan aplikasi Byond telah diterapkan, tantangan penerimaan dan kepuasan nasabah terkait keamanan, kemudahan, dan fitur layanan masih ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap kualitas layanan keuangan BSI KCP Pinrang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner pada 100 nasabah BSI KCP Pinrang. Data dianalisis menggunakan SPSS dengan uji validitas, reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji korelasi Pearson, serta uji hipotesis *One Sample t-test* untuk mengetahui pengaruh inovasi teknologi terhadap penerimaan layanan keuangan syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerimaan inovasi teknologi berada pada kategori sangat baik, dengan skor sebesar 85.31% dari total skor ideal. Kualitas layanan keuangan berada pada kategori baik, dengan skor sebesar 75.29%. Namun, uji korelasi Pearson menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara inovasi teknologi dengan kualitas layanan keuangan, dengan nilai korelasi sebesar 0.046 dan signifikansi 0.652. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa inovasi teknologi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dengan nilai koefisien regresi sebesar -0.279 dan  $R^2$  sebesar 0.125, yang berarti hanya 12.5% variasi dalam kualitas layanan keuangan dapat dijelaskan oleh inovasi teknologi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dalam implementasi teknologi yang dibarengi dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan pelayanan berbasis kebutuhan nasabah agar inovasi yang dilakukan benar-benar berdampak pada kualitas layanan.

**Kata Kunci:** Inovasi Teknologi, Layanan Keuangan Syariah, Penerimaan Nasabah

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.    Latar Belakang Masalah .....	1
B.    Rumusan Masalah.....	11
C.    Tujuan Penelitian .....	12
D.    Manfaat Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A.    Tinjauan Penelitian Relevan .....	15
B.    Tinjauan Penelitian Teoritis .....	18
1.    Inovasi Teknologi .....	18
2.    Kualitas Layanan Keuangan .....	27
C.    Kerangka Pikir .....	56
D.    Hipotesis Penelitian .....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
A.    Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	58
B.    Lokasi dan Waktu Penelitian .....	58
C.    Populasi dan Sampel.....	59
D.    Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	61
E.    Definisi Operasional Variabel .....	63
F.    Instrumen Penelitian .....	65

G. Teknik Analisis Data .....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	74
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	74
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	80
1. Uji Validitas .....	80
2. Uji Reliabilitas.....	82
C. Pengujian Hipotesis .....	84
1. Uji <i>One Sample T Test</i> .....	84
2. Uji Kolerasi Person.....	88
2. Uji Regresi Linear Sederhana.....	88
3. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	90
D. Pembahasan .....	91
1. Pengaruh inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah bank syariah indonesia (BSI) KCP Pinrang .....	92
2. Pengaruh kualitas layanan keuangan bank syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang .....	94
3. Hubungan positif dan signifikan antara inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap layanan keuangan bank syariah indonesia (BSI) KCP Pinrang .....	95
4. Inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan keuangan bank syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang .....	96
BAB V PENUTUP.....	100
A. Simpulan .....	100
B. Saran .....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	103
LAMPIRAN .....	108

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Pengguna Layanan <i>Mobile Banking</i>	8
3.1	Pengukuran Skala Likert	51
3.2	Skala Pengukuran Instrumen Penelitian	54
3.3	Kaidah Reliabilitas Guiford	57
3.4	Skor Klasifikasi	58
3.5	Uji Korelasi Person	61
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	62
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.4	Distribusi Jawaban Responde Untuk Variabel X	64
4.5	Distribusi Jawaban Responde Untuk Variabel Y	69
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel X	74
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Y	75
4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	77
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	78
4.10	Hasil Uji Normalitas	79
4.11	Hasil Uji <i>One Sample T-test</i> Variabel X	80
4.12	Hasil Uji <i>One Sample T-test</i> Variabel Y	81
4.13	Klasifikasi Koefisien Person	82
4.14	Variabel Penelitian	83
4.15	Coefficients	84
4.16	Model Summary	85
4.17	Correlations	86

## DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar	Nama Gambar	Halaman
<b>Gambar 2.1</b>	<b>Kerangka Pikir</b>	<b>45</b>



## PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### 1. Transliterasi Arab-Latin

#### a. Konsonan

Fenom konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta	T	te
ث	ša	Ş	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ه	ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	dhal	Dh	de dan ha
ر	ra	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	s	es

ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘—	koma terbalik ke atas
خ	gain	G	ge
ف	fa	F	ef
ق	qof	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	el
م	mim	M	em
ن	nun	N	en
و	wau	W	we
ه	ha	H	ha
ء	hamzah	—‘	apostrof
ي	ya	Y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau akhir, maka ditulis dengan tanda (‘)

b. Vokal

- 1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ٰ	Fathah	A	A
ٰ	Kasrah	I	I
ٰ	Dammah	U	U

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
وَ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh:

گَفَّا : kaifa

حَوْلَةً : haula

### c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
يَ/اَ	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	a dan garis di atas
يَ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas

ُ	Dammah dan Wau	َ	u dan garis di atas
---	----------------	---	---------------------

Contoh:

مَاتٌ : Māta

رَمَى : Ramā

قِيلٌ : Qīla

يَمُوتُ : Yamūtu

#### d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1) *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah transliterasinya adalah [t].
- 2) *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : Raudah al-jannah atau Raudatul jannah

الْمَدِينَةُ الْفَادِيَةُ : Al-madīnah al-fādilah atau Al-madīnatul fādilah

الْحِكْمَةُ : Al-hikmah

#### e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (-ᬁ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

ربنا : *Rabbanā*

نجينا : *Najjainā*

الحق : *Al-Haqq*

الحج : *Al-Hajj*

نعم : *Nu'imā*

عدو : *'aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يِ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عربي : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

علي : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma’rifah). Dalam pedoman literasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشمس : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزلزال : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الفلسفة : *al-falsafah*

البلاد : *al-biladu*

#### g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif.

Contoh:

تأمرون : *ta ’muruna*

النوع : *al-nau’*

شيء : *syai ’un*

أمرت : *umirtu*

#### h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur ’an* (dar *Qur ’an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fi zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum lafz lā bi khusus al-sabab*

i. *Lafz al-Jalalah* (اللهُ)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينَ اللَّهِ *dinullah*      اللَّهُ بِهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmatillah*

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al*).

Contoh:

*Wa ma Muhammadun illa rasul*

*Inna awwala baitin wudi'a linnasi lalladhi bi Bakkata mubarkan*

*Syahru Ramadan al-ladhi unzila fih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusi*

*Abu Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abu* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abu al-Walid Muhammadun ibnu Rusyd*, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu*)

*Nasr Hamid Abu Zaid*, ditulis menjadi *Abu Zaid, Nasr Hamid* (bukan: *Zaid, Nasr Hamid Abu*)

## 2. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

Swt = *subhanahu wa ta 'ala*

Saw = *sallallahu 'alaihi wa sallam*

a.s = *'alaihi al-sallam*

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir Tahun

W.	=	Wafat Tahun
QS../.:4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

### Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدونمكان
صلعم	=	صلنا لله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
ج	=	جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor. Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

- Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Peran sektor perbankan dalam mendukung dan mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara memiliki kontribusi yang sangat signifikan. Baik pada masa sekarang maupun di masa mendatang, aktivitas perekonomian tidak akan dapat terlepas dari peran vital dunia perbankan, terutama ketika individu, lembaga swasta, organisasi sosial, maupun instansi pemerintahan ingin menjalankan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan. Dalam pengertian yang lebih sederhana, bank dapat diartikan sebagai sebuah lembaga keuangan resmi yang memiliki tugas pokok untuk mengumpulkan dana dari masyarakat luas, kemudian menyalurkan kembali dana yang terhimpun tersebut kepada pihak-pihak yang membutuhkan dalam bentuk kredit atau pembiayaan, serta menyediakan berbagai layanan perbankan lainnya yang mendukung kelancaran transaksi keuangan masyarakat.<sup>1</sup>

Di era yang serba modern ini hampir tak bisa lepas dari peranan dan jasa bank itu sendiri. Tapi yang menjadi tanda tanya besar apakah kita sudah memahami esensi dari objek yang selama ini kita kenal dan bahkan bertindak pengguna jasa objek yang akan kita bahas. Para ahli sepakat menyatakan bahwa kata Bank berasal dari bahasa Italia yaitu banco yang artinya bangku. Pada saat itu orang melakukan pelayanan menyangkut kegiatan operasional kepada para nasabah dilakukan diatas bangku atau

---

<sup>1</sup> M Muhammadun, ‘Comparisonal Analysis Of Financial Distress On Sharia Bank And Conventional Bank Based On The Altman Z-Score Method’, *Islamic Financial And Accounting Review* ..., 2022, pp. 24–33  
<<http://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/iFAR/article/view/3205>%0A<http://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/iFAR/article/download/3205/1168>>.

meja terutama dalam lalu lintas uang. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para pelanggan atau nasabahnya.<sup>2</sup> Pada prinsipnya, bank dapat dibedakan menjadi bank konvensional dan bank syariah. Prinsip utama operasional bank berdasarkan prinsip syariah adalah hukum Islam yang bersumber dari Al-Quran dan Hadits, Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank berdasarkan prinsip syariah tidak menggunakan.<sup>3</sup>

Industri perbankan Indonesia saat ini menghadapi banyak tantangan yang berbeda-beda, tidak hanya dalam bentuk persaingan namun juga dalam arus digitalisasi. Dengan berkembangnya teknologi informasi (TI) yang mempengaruhi pola dan perilaku masyarakat, hal ini juga berdampak pada industri melalui layanan perbankan digital. Transformasi digital perbankan mengharuskan seluruh bank memberikan layanan yang fleksibel sekaligus menjamin keamanan nasabah,Dalam beberapa tahun terakhir, industri keuangan syariah telah meningkat secara *global*. Ini disebabkan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), yang telah mengubah cara orang berinteraksi dengan layanan keuangan secara keseluruhan, memperluas cakupan layanannya, dan menarik minat masyarakat yang lebih luas. Inovasi teknologi terus-menerus mendorong perubahan dalam cara layanan keuangan syariah ditawarkan dan diakses oleh pelanggan. Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi industri ini adalah bagaimana meningkatkan penerimaan pelanggan. Dalam hal ini, inovasi teknologi telah menjadi *katalisator* yang signifikan dalam memperluas jangkauan dan daya tarik layanan keuangan syariah.

---

<sup>2</sup>Arwin, S. E., and S. Pd Sutrisno. Manajemen Kesehatan Bank. Cendekia Publisher, 2022, h. 1.

<sup>3</sup>Abbas, Ahmad, Wa Ode Rayyani, and Rini Purnamasari. "Sharia Banks and Their Business Earnings: an Empirical Exploratory of the Case of Indonesia." Airlangga International Journal of Islamic Economics and Finance 3.1 (2020): 31.

Di era digitalisasi, persaingan dunia perbankan fokus pada penyediaan fasilitas dan layanan. Dampak tumbuhnya digitalisasi dapat dilihat pada fenomena di pasar dan transaksi bisnis. Persaingan mengarah pada penggunaan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan. Semakin berkembangnya digitalisasi dapat meningkatkan minat pelanggan dalam menggunakan produk, *BSI Mobile* merupakan salah satu inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan bagi para nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara praktis dan efisien. Selain itu, melalui ragam fitur yang tersedia di dalam aplikasi tersebut, nasabah juga dapat memperoleh beragam informasi yang relevan dan mendukung kebutuhan transaksi sehari-hari, sehingga keberadaan *BSI Mobile* diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah serta mendukung transformasi digital di sektor keuangan berbasis prinsip-prinsip syariah. Dalam pengembangan produk digital, kualitas pelayanan menjadi hal yang paling penting karena dirasakan langsung oleh pelanggan, sehingga akan membentuk kepuasan pelanggan dalam menggunakan suatu produk. Selain kualitas pelayanan, pengembangan fitur juga menjadi poin terpenting kedua, karena fitur produk menjadi manfaat dan ciri pembeda produk yang dapat digunakan langsung oleh pelanggan.

Di Indonesia, jumlah pengguna ponsel pintar meningkat secara signifikan, menjadikan *mobile banking* bukan sekedar pilihan namun sebuah kebutuhan. Seiring dengan pertumbuhan populasi Muslim dan meningkatnya kesadaran akan hukum Syariah, permintaan akan layanan *mobile banking* yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah juga meningkat. Bank syariah di Indonesia dan dunia berupaya memenuhi permintaan tersebut. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan aplikasi *mobile*

*banking* yang tidak hanya inovatif dan user-friendly namun juga sepenuhnya sesuai dengan prinsip syariah. Minat nasabah terhadap layanan *mobile banking* syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor. Beberapa di antaranya mungkin serupa dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking tradisional*, seperti keamanan, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan fitur.

Perkembangan teknologi semakin dirasakan dampaknya oleh masyarakat luas, perkembangan teknologi ini menyebkan banyak sekali perubahan dalam kehidupan manusia, mulai dari cara berinteraksi satu sama lain, hingga aktivitas ekonomi dan bisnisnya. Tidak hanya pada aktivitas manusia saja yang mengalami perubahan, namun industri keuangan pun juga ikut merasakan dampak dari perkembangan teknologi<sup>4</sup>. Dengan adanya pergeseran perilaku konsumen membuat sebuah bank harus melakukan inovasi yaitu mengembangkan layanannya dengan berbasis teknologi, dengan adanya layanan digital *banking* membuat layanan lebih cepat dan menyeluruh serta terintegrasi kepada masyarakat luas<sup>5</sup>.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi modern, layanan keuangan syariah sering kali menemui kendala dalam hal keterbatasan cakupan geografis dan proses yang panjang, hambatan akses dan keterbatasan dalam mengakses layanan keuangan syariah. Di zaman modern ini, layanan keuangan syariah seringkali terbatas dan prosesnya memakan waktu lama. terutama di daerah terpencil atau negara dengan populasi Muslim kecil. Misalnya, nasabah harus mengunjungi cabang bank atau lembaga keuangan syariah untuk menyelesaikan transaksi, yang seringkali

<sup>4</sup> Ansori Miswan, ‘Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah’, *Skripsi*, 1 (2019), pp. 105–12.

<sup>5</sup> Ega Belahag Yusuf, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, ‘Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Sebagai Wujud Penerapan Green Banking’, *Istithmar*, 7.1 (2023), pp. 34–41, doi:10.30762/istithmar.v7i1.444.

merepotkan atau memakan waktu lama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini dapat menjadi hambatan besar dalam meningkatkan penerimaan konsumen terhadap layanan keuangan syariah.

Selain peningkatan aksesibilitas, inovasi teknologi juga meningkatkan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan keuangan syariah. Aplikasi perbankan digital yang intuitif dan mudah digunakan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan, sementara fitur seperti analisis data dan kecerdasan buatan membantu lembaga keuangan Islam menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan lebih disesuaikan dengan kebutuhan individu nasabah. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan syariah secara umum, dengan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan preferensi nasabah.

Sebagai inovasi dalam layanan keuangan, menghadirkan sejumlah kemudahan dan kepraktisan yang *revolutioner*. Namun, di balik kecanggihan teknologi ini, keamanan dan privasi menjadi dua aspek utama yang memainkan peran sentral dalam membentuk penerimaan nasabah. Keamanan transaksi menjadi sorotan utama dalam memastikan integritas data keuangan nasabah. Implementasi teknologi enkripsi yang kuat, serta penerapan otentikasi dua faktor, menjadi langkah-langkah krusial yang diambil oleh lembaga keuangan untuk memberikan jaminan keamanan. Proaktif dalam mengantisipasi dan melawan serangan *siber*, serta menggunakan kecerdasan buatan untuk mendeteksi pola transaksi yang mencurigakan, adalah strategi yang terus ditingkatkan guna memastikan keamanan transaksi nasabah di dunia *mobile banking* yang terus berubah.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Uly Handayani Mukhra and others, *Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah* (Syiah Kuala University Press, 2024).

Oleh karena itu, inovasi teknologi tidak hanya meningkatkan akses terhadap layanan keuangan Islam tetapi juga meningkatkan kualitas, keamanan, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hal ini mempunyai potensi besar untuk mendorong pertumbuhan industri keuangan islam dan membawa manfaat ekonomi dan sosial yang signifikan bagi komunitas muslim dan non-muslim di seluruh dunia.

Layanan *e-banking* (*electronic banking*) merupakan salah satu bentuk inovasi layanan yang dikembangkan oleh lembaga perbankan dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, yang dirancang serta disesuaikan secara khusus untuk menjawab kebutuhan para nasabah agar mereka dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan lebih mudah dan efisien. Pada era digital saat ini, hampir seluruh bank, baik yang beroperasi secara konvensional maupun berbasis prinsip syariah, telah menyediakan fasilitas *e-banking* sebagai bagian dari layanan unggulan mereka. Melalui layanan ini, nasabah dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi perbankan, melakukan komunikasi dengan pihak bank, serta melaksanakan transaksi finansial hanya dengan memanfaatkan sarana elektronik, seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), mesin EDC (*Electronic Data Capture*), layanan *SMS banking*, *phone banking*, *mobile banking*, *internet banking*, hingga *video banking*, yang kesemuanya dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan kecepatan akses layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Kelebihan yang didapat dalam penggunaan *mobile banking* yaitu nasabah bisa melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu, mudah diakses kapanpun dan dimanapun, jangkauan koneksi lebih luas karena adanya dukungan internet, serta dilengkapi dengan berbagai macam fitur yang aman, selain itu produk

ini sangat sederhana dan mudah dimengerti oleh para nasabah. Manfaat yang diterima oleh nasabah ketika menggunakan produk ini yaitu hemat waktu karena melalui *smartphone* nasabah sudah bisa melakukan berbagai macam transaksi perbankan setiap saat seperti transfer dana, cek saldo, isi pulsa, bayar tagihan, membuat *deposito* dan yang terbaru lagi pada *mobile banking* sekarang ada yang namanya fitur tabung emas sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank dan mengantri untuk melakukan transaksi.<sup>7</sup>

Dalam era digital yang semakin maju seperti saat ini, para nasabah tentu memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan perbankan, terutama terkait aspek kecepatan, keamanan, kenyamanan, biaya yang terjangkau, serta kemudahan akses yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Salah satu bentuk inovasi layanan perbankan yang hadir untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah melalui pengembangan teknologi perbankan modern, khususnya dalam bentuk layanan mobile banking. Keberadaan *mobile banking* telah memberikan kemudahan signifikan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus mendatangi kantor cabang secara langsung, sehingga diharapkan dapat meningkatkan minat serta loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Preferensi masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital, termasuk *mobile banking*, memiliki hubungan yang erat dengan sikap dan persepsi pengguna terhadap teknologi itu sendiri. Pada dasarnya, masyarakat akan ter dorong untuk mengakses dan menggunakan suatu teknologi apabila mereka memiliki ketertarikan dan rasa suka terhadap manfaat serta kemudahan yang ditawarkan. Minat

---

<sup>7</sup> ‘bsi mobile dalam mempertahankan loyalitas ( Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Teuku Nyak Arief 1 Banda Aceh ) Disusun Oleh : fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri ar-raniry banda aceh’, 2024.

tersebut pada gilirannya muncul dari adanya perhatian mendalam terhadap suatu objek, yang kemudian memicu rasa ingin tahu, keinginan untuk mempelajari lebih lanjut, serta dorongan untuk mencoba dan mengaplikasikan teknologi tersebut dalam aktivitas sehari-hari.

Penelitian ini secara khusus memusatkan perhatian pada layanan *mobile banking*, yang merupakan salah satu bentuk inovasi di sektor perbankan sebagai respons terhadap kemajuan pesat di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Agar teknologi *mobile banking* dapat diterima secara luas oleh masyarakat dan diadopsi secara optimal, diperlukan sejumlah ukuran atau parameter yang berfungsi sebagai acuan untuk mendorong motivasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, beberapa parameter yang diidentifikasi sebagai faktor penentu meliputi persepsi nasabah terhadap tingkat risiko yang mungkin ditimbulkan, tingkat kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap keamanan dan keandalan layanan, intensitas penggunaan layanan tersebut, serta persepsi kemudahan dalam mengoperasikan fitur-fitur *mobile banking*. Dengan menganalisis keempat parameter tersebut, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam mengadopsi teknologi *mobile banking* sebagai salah satu sarana transaksi perbankan modern.

Tingkat risiko yang dipersepsikan terlalu tinggi dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam memanfaatkan layanan *mobile banking*, karena risiko pada dasarnya dipahami sebagai suatu bentuk ketidakpastian yang berkaitan dengan konsekuensi atau hasil dari sebuah keputusan yang diambil. Dengan kata lain, semakin tinggi risiko yang dirasakan, maka semakin besar pula kekhawatiran yang muncul di benak nasabah bahwa penggunaan layanan *mobile*

*banking* berpotensi menimbulkan berbagai risiko tertentu, baik dari segi keamanan data, kemungkinan terjadinya kesalahan transaksi, maupun potensi penyalahgunaan informasi pribadi. Kekhawatiran inilah yang kemudian dapat menghambat niat nasabah untuk beralih ke layanan perbankan berbasis teknologi digital tersebut. Resiko bisa berasal dari sistem ataupun dari pihak nasabah, Resiko sistem terletak pada sinyal atau internet yang digunakan, karena jika pada saat bertransaksi sinyal atau internet kurang baik maka akan mempengaruhi transaksi. Risiko pengguna/pelanggan jika pelanggan kehilangan telepon seluler yang digunakan untuk bertransaksi.

Digitalisasi perbankan merupakan kegiatan perbankan yang transaksinya dilakukan dengan menggunakan teknologi, kapan pun, di mana pun, dan tanpa batas waktu. Penerapan perbankan digital pada perbankan syariah akan memberikan kemudahan bagi mereka yang baru mengenal perbankan dan layanan keuangan. Selain mempermudah, digitalisasi perbankan juga dapat dimanfaatkan untuk mengakses produk jasa keuangan yang ditawarkan dan mengajukan pembiayaan langsung.

Berlandaskan pada nilai-nilai ajaran Islam yang bersumber dari Al-Qur'an, Al-Hadis, serta fatwa yang merupakan parameter keuangan syariah. Prinsip utama keuangan syariah adalah *kemaslahatan* (kebaikan) dan menghindari *kemudaratan* (kerusakan) melalui nilai-nilai *ketauhidan*, keadilan, keseimbangan, dan pemerataan menuju al-Falah (kebahagiaan lahir batin). Dalam konteks *Fintech*, hal ini berarti

menghindari transaksi *ribawi*, *garar* (ketidakpastian), *dharar* (kerusakan), *maysir* (perjudian), *najsy* (spekulasi), dan *tadlis* (penipuan).<sup>8</sup>

Byond by BSI merupakan salah satu bentuk layanan inovasi digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), di mana layanan ini disalurkan melalui jalur distribusi elektronik perbankan sehingga memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai informasi dan melakukan pengelolaan rekening yang mereka miliki di bank secara praktis. Akses layanan Byond by BSI ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan jaringan komunikasi digital, baik melalui perangkat telepon seluler (*smartphone*) maupun komputer tablet, sehingga nasabah dapat bertransaksi ataupun memperoleh layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank. Dengan adanya layanan ini, diharapkan kebutuhan transaksi perbankan dapat terpenuhi dengan lebih cepat, aman, dan nyaman, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital saat ini.<sup>9</sup> Byond by BSI hadir dengan lebih dari itu Byond by BSI hadir untuk mempermudah segalanya bagi semua orang dimanapun , kapanpun, dan hal apapun dari aplikasi Byond by BSI terdapat beberapa menu, produk, keuangan, Islami. Yang dimana produk terbagi menjadi 3 yaitu tabungan,Investasi, Pembiayaan ,Bericara tentang tabungan terdapat beberapa jenis tabungan ; tabungan wadiah, tabungan mudharabah, tabungan haji, tabungan *autosave*, tabungan qurban, tabungan bisnis. Investasi terdapat beberapa jenis transaksi yaitu E-mas, *Deposit*, SBSN ( surat berharga syariah Negara ). Pembiayaan terbagi menjadi 3 yaitu cicil emas, gadai emas,

---

<sup>8</sup> M F A Pramanda, ‘Teknologi Finansial Dalam Islam: Harmoni Antara Inovasi Dan Prinsip KeuanganSyariah’,*Academia.Edu*,2000<[https://www.academia.edu/download/106889124/Teknologi\\_Finansial\\_dalam\\_Islam.\\_Harmoni\\_Antara\\_Inovasi\\_dan\\_Prinsip\\_Keuangan\\_Syariah.pdf](https://www.academia.edu/download/106889124/Teknologi_Finansial_dalam_Islam._Harmoni_Antara_Inovasi_dan_Prinsip_Keuangan_Syariah.pdf)>.

<sup>9</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI), ‘Individu- Produk Dan Layanan’, 2025 <<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byo>>.

mitraguna online. Selanjutnya yaitu keuangan . terdapat beberapa jenis keuangan yang digunakan yaitu Transfer, bayar dan beli, *qrис*, bagi, tarik tunai, manajemen kartu, transaksi terjadwal. Menu yang terakhir islami terbagi menjadi 5 yaitu sholat dan kiblat, hikmah, masjid, asmaul husna, dan jus amma.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah saya lakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang saya mendapatkan informasi data terkait pengguna layanan *Mobile Banking*. Berikut jumlah pengguna layanan *Mobile Banking* BSI:

**Tabel 1.1 Jumlah pengguna layanan *mobile banking***

No.	Tahun	Hasil	
		Pengguna	%
1	Juni 2023	1,37 Ribu User	56,8%
2	Juni 2024	1,84 Ribu User	66,3%

Sumber: Data diambil di BSI KCP Pinrang yang diolah oleh peneliti

Berdasarkan data diatas bahwa penggunaan layanan *mobile banking* pada juni tahun 2023 dimana pengguna *mobile banking* sebanyak 1.370.000 ribu user dengan persentase 56,8%, sedangkan pada juni tahun 2024 sebanyak 1.840.000 ribu user dengan persentase 66,3%. Dari informasi yang diperoleh pada saat observasi awal maka ditemukan penggunaan *mobile banking* di bank syariah indonesia selalu meningkat dari tahun ke tahun. Dan terdapat inovasi baru yang dimiliki *mobile banking* yaitu Byond by BSI pada tanggal 18 oktober 2024.<sup>10</sup>

## B. Rumusan Masalah

1. Seberapa baik inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah bank syariah indonesia ( BSI ) KCP Pinrang?

---

<sup>10</sup> Sumber Dari Marjono Amin Customer Service Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang Pada Tanggal 25 Januari 2025

2. Seberapa baik kualitas layanan keuangan bank syariah Indonesia (BSI ) KCP Pinrang?
3. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap layanan keuangan bank syariah indonesia ( BSI ) KCP Pinrang?
4. Bagaimana pengaruh inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap kualitas layanan keuangan bank syariah Indonesia (BSI ) KCP Pinrang?

### C.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa baik inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah bank syariah indonesia ( BSI ) KCP Pinrang.
2. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan keuangan bank syariah indonesia (BSI ) KCP Pinrang.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap layanan keuangan bank syariah indonesia (BSI ) KCP Pinrang.
4. Untuk mengetahui inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah berpengaruh terhadap kualitas layanan keuangan bank syariah indonesia ( BSI )KCP Pinrang.

### D.Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Secara Teori

Penelitian ini di harapkan untuk menambahkan informasi, wawasan, pemikiran dan pengetahuan mengenai pemahaman pengaruh inovasi teknologi

dalam penerimaan nasabah terhadap layanan keuangan syariah. Selain itu, untuk menambahkan khazanah kepustakaan prodi akuntansi lembaga keuangan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut Agama Islam Negeri Parepare dan diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai studi banding bagi penelitian.

## 2. Secara praktis

### a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan penulis mengenai produk dan inovasi inovasi terbaru di perbankan syariah, mengetahui bagaimana kelebihan serta kekurangan produk dan inovasi terbaru tersebut, serta mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap layanan keuangan bank syariah Indonesia

### b. Bagi Mahasiswa Atau Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai bahan kajian sekaligus sarana evaluasi, khususnya dalam rangka membentuk pemahaman yang mendalam bagi para mahasiswa yang memiliki tanggung jawab akademis di tengah masyarakat, serta bagi pembaca pada umumnya. Melalui penelitian ini, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami kemudahan dan berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), terutama dalam memberikan layanan perbankan yang praktis dan efisien. Dengan memanfaatkan layanan BSI, masyarakat dapat melakukan transaksi keuangan hanya melalui telepon genggam mereka, yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa terbatas ruang dan waktu.

c. Bagi Lembaga Perbankan syariah

Penelitian ini dapat membantu lembaga perbankan syariah dalam mengevaluasi sistem dan kegiatan operasionalnya serta mengatasi inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap layanan keuangan bank syariah indonesia sehingga dapat menjadikan pembelajaran serta masukan kepada lembaga perbankan syariah.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap layanan keuangan syariah yang telah banyak dilakukan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini dapat di lihat sebagai berikut :

1. Ega Belahag Yusuf, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto dengan judul penelitian “ Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Sebagai Wujud Penerapan Green Banking “ Inovasi layanan perbankan syariah berbasis teknologi adalah suatu inovasi teknologi yang kegiatan operasionalnya tidak lagi menggunakan manusia melainkan menggunakan cara yang otomatis dan dikendalikan oleh komputer. *Green banking* adalah kegiatan operasional bank yang berwawasan lingkungan sebagai upaya tanggung jawab terhadap kelestarian lingkungan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif, di mana semua data yang dihasilkan dan disajikan dalam bentuk deskripsi, gambaran umum mengenai hasil penelitian.<sup>11</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan perbankan syariah berbasis teknologi merupakan upaya perbankan syariah dalam menerapkan green banking. persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang di teliti oleh peneliti ialah sama-sama membahas inovasi , namun yang membedakannya dengan penelitian ini ialah jenis penelitian yang bersifat

---

<sup>11</sup>Yusuf, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, ‘Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Sebagai Wujud Penerapan Green Banking’.

kualitatif dan layanan , sedangkan penelitian yang sedang di teliti oleh peneliti merupakan penelitian kuantitatif dan teknologi

2. Sulfila dengan judul penelitian “ Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru” Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ini mengalami kemajuan yang sangat pesat dan membawa pengaruh signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam sistem perbankan. Salah satu wujud nyata dari fenomena digitalisasi di dunia perbankan adalah hadirnya layanan *Mobile Banking*. Layanan *mobile banking* pada bank syariah merupakan salah satu inovasi teknologi berbasis daring (*online*) yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi para nasabah, serta membantu menghemat waktu bagi mereka yang ingin melakukan berbagai jenis pembayaran atau transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui sejauh mana kualitas layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan digital tersebut.<sup>12</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X) berdasarkan uji *One Sample T-test* berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 73,3%. Kepuasan Nasabah (Y) juga dinyatakan tinggi dengan hasil uji *One Sample T-test* sebesar 67,6%. Hasil uji korelasi Pearson Product Moment menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,791, yang berarti terdapat hubungan positif dan kuat antara kualitas layanan Mobile Banking dan kepuasan nasabah. Karena nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ ,

---

<sup>12</sup> Sulfila, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru’ (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023).

maka hubungan tersebut signifikan secara statistik. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas layanan Mobile Banking akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,472. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,625 dan adjusted  $R^2$  sebesar 0,621 mengindikasikan bahwa 62,5% variasi dalam kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan Mobile Banking, sedangkan 37,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang di teliti iyalah sama sama membahas layanan keuangan dan jenis penelitian kuantitatif, namun yang membedakan dengan penelitian yang sedang diteliti iyalah kepuasan nasabah, sedangkan penelitian yang sedang di teliti inovasi teknologi

3. Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, dan Mutlawarman Hannase dengan judul penelitian “ Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah “ Pandemi telah mempercepat transformasi digital di semua industri, termasuk lembaga keuangan. Kemunculan *fintech* dan bank digital telah memperkuat pentingnya menyediakan layanan perbankan digital yang mudah, tidak merepotkan dan nyaman terutama oleh bank *tradisional*. Perkembangan teknologi digital telah merubah pola kebiasaan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan termasuk perbankan syariah. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah produk bank syariah dengan menggunakan layanan digital dalam rangka memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif *deskriptif* yaitu dengan menguraikan dan menganalisis data dari hasil temuan di lapangan yang terdapat pada

sumber yang diterbitkan instansi yang berwenang dan peneltian sebelumnya<sup>13</sup> Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank syariah pada dasarnya merupakan salah satu upaya strategis untuk menghadirkan produk-produk perbankan syariah yang lebih kompetitif di tengah persaingan industri keuangan, sehingga diharapkan dapat mendorong peningkatan inklusi keuangan syariah di kalangan masyarakat. Adapun persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya, yaitu sama-sama membahas mengenai layanan perbankan, khususnya dalam konteks inovasi dan digitalisasi layanan. Namun demikian, terdapat perbedaan mendasar yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, yaitu pada pendekatan penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data yang bersifat deskriptif, sedangkan penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengolahan data numerik untuk mendapatkan hasil yang terukur secara statistik.

## B. Tinjauan Penelitian Teoritis

### 1. Inovasi Teknologi

#### a. Pengertian Inovasi Teknologi

Inovasi teknologi merupakan proses pengembangan dan penerapan penemuan atau peningkatan baru dalam teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kinerja di berbagai bidang kehidupan. Inovasi teknologi dapat mencakup berbagai macam hal, mulai dari produk baru,

<sup>13</sup>Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, and Mulawarman Hannase, ‘Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah’, Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, 5.1 (2022), pp. 29–45, doi:10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9362.

proses produksi yang lebih baik, layanan yang ditingkatkan, hingga model bisnis baru yang memanfaatkan teknologi terkini.

Inovasi teknologi merupakan salah satu aspek kunci dalam meningkatkan daya saing dan efisiensi organisasi, termasuk sektor keuangan seperti perbankan. Literatur menunjukkan bahwa konsep inovasi tidak bersifat tunggal, melainkan sangat luas dan kompleks. Cumming dalam Johannessen et al. menyebutkan bahwa klasifikasi inovasi beragam tergantung pada sudut pandang yang digunakan, seperti inovasi produk, proses, organisasi, maupun pemasaran.<sup>14</sup>

Menurut Bagherinejad Inovasi teknologi dapat dimaknai secara beragam. Salah satu pandangan menyebutkan bahwa inovasi teknologi merupakan suatu proses yang didasarkan pada ilmu pengetahuan, teknologi, dan sistem.<sup>15</sup> Inovasi teknologi merupakan proses yang melibatkan berbagai faktor saling terkait, seperti kapabilitas internal perusahaan, jaringan kerja antarorganisasi, kapasitas pembelajaran teknologi, serta pengaruh dari lingkungan eksternal. Jika inovasi didefinisikan secara sempit sebagai pengenalan produk atau proses untuk pertama kalinya dalam skala ekonomi global, maka jumlah inovasi di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia, akan tampak sangat terbatas. Oleh sebab itu, dalam konteks penelitian ini, inovasi teknologi dipahami sebagai bentuk kebaruan yang bersifat kontekstual, relevan secara lokal, dan tidak terbatas pada kebaruan global.

---

<sup>14</sup>Johannessen, Jon- Arild, Bjørn Olsen, and G. Thomas Lumpkin. "Innovation as newness: what is new, how new, and new to whom?." European Journal of innovation management 4.1 (2001), h. 21.

<sup>15</sup>Bagherinejad, Jafar. "*Cultivating technological innovations in Middle Eastern countries: Factors affecting firms' technological innovation behaviour in Iran.*" Cross Cultural Management: An International Journal 13.4 (2006): 361-380..

Teori Inovasi dan Teknologi Keuangan mengenali bahwa adopsi teknologi dalam sektor keuangan dapat menghasilkan efisiensi operasional, mempercepat layanan, dan meningkatkan aksesibilitas Pendekatan inovatif ini terkadang melibatkan kolaborasi antara lembaga keuangan tradisional dan perusahaan teknologi keuangan (*fintech*) untuk menciptakan solusi yang lebih baik dan lebih efektif. Studi pustaka dalam kerangka teori ini dapat membahas berbagai contoh inovasi, seperti aplikasi pembayaran digital, *robo-advisors*, dan layanan *peer-to-peer lending*.<sup>16</sup> Dengan demikian akan berdampat positif terhadap pertumbuhan keuangan berbasis syariah, karena mampu memberikan layanan yang seperti diharapkan masyarakat dengan memberikan manfaat yang banyak dan syarat yang mudah sehingga mampu untuk bersaing<sup>17</sup>

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model dalam kajian sistem teknologi informasi yang dirancang untuk menilai sejauh mana teknologi atau sistem informasi dapat diterima dan digunakan oleh masyarakat luas. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Davis, yang kemudian mengembangkannya dengan merujuk pada *Theory of Rational Action* (TRA) yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein. TAM hingga saat ini dikenal sebagai salah satu teori yang paling banyak diaplikasikan dalam berbagai penelitian, khususnya untuk mengukur tingkat penerimaan dan pemahaman pengguna terhadap suatu layanan teknologi baru yang diperkenalkan. Secara konseptual, *Technology Acceptance Model* (TAM)

<sup>16</sup> Fatimah Tuzzuhro, Noni Rozaini, and Muhamad Yusuf, ‘Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia’, *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11 No 2.23 (2023), pp. 78–87.

<sup>17</sup> Miswan, ‘Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah’.

berakar pada teori psikologi perilaku yang menekankan bahwa perilaku seseorang dalam menggunakan layanan teknologi informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu keyakinan atau belief terhadap kegunaan teknologi tersebut, sikap (*attitude*) pengguna, niat (*intention*) untuk menggunakan, serta pola hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*) yang terbentuk sebagai hasil interaksi antara faktor-faktor tersebut.<sup>18</sup>

Menurut pendapat Dwivedi et al., *Technology Acceptance Model* (TAM) menguraikan bahwa sejauh mana suatu teknologi diterima dan digunakan oleh individu sangat dipengaruhi oleh dua komponen utama, yakni persepsi terhadap sejauh mana teknologi tersebut dianggap bermanfaat atau memiliki kegunaan (*perceived usefulness*) serta persepsi mengenai tingkat kemudahan dalam penggunaannya (*perceived ease of use*). Kedua elemen persepsi ini saling berhubungan dan membentuk sikap serta niat pengguna dalam memanfaatkan teknologi yang ditawarkan. TAM hingga saat ini dinilai tetap relevan dan aplikatif untuk digunakan sebagai kerangka konseptual dalam menjelaskan pola adopsi teknologi di berbagai bidang, tidak hanya terbatas pada sektor teknologi informasi semata, tetapi juga meluas hingga pada ranah pelayanan publik dan inovasi keuangan digital yang semakin berkembang pesat seiring kemajuan teknologi.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, ‘Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)’, *Islamic Sciences, Sumenep*, 1 (2022), pp. 70–89.

<sup>19</sup>Dwivedi, Yogesh K., et al. “Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model.” *Information systems frontiers* 21 (2019): 719-734.

*Technology Acceptance Model* (TAM) pada dasarnya dirumuskan secara khusus sebagai sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk menganalisis sejauh mana pengguna bersedia menerima dan menggunakan suatu sistem informasi baru. Pada mulanya, model ini dikembangkan dengan tujuan utama untuk memahami perilaku penerimaan pengguna terhadap inovasi teknologi informasi, seperti penerapan sistem informasi manajemen atau penggunaan perangkat lunak pendukung operasional. Namun demikian, seiring dengan perkembangan zaman dan pesatnya transformasi teknologi, penerapan TAM tidak lagi terbatas pada ranah sistem informasi tradisional, melainkan telah meluas ke berbagai domain teknologi modern. Contohnya, model ini kini banyak digunakan untuk menilai tingkat penerimaan teknologi mobile, mempelajari pola penggunaan platform media sosial, hingga mengeksplorasi kesiapan adopsi teknologi *Internet of Things* (IoT) yang semakin terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat modern.<sup>20</sup>

*Technology Acceptance Model* (TAM) dinilai memiliki dua keunggulan utama yang menjadikannya relevan untuk diterapkan dalam konteks penerimaan teknologi informasi, khususnya pada sistem transaksi digital. Pertama, aspek trust atau kepercayaan diartikan sebagai kesediaan atau kerelaan seseorang untuk menyerahkan sebagian kontrol atau kepentingannya kepada pihak lain, dengan disertai kesadaran akan adanya potensi risiko yang mungkin terjadi. Dalam dunia transaksi daring, kepercayaan menjadi faktor yang sangat vital karena tidak dapat diperoleh secara instan, melainkan harus dibangun secara bertahap sejak awal hubungan kerja sama dan dibuktikan melalui

---

<sup>20</sup> Mahasiswa Fakultas, ‘Penggunaan Layanan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah ( Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Purwokerto)’, 2025.

konsistensi serta integritas dalam berinteraksi. Kepercayaan yang terbentuk ini akan membantu pengguna teknologi informasi merasa lebih yakin, sehingga mampu meningkatkan kinerjanya dalam melakukan berbagai aktivitas berbasis teknologi.

Kedua, faktor security atau jaminan keamanan, yaitu proses untuk menjaga dan meminimalkan risiko yang mungkin dirasakan pengguna, agar risiko tersebut tetap berada dalam batas yang dapat diterima. Tingkat keamanan yang semakin tinggi akan berbanding lurus dengan tumbuhnya rasa percaya individu terhadap teknologi yang digunakan, sehingga semakin mendorong mereka untuk terus memanfaatkan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Secara umum, keamanan (*security*) dapat dipahami sebagai keyakinan konsumen bahwa data pribadi mereka akan tetap terjaga dengan baik, tidak akan diakses, disimpan, ataupun disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak memiliki otoritas, terutama pada saat mereka melakukan aktivitas transaksi secara daring.<sup>21</sup>

Inovasi pada dasarnya dapat diartikan sebagai suatu gagasan, ide, atau temuan baru yang umumnya belum pernah ada sebelumnya dan membawa perubahan yang signifikan dalam suatu bidang. Konsep inovasi sering kali melekat erat dengan karakter generasi muda, mengingat pada masa muda seseorang masih memiliki energi yang melimpah dan pola pikir yang segar, terbuka, serta kreatif. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika berbagai ide segar, gagasan unik, serta penemuan yang orisinal banyak lahir dari kalangan

---

<sup>21</sup> Dwi Setyaningrat, Imam Annas Mushlihin, and Arif Zunaidi, ‘Strategi Digitalisasi Untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)’, *Proceedings of Islamic Economics, Business and Philanthropy*, 2.1 (2023), pp. 54–76 <<https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>>.

generasi muda. Di era sekarang, generasi muda lebih populer dengan sebutan generasi milenial, yaitu kelompok generasi yang tumbuh dan berkembang di tengah pesatnya perkembangan teknologi dan globalisasi, sehingga memiliki peluang besar untuk terus menciptakan berbagai inovasi di berbagai bidang kehidupan.

Menyatakan biasanya inovasi berkaitan dengan kata memperbaharui, mengubah, serta proses pembuatan produk maupun melakukan se suatu pekerjaan menjadi lebih efektif.<sup>22</sup>

Inovasi merupakan pembaharuan/*kreativitas*/kreasi baru yang mampu menghasilkan nilai tambah, yang berarti mengubah sesuatu sehingga menjadi sesuatu yang baru atau cara baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada suatu produk atau proses produksi.

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam operasional asuransi syariah, meningkatkan *efisiensi* dan *produktivitas* industri ini. Salah satu dampak utama adalah digitalisasi proses bisnis yang memungkinkan otomatisasi berbagai tugas administrasi dan pengelolaan data yang lebih terintegrasi<sup>23</sup>

Inovasi teknologi merujuk pada pengembangan dan penerapan ide, produk, atau proses baru yang memanfaatkan pengetahuan ilmiah dan teknologi untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, atau menciptakan nilai tambah. Inovasi

---

<sup>22</sup> Yusuf, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, ‘Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Sebagai Wujud Penerapan Green Banking’.

<sup>23</sup> W Y Kadeli, M Hasanah, and ..., ‘Analisis Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Asuransi Syariah’, *Jurnal Ilmiah Manajemen* ..., 1.3 (2024), pp. 200–205 <<http://jurnalistiqomah.org/index.php/jimea/article/view/1345%0Ahttps://jurnalistiqomah.org/index.php/jimea/article/download/1345/1128>>.

teknologi bisa terjadi di berbagai bidang, termasuk teknologi informasi, kesehatan, energi, *transportasi*, dan banyak lagi.

b. Manfaat Inovasi Teknologi

- 1) Peningkatan *Efisiensi*: Mempercepat proses produksi dan penghematan biaya.
- 2) Peningkatan Kualitas Hidup: Menyediakan solusi untuk masalah sosial dan lingkungan, seperti perawatan kesehatan yang lebih baik dan energi terbarukan.
- 3) Peningkatan *Aksesibilitas*: Membuka akses ke layanan dan informasi yang sebelumnya sulit dijangkau.
- 4) Peningkatan Daya Saing: Mendorong pertumbuhan ekonomi dan inovasi bisnis.
- 5) Pemecahan Masalah *Kompleks*: Menawarkan solusi untuk tantangan global, seperti perubahan iklim dan keamanan makanan.

c. Indikator Inovasi Teknologi

Menurut Govindarajan dan Fisher, terdapat empat indikator utama dalam mengukur inovasi teknologi dalam organisasi, yaitu:<sup>24</sup>

1) Memperkenalkan Produk Baru

Inovasi produk mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menciptakan atau meluncurkan produk baru yang belum pernah ada sebelumnya, baik sebagai pengembangan dari produk lama maupun sebagai terobosan baru.

---

<sup>24</sup>Govindarajan, Vijay, and Joseph Fisher. “*Strategy, Control Systems, and Resource Sharing: Effects on Business-Unit Performance.*” Academy of Management Journal, vol. 33, no. 2, 1990, h. 259–285

## 2) Pelatihan Karyawan

Memberikan pelatihan kepada karyawan menunjukkan upaya organisasi dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia agar dapat menggunakan atau mengadaptasi teknologi baru.

## 3) Penggunaan Teknologi Terbaru

Adopsi teknologi mutakhir dalam proses produksi atau operasional perusahaan menunjukkan tingkat kesiapan organisasi dalam memanfaatkan kemajuan teknologi.

## 4) Tingkat Kebaruan (*Novelty Level*)

Menunjukkan sejauh mana suatu inovasi dianggap baru, baik bagi organisasi sendiri, industri tempat beroperasi, maupun pasar secara luas.

### d. Inovasi Produk yang Disesuaikan

Dampak transformasi digital pada inovasi produk dalam perbankan syariah mengungkapkan pergeseran yang signifikan dalam strategi produk dan layanan yang ditawarkan. Salah satu temuan utama adalah bahwa *transformasi* digital telah menjadi pendorong utama dalam menghasilkan inovasi produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar dan prinsip syariah. Contoh *konkret* dari inovasi produk yang dihasilkan melalui transformasi digital adalah adopsi teknologi blockchain untuk transaksi syariah.

Dengan memanfaatkan keamanan dan transparansi yang diberikan oleh teknologi *blockchain*, lembaga keuangan syariah dapat menyediakan transaksi yang lebih aman, cepat, dan efisien bagi konsumen. Ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk syariah, tetapi juga memberikan solusi yang lebih inovatif dalam penyelesaian transaksi keuangan.

pengembangan *platform peer-to-peer financing* berbasis syariah juga merupakan contoh lain dari inovasi yang didorong oleh transformasi digital. Melalui platform ini, individu dan perusahaan dapat melakukan pembiayaan secara langsung tanpa melalui perantara konvensional, yang memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap sumber pembiayaan bagi pelaku usaha syariah. Hal ini menciptakan ekosistem yang lebih *inklusif* dan memberikan solusi finansial yang lebih *fleksibel* sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Inovasi produk yang dihasilkan melalui transformasi digital bukan hanya meningkatkan daya tarik produk syariah bagi konsumen, tetapi juga menguatkan posisi lembaga keuangan syariah dalam persaingan pasar yang semakin ketat. Inovasi-inovasi ini memperluas jangkauan produk syariah, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat reputasi lembaga keuangan syariah sebagai pelopor inovasi di industri keuangan. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya menjadi alat untuk mengikuti perkembangan pasar, tetapi juga menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan nilai tambah yang signifikan bagi konsumen dan lembaga keuangan syariah.<sup>25</sup>

## 2. Kualitas Layanan Keuangan

Menurut Berry dan Parasuraman, kualitas pelayanan adalah elemen kunci dalam pemasaran jasa dan merupakan dasar utama bagi keunggulan kompetitif jangka panjang. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang

---

<sup>25</sup> Keuis Hera Susanti, ‘Tantangan Dan Peluang Perbankan Syariah Di Era Digital Dalam Pertumbuhan Berkelanjutan’, Persya: Jurnal Perbankan Syariah, 2.1 (2024), pp. 13–19, doi:10.62070/persya.v2i1.53.

diberikan oleh perusahaan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>26</sup>

Kualitas layanan yaitu menetapkan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dengan tujuan memberikan kepuasan agar usaha yang dijalankan dapat bertahan.<sup>27</sup>

Kualitas dapat diartikan kondisi bermacam yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi atau lebih dari yang harapkan.<sup>28</sup> R.A Supriyono dalam buku pemasaran, pelayanan merupakan kegiatan pada organisasi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang dapat memunculkan kesan tersendiri. Sebagai akibat melakukan pelayanan yang sesuai kriteria harapan konsumen mendapat kepuasan, dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan elemen penting untuk mempengaruhi konsumen untuk pemilihan keputusan jasa atau produk yang ditawarkan. Menurut Tjiptono dalam buku yang sama, kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan berbagaimacam yang mempunyai ketertarikan dengan produk, sumber daya manusia, jasa serta lingkungan dan proses yang dapat mencapai atau melebihiharapan dari kualitas pelayanan.<sup>29</sup>

Perusahaan atau lembaga yang ingin maju dan berkembang harus bisa menyajikan produk maupun jasa yang baik dan mempunyai nilai mutu dengan nilai jual mampu bersaing dengan kompetitor dan memberikan pelayanan terbaik

---

<sup>26</sup>Berry, Leonard L., and Anantharanthan Parasuraman. Marketing services: Competing through quality. Simon and Schuster, 2004.

<sup>27</sup>Fitriani, Muzdalifah Muhammadun, dan Syahriah Semaun. "Pengaruh Promosi Online, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keberlanjutan UMKM Kuliner Kota Parepare Pasca Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Maslahah." Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis 6.1 (2023): 62-74.

<sup>28</sup>Ismail Nurdin, Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Public (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), h. 1

<sup>29</sup>Meithiana Indrasari, Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 61.

kepada konsumen. Menurut Kotler dalam buku Kualitas Pelayanan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian dari konsumen atas pelayanan yang didapat dengan harapan tentang tingkat pelayanan yang didapat. Kualitas pelayanan bagi produsen merupakan spesifikasi produk atau jasa yang dilakukan perancangan serta penyesuaian kebutuhan pelanggan atau yang diinginkan pada pelanggan, sehingga kepuasan dari produk dapat dinikmati oleh konsumen.<sup>30</sup> Kualitas pelayanan merupakan tingkat baik atau buruknya suatu produk jasa yang diukur dari dimensi kualitas pelayanan. Melihat persaingan dalam bisnis jasa transportasi daring yang begitu ketat, ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat menyebabkan konsumen beralih ke kompetitor.<sup>31</sup>

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi perusahaan atau lembaga dari bermacam produk atau jasa yang tersedia. Kualitas pelayanan juga dipahami sebagai seberapa dapat dikategorikan bagus tingkat pelayanan yang diterapkan kepada pelanggan yang memenuhi harapan konsumen. Apabila pelayanan disajikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan, dengan demikian kualitas pelayanan terkesan baik serta dapat memberi kepuasan. Citra kualitas tidak bisa diukur dari persepsi penyedia jasa, dasar yang digunakan yaitu persepsi dari pelanggan.

#### a. Pengertian Bank Syariah

Bank Syariah, yang juga sering disebut sebagai bank Islam, merupakan institusi keuangan yang beroperasi dengan sistem yang berbeda dari perbankan konvensional karena tidak bertumpu pada mekanisme bunga. Bank Islam, atau

---

<sup>30</sup>Salim Al Idrus, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Konsep Dan Teori (Malang: MNC Publishing, 2019), h. 2.

<sup>31</sup>Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi. "Service Quality and Online Customer Rating on F&B Purchase Decisions." Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen 15.2 (2022): 133-141.

dikenal pula sebagai lembaga perbankan tanpa bunga, dapat dipahami sebagai suatu lembaga keuangan yang seluruh aktivitas operasional serta produk-produknya disusun dan dijalankan berdasarkan ketentuan yang tertuang dalam Al-Qur'an serta sunnah Rasulullah SAW. Dengan kata lain, bank syariah berfungsi sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah memberikan pembiayaan, menyediakan berbagai jasa perbankan, serta melayani aktivitas lalu lintas pembayaran dan sirkulasi uang, dengan pelaksanaan yang sepenuhnya disesuaikan dan tunduk pada prinsip-prinsip syariat Islam. Oleh karena itu, perbankan syariah dapat dikatakan sebagai sistem perbankan yang senantiasa berlandaskan pada nilai-nilai ajaran Islam serta mengedepankan etika dan etos kerja Islami dalam setiap kegiatannya.<sup>32</sup>

Bank berperan sebagai sebuah institusi keuangan yang memiliki fungsi pokok sebagai perantara dalam aktivitas keuangan, yakni dengan cara menghimpun dana dari masyarakat luas melalui berbagai bentuk simpanan, kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada pihak-pihak yang memerlukan dalam bentuk pinjaman atau kredit. Di Indonesia sendiri, pengembangan sistem perbankan syariah dilaksanakan dalam kerangka *dual-banking system* atau sistem perbankan ganda, yang merupakan bagian integral dari pelaksanaan Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Tujuan utama penerapan sistem ini adalah untuk menyediakan alternatif pilihan jasa perbankan yang lebih beragam dan lengkap bagi masyarakat Indonesia, sehingga mereka memiliki kebebasan untuk memilih layanan perbankan sesuai

---

<sup>32</sup>Syah, Amirul. Pengaruh kepemimpinan spiritual, kualitas kehidupan kerja, etos kerja islami terhadap kinerja pegawai melalui organizational citizenship behavior (Studi Kasus Pegawai Bank Sumut Syariah di Kota Medan). Diss. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020.

dengan kebutuhan dan keyakinan mereka. Melalui keberadaan sistem perbankan syariah yang berjalan beriringan dengan perbankan konvensional, diharapkan kedua sistem tersebut dapat saling mendukung secara sinergis dalam mengoptimalkan mobilisasi dana masyarakat. Dengan demikian, kemampuan pembiayaan terhadap berbagai sektor dalam perekonomian nasional pun dapat ditingkatkan secara signifikan, yang pada akhirnya akan mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih stabil dan inklusif di Indonesia.

Ciri khas utama dari sistem perbankan syariah terletak pada penerapan prinsip bagi hasil dalam setiap operasionalnya, yang menjadikannya sebagai alternatif sistem perbankan yang menawarkan hubungan saling menguntungkan antara pihak bank dengan masyarakat sebagai nasabah. Karakteristik ini menonjolkan penerapan asas keadilan dalam setiap bentuk transaksi, mengutamakan praktik investasi yang etis dan bertanggung jawab, serta menitikberatkan pada nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam aktivitas produksi dan usaha. Selain itu, sistem perbankan syariah secara tegas menghindari aktivitas yang bersifat spekulatif atau gharar dalam transaksi keuangan, sehingga memberikan rasa aman dan transparansi bagi seluruh pihak yang terlibat. Dengan keunggulan-keunggulan tersebut, ditambah lagi dengan penyediaan berbagai produk dan layanan jasa perbankan yang bervariasi dan fleksibel sesuai dengan prinsip syariah, perbankan syariah hadir sebagai opsi sistem perbankan yang terpercaya, inklusif, serta dapat diakses dan dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat Indonesia tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, maupun agama. Dengan demikian, keberadaan

perbankan syariah diharapkan dapat berkontribusi dalam menciptakan sistem keuangan nasional yang lebih adil, stabil, dan berkelanjutan.

Bank Syariah memiliki peran penting sebagai fasilitator dalam mendukung aktivitas ekonomi di ekosistem industri halal. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dalam tiga dekade terakhir menunjukkan tren yang positif, ditandai dengan inovasi produk, peningkatan kualitas layanan, serta perluasan jaringan. Aksi korporasi pun banyak dilakukan untuk mempercepat pertumbuhan, termasuk oleh bank-bank syariah milik BUMN seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Perkembangan ini diharapkan semakin memperkuat kontribusi perbankan syariah dalam mewujudkan perekonomian yang adil, beretika, dan berlandaskan nilai-nilai Islam.<sup>33</sup>

b. Prinsip Utama Keuangan Syariah

1) Tauhid (Ketauhidan)

Prinsip tauhid menekankan bahwa seluruh aktivitas ekonomi harus dilandasi oleh keimanan kepada Allah SWT. Manusia dianggap sebagai khalifah yang bertanggung jawab mengelola harta sesuai dengan ketentuan syariah. Hal ini menciptakan kesadaran bahwa harta bukanlah milik mutlak manusia, melainkan amanah dari Allah yang harus dipertanggungjawabkan.

2) Keadilan ('Adl)

Keadilan dalam keuangan syariah berarti memberikan hak kepada yang berhak tanpa melebihikan atau mengurangi. Setiap transaksi harus

---

<sup>33</sup> Sri Wayuni H, 'Nasabah Bank Syariah Indonesia Saat Pandemi COVID-19 Di Kabupaten Pinrang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN ) Parepare'2023.

dilakukan secara adil dan transparan, tanpa adanya penindasan atau eksplorasi terhadap salah satu pihak.

### 3) Keseimbangan (Tawazun)

Prinsip keseimbangan mengajarkan untuk menjaga harmoni antara aspek material dan spiritual, serta antara kepentingan individu dan masyarakat. Hal ini tercermin dalam distribusi kekayaan yang adil dan penggunaan sumber daya yang berkelanjutan.

### 4) Pemerataan (Takaful)

Pemerataan menekankan distribusi kekayaan yang adil dan menghindari penumpukan harta pada kelompok tertentu. Hal ini diwujudkan melalui mekanisme zakat, infak, dan sedekah untuk membantu sesama dan mengurangi kesenjangan sosial.

### 5) Kemaslahatan (Maslahah)

Segala aktivitas keuangan harus membawa manfaat dan menghindari kerusakan. Prinsip ini menekankan bahwa kegiatan ekonomi harus memberikan kebaikan bagi individu dan masyarakat secara keseluruhan.

### 6) Menuju al-Falah

Tujuan akhir dari keuangan syariah adalah mencapai kebahagiaan lahir dan batin, dunia dan akhirat. Prinsip al-Falah mengacu pada kesuksesan yang holistik, meliputi aspek material dan spiritual.<sup>34</sup>

## c. Larangan dalam Keuangan Syariah

### 1) Riba (Bunga)

---

<sup>34</sup>Al Kutsi, Muhammad Ikhlas, and S. Kom, eds. Pengantar manajemen syariah. Azzia Karya Bersama, 2024.

Riba adalah tambahan dalam transaksi pinjaman atau jual beli yang tidak dibenarkan syariah. Hal ini dilarang karena dapat menyebabkan ketidakadilan dan eksplorasi terhadap pihak yang lemah.

#### 2) Gharar (Ketidakpastian)

Gharar adalah ketidakjelasan dalam objek, harga, atau waktu transaksi. Transaksi yang mengandung gharar dapat merugikan salah satu pihak karena ketidakpastian yang ada.

#### 3) Dharar (Kerusakan)

Dharar adalah aktivitas ekonomi yang merugikan orang lain atau lingkungan. Islam melarang segala bentuk transaksi yang dapat menyebabkan kerusakan atau bahaya bagi individu maupun masyarakat.

#### 4) Maysir (Perjudian)

Maysir adalah transaksi yang bergantung pada untung-untungan atau spekulasi tanpa dasar. Hal ini dilarang karena dapat menyebabkan kerugian dan ketidakpastian dalam transaksi.

#### 5) Najsy (Spekulasi Manipulatif)

Najsy adalah praktik menaikkan harga secara palsu untuk menipu pembeli. Islam melarang segala bentuk penipuan dalam transaksi ekonomi.

#### 6) Tadlis (Penipuan)

Tadlis adalah menyembunyikan cacat barang atau memalsukan informasi dalam transaksi. Hal ini dilarang karena dapat merugikan pihak lain dan bertentangan dengan prinsip keadilan.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup>Muhammad Syafi'i Antonio. Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik (Jakarta: Gema Insani, 2021), hlm. 87.

#### d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Teknologi

##### e. Kartu ATM

Istilah ATM merupakan singkatan dari Anjungan Tunai Mandiri, yang dalam praktiknya merujuk pada sebuah mesin otomatis (*automatic teller machine*) yang disediakan oleh pihak bank untuk melayani berbagai kebutuhan transaksi tunai para nasabahnya. Kartu ATM sendiri berfungsi sebagai alat akses bagi pemilik rekening untuk dapat melakukan pengambilan uang tunai secara mandiri, tanpa harus mendatangi teller di kantor cabang bank. Biasanya, mesin ATM ditempatkan di area publik yang mudah dijangkau dan ramai aktivitas masyarakat, seperti pusat perbelanjaan modern, pasar tradisional, lingkungan sekolah dan kampus, maupun di gedung-gedung perkantoran, agar nasabah dapat bertransaksi dengan lebih praktis kapan saja diperlukan. Seiring perkembangan layanan perbankan, hampir semua bank kini telah menyediakan fasilitas kartu ATM bagi setiap nasabah yang membuka rekening tabungan, sebagai bentuk pelayanan tambahan selain buku tabungan konvensional.

Pada umumnya, nasabah akan diberikan pilihan untuk memiliki buku tabungan saja atau sekaligus memperoleh kartu ATM yang dapat digunakan untuk penarikan tunai, cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga keperluan transaksi non-tunai lainnya. Keberadaan kartu ATM ini tentu sangat membantu nasabah dalam menghemat waktu dan tenaga karena transaksi perbankan dapat dilakukan secara mandiri, cepat, dan fleksibel di berbagai lokasi tanpa harus antre di loket bank. Dengan demikian, layanan ATM menjadi salah satu inovasi penting dalam sistem perbankan modern

untuk menunjang kebutuhan transaksi masyarakat yang semakin dinamis dan serba praktis.

Perkembangan kartu ATM sangat pesat dan memiliki manfaat dan kemudahan yang sangat luas. Manfaat tersebut diantaranya:

- a) Pengambilan uang tunai di ATM
- b) Transfer atau pengiriman uang antar rekening pada bank yang sama atau bank lain yang memiliki jaringan sama.
- c) Pembayaran kartu kredit, listrik (PLN), telepon, dan handphone, air (PDAM), pajak bumi dan bangunan (PBB).
- d) Pembelian pulsa handphone prabayar.
- e) Fasilitas phone banking
- f) Fasilitas kartu debit untuk transaksi pembelian barang.

Sejumlah bank kini juga melengkapi kartu ATM milik nasabah dengan fitur tambahan berupa kartu debit, yang berfungsi untuk mempermudah transaksi pembelian barang maupun jasa di berbagai tempat usaha yang telah menjalin kerja sama resmi dengan pihak bank. Dengan adanya fasilitas debit ini, pemegang kartu dapat melakukan pembayaran secara langsung di lokasi penjual tanpa harus membawa uang tunai dalam jumlah besar. Cara kerjanya cukup sederhana, yaitu pada saat nasabah membeli barang atau membayar layanan, saldo rekening tabungan nasabah akan otomatis terpotong atau didebit sejumlah nilai transaksi yang dilakukan. Pada saat yang bersamaan, dana tersebut akan langsung ditransfer ke rekening milik penjual sebagai penerima pembayaran. Tempat usaha atau toko yang bekerja sama dengan bank untuk menerima pembayaran dengan

kartu debit ini biasanya disebut dengan istilah merchant. Untuk mendukung kelancaran transaksi, merchant dibekali dengan peralatan khusus, seperti mesin EDC (*Electronic Data Capture*), yang digunakan untuk memverifikasi keaslian kartu debit, memeriksa validitas kepemilikan kartu, serta memastikan saldo di rekening nasabah mencukupi untuk menyelesaikan pembayaran. Dengan demikian, kehadiran fasilitas kartu debit pada kartu ATM memberikan kemudahan dan keamanan lebih bagi nasabah dalam berbelanja sekaligus memperluas jangkauan layanan transaksi non-tunai di berbagai sektor usaha yang terhubung dengan sistem perbankan modern.

Kartu ATM maupun kartu debit sepenuhnya merupakan hak pribadi setiap nasabah, sehingga aspek kerahasiaan serta keamanannya sangat dijaga oleh pihak bank. Untuk mendukung keamanan dalam setiap transaksi, setiap nasabah dibekali dengan nomor PIN (*Personal Identification Number*) yang bersifat sangat rahasia dan tidak dapat diakses oleh pihak manapun, termasuk pihak bank sendiri. PIN ini dapat diubah sewaktu-waktu sesuai kebutuhan dan harus selalu digunakan saat melakukan berbagai aktivitas transaksi keuangan melalui mesin ATM maupun ketika melakukan pembayaran menggunakan fitur debit. Keberadaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) memegang peranan penting sebagai sarana pendukung transaksi dengan kartu debit. Mesin ATM ini dirancang untuk melayani keperluan finansial nasabah secara mandiri dan otomatis sepanjang waktu, yakni 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu, termasuk pada hari libur. Untuk menjangkau nasabah dengan mudah, mesin-mesin ATM biasanya

ditempatkan di lokasi-lokasi strategis seperti pusat perbelanjaan, area perkantoran, sekolah, maupun fasilitas umum lainnya.

#### *f. Mobile banking*

*Mobile banking* adalah salah satu bentuk inovasi dari perkembangan teknologi seluler yang dimanfaatkan di bidang layanan perbankan komersial. Layanan ini mengintegrasikan teknologi informasi dengan aplikasi bisnis sehingga menciptakan kemudahan bagi pengguna. Melalui fasilitas mobile banking, nasabah memiliki akses untuk melakukan berbagai transaksi perbankan pribadi selama 24 jam penuh setiap harinya tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang bank.

Saat ini, layanan *Mobile Banking* telah merambah ke berbagai belahan dunia, tidak hanya dinikmati oleh negara yang pertama kali meluncurkan sistem tersebut, tetapi juga oleh masyarakat global secara luas. Melalui *Mobile Banking*, bank berupaya memberikan kemudahan akses layanan perbankan kepada nasabah di mana saja dengan memanfaatkan perangkat digital seperti ponsel pintar. Kehadiran *Mobile Banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus mendatangi mesin ATM atau kantor cabang, karena cukup dengan telepon seluler, transaksi dapat dilakukan secara daring dengan cepat dan praktis.<sup>36</sup>

*Mobile banking* adalah salah satu bentuk layanan perbankan yang tergolong inovasi baru dan dirancang khusus untuk memberikan

---

<sup>36</sup> Sevya Surya Putri Suwandi and Moh. Rois Abin, ‘Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0’, *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 16.2 (2023), pp. 237–46, doi:10.35508/jom.v16i2.8514.

kenyamanan serta efisiensi waktu bagi para nasabah, sehingga layanan ini mendapatkan apresiasi yang positif dari pengguna. Sebagai salah satu wujud penerapan teknologi informasi di sektor perbankan, *mobile banking* membuka peluang bagi pihak bank untuk menawarkan nilai tambah yang berfungsi sebagai insentif guna menarik minat dan mempertahankan loyalitas nasabah. Strategi promosi layanan *mobile banking* secara langsung dapat memengaruhi tingkat penerimaan dan adopsi teknologi tersebut oleh konsumen. Mobile banking, yang sering juga disebut dengan istilah *M-banking*, pada dasarnya merupakan fasilitas layanan yang disediakan oleh bank untuk mendukung kelancaran aktivitas perbankan nasabah, sekaligus meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, kapan saja dan di mana saja.

Layanan *M-banking* tidak akan dapat berfungsi secara optimal tanpa adanya perangkat pendukung yang menjadi sarana untuk mengoperasikan layanan tersebut. Dalam hal ini, perangkat komunikasi yang umumnya digunakan sebagai media untuk mengakses *mobile banking* adalah telepon seluler atau ponsel pintar. Melalui perangkat ini, para nasabah memiliki kebebasan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara praktis, kapan pun dan di mana pun mereka berada, tanpa harus mendatangi kantor cabang bank atau mesin ATM. Menyadari tingginya kebutuhan akan layanan perbankan yang praktis dan efisien, hampir seluruh bank saat ini berlomba-lomba untuk menyediakan layanan internet banking dan mobile banking sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan menarik minat calon nasabah baru. Kehadiran beragam kemudahan layanan perbankan

berbasis digital diharapkan mampu memberikan pengalaman bertransaksi yang memuaskan bagi nasabah, sekaligus memperkuat kepercayaan nasabah terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh pihak bank.

Dibandingkan layanan e-banking lainnya, perkembangan mobile banking (*m-banking*) terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran layanan m-banking mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu sentuhan, *m-banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggaman. Kebermanfaatan dari layanan mobile banking akan meningkatkan kepuasan nasabah. Lebih jauh, *mobile banking* menciptakan “nilai” bagi transaksi nasabah bank sebagai *channel* penyampaian jasa nirkabel (*wireless*).

Teknologi *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menghemat waktu dan biaya karena bisa melakukan transaksi tanpa perlu menghubungi *customer service* atau datang ke *teller* bank. Bagi bank sendiri, layanan ini membantu memasarkan produk dan layanan lain secara lebih luas. Keunggulan *Mobile Banking* BSI di antaranya adalah fitur tarik tunai tanpa kartu serta Menu Favorit, yang memudahkan nasabah membayar tagihan rutin seperti PLN, telepon, atau pulsa tanpa harus memasukkan data berulang kali.<sup>37</sup>

#### e. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain

---

<sup>37</sup> Muhammad Nurul Alim, Wahyu Hidayat, and Risqi Amalia, ‘Pengaruh Penerimaan Teknologi Dengan Metode Utaut Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Di Bsi Tangerang’, *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 3.1 (2024), pp. 12–32, doi:10.36769/ibest.v3i1.489.

dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Menurut *Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Bitner* mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau kontruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Sedangkan *Lovelock* mendefinisikan pelayanan sebagai proses dari pada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentranformasikannya sebagai *output*.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai suatu bentuk penilaian yang mencerminkan bagaimana perusahaan merancang, melaksanakan, dan mengupayakan berbagai kegiatan maupun strategi untuk dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para konsumennya secara maksimal. Melalui penyediaan layanan yang bermutu, perusahaan berupaya memastikan bahwa setiap pelanggan merasa puas, nyaman, dan senang dalam menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan. Kepuasan dan kenyamanan ini diharapkan mampu menumbuhkan loyalitas pelanggan sehingga mereka tidak hanya menjadi pengguna setia, tetapi juga berpotensi merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, kualitas layanan memiliki peranan penting dalam menciptakan citra positif perusahaan di mata publik sekaligus menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat.<sup>38</sup>

Literasi keuangan pada dasarnya meliputi kemampuan untuk memahami berbagai informasi yang berkaitan dengan lembaga keuangan, pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan produk serta layanan perbankan, serta

---

<sup>38</sup> Any Meilani and Dian Sugiarti, ‘Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia’, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8.3 (2022), p. 2501, doi:10.29040/jiei.v8i3.6586.

keyakinan, sikap, dan perilaku yang mendukung pengelolaan keuangan secara bijak. Tingkat literasi keuangan yang baik diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih mengenal dan memanfaatkan produk-produk perbankan syariah dengan optimal. Hal ini pada akhirnya akan memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia, sekaligus mendukung upaya peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat secara menyeluruh.<sup>39</sup>

Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan di atas, dapat dipahami bahwa dalam setiap aktivitas pelayanan selalu terdapat unsur interaksi antara konsumen dan penyedia layanan, meskipun interaksi tersebut kadang tidak secara langsung disadari oleh kedua belah pihak. Pelayanan itu sendiri bukanlah sebuah benda fisik yang dapat disentuh atau dimiliki, melainkan serangkaian proses atau kegiatan yang bersifat abstrak dan tidak berwujud. Dalam konteks Perbankan Syariah, pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pihak bank untuk memberikan layanan sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku, baik ketika menyampaikan informasi secara jelas dan akurat mengenai berbagai produk perbankan syariah, maupun saat menangani dan merespons keluhan atau masukan dari nasabah. Dengan kata lain, pelayanan di sektor perbankan syariah menekankan pentingnya kualitas interaksi yang profesional, transparan, dan sesuai prinsip-prinsip syariah, guna memastikan kepuasan dan kepercayaan nasabah tetap terjaga dengan baik. Prinsip layanan keuangan perbankan syariah

- 1) Prinsip keadilan
- 2) Menghindari kegiatan yang dilarang

<sup>39</sup> Khairunnisa Febrianti Ariani, ‘Peningkatan Literasi Keuangan Masyarakat Pedesaan Guna Mendorong Tingkat Inklusi Keuangan Indonesia Perspektif Hukum Perbankan’, 1.6 (2024), pp. 118–28.

### 3) Memperhatikan aspek kemanfaatan

Oleh karena itu, keseimbangan antara memaksimalkan keuntungan dan pemenuhan prinsip syariah menjadi hal yang mendasar bagi kegiatan operasional bank syariah<sup>40</sup>.

#### 1) Terdapat indikator Kualitas Layanan:

Tjiptono menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada lima dimensi. Kelima dimensi utama kualitas pelayanan tersebut adalah:<sup>41</sup>

- a) **Bukti fisik (*Tangible*)**, Tampilan fisik yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- b) **Kehandalan (*Reliability*)**, Keandalan yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, keakuratan dan memuaskan.
- c) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, Daya tanggap yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap juga merupakan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap dapat

<sup>40</sup> Ali Makhfud, ‘Bank Syariah: Prinsip Dan Perkembanganya Di Indonesia’, *Madani Syariah*, 1.1 (2019), pp. 103–18.

<sup>41</sup> Tjiptono, Fandy. “Service, quality satisfaction.” (2007), h. 119.

menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.<sup>42</sup>

- d) Jaminan (*Assurance*), Jaminan yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.
- e) Perhatian (*Emphaty*) Empati meliputi kemudahan dalam melakukan. Hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Berdasarkan beberapa teori di atas, maka dapat dijelaskan bahwa pengukuran kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*). Jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*).

## 2) Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Banyak lembaga perbankan senantiasa berupaya untuk menjaga citra positif di mata para nasabahnya, karena dengan terbangunnya persepsi yang baik, diharapkan nasabah akan tetap setia menggunakan berbagai produk dan layanan yang ditawarkan. Selain itu, pelayanan yang memuaskan juga diharapkan dapat mendorong nasabah untuk secara sukarela merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain, sehingga secara tidak langsung membantu memperluas jaringan pelanggan baru tanpa harus mengeluarkan biaya promosi tambahan. Kondisi ini tentunya memberikan keuntungan tersendiri bagi pihak bank.

---

<sup>42</sup>Indrayani, Indrayani. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Account Representative Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Barat)." (2020): 109-117.

Dalam rangka merealisasikan pelayanan yang optimal, setiap bank umumnya telah menetapkan standar pelayanan tertentu yang didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga harapan dan kepuasan nasabah dapat terakomodasi dengan baik. Di samping itu, pelayanan yang berkualitas juga memiliki sejumlah karakteristik khusus. Oleh karena itu, bank menggunakan sejumlah indikator untuk membentuk dan menilai kualitas pelayanan yang baik, yang mana indikator tersebut didorong oleh berbagai faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Faktor pertama yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah aspek sumber daya manusia yang secara langsung berinteraksi dengan para nasabah. Dalam hal ini, peran seorang petugas layanan pelanggan atau *Customer Service Officer* (CSO) menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Seorang CSO dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap sopan, santun, ramah, serta menunjukkan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam melayani berbagai kebutuhan dan pertanyaan nasabah. Kualitas pelayanan yang prima sangat bergantung pada kompetensi individu yang menjalankan tugas pelayanan tersebut.

Selanjutnya, faktor kedua yang tidak kalah penting adalah ketersediaan fasilitas penunjang yang memadai. Sarana dan prasarana yang lengkap dan modern akan sangat membantu dalam mempercepat, memperjelas, dan memastikan keakuratan setiap proses pelayanan. Fasilitas ini harus selalu mengikuti perkembangan teknologi terbaru agar operasional

bank dapat berjalan secara efisien. Namun demikian, kecanggihan sarana prasarana tersebut tetap memerlukan tenaga manusia yang terampil untuk mengoperasikannya. Oleh karena itu, kedua faktor ini yaitu kualitas sumber daya manusia dan ketersediaan sarana prasarana merupakan dua elemen yang saling melengkapi dan harus berjalan selaras untuk mewujudkan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

Setelah ada faktor pendukung yang berpengaruh terhadap kualitas layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain sebagai berikut:

a) Sarana Fisik

Sarana fisik dalam layanan perbankan syariah dapat dibagi menjadi dua komponen utama, yaitu keberadaan tenaga kerja yang profesional dan ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai. Pertama, tenaga kerja dalam hal ini adalah petugas *Customer Service Officer* (CSO) yang memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam melayani nasabah. Seorang CSO yang ideal dituntut untuk bersikap ramah, bertutur kata sopan, memiliki penampilan yang menarik, responsif dalam menanggapi kebutuhan nasabah, komunikatif, mampu menciptakan suasana yang nyaman, serta memiliki kecerdasan yang memadai agar dapat memberikan informasi dan solusi secara tepat. Kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam berinteraksi dengan pihak bank sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan dari petugas CSO ini.

Selanjutnya, aspek kedua dari sarana fisik adalah tersedianya fasilitas atau infrastruktur penunjang yang modern dan selalu diperbarui

sesuai perkembangan teknologi. Dalam konteks Perbankan Syariah, tenaga kerja yang profesional wajib menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menerapkan prinsip pelayanan SALAM (Senyum, Sapa, Salam) agar tercipta pelayanan yang beretika, rapi, dan sesuai syariat. Sementara itu, sarana dan prasarana penunjang harus mencakup sistem perbankan yang canggih dan terkini, sehingga dapat mempermudah berbagai transaksi nasabah. Contoh fasilitas modern yang mendukung kemudahan layanan antara lain meliputi layanan internet banking, mobile banking, serta *Cash Management System* (CMS) pada Mandiri Syariah, yang semuanya dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi aktivitas perbankan nasabah.

Dengan sinergi antara karyawan yang berkualitas dan fasilitas penunjang yang modern, diharapkan mutu pelayanan perbankan syariah dapat terus ditingkatkan guna memenuhi harapan dan kepuasan nasaba.

b) Tanggung Jawab

Dalam pelaksanaan tugasnya, seorang *Customer Service Officer* (CSO) memiliki tanggung jawab penuh untuk memberikan layanan kepada setiap nasabah sejak awal interaksi hingga seluruh keperluan nasabah terselesaikan dengan baik. Tingkat kepuasan nasabah akan meningkat apabila mereka merasakan bahwa CSO menjalankan tanggung jawabnya secara maksimal, dengan perhatian yang tulus dan pelayanan yang profesional. Dalam lingkup Perbankan Syariah, seorang CSO diharapkan memiliki pengetahuan mendalam mengenai berbagai produk

perbankan serta sistem operasional yang berlaku, sehingga mampu memberikan penjelasan yang akurat dan jelas kepada nasabah.

Selain itu, CSO juga berperan membantu nasabah dalam berbagai urusan, mulai dari proses pembukaan rekening baru, penjelasan mengenai fitur-fitur layanan, hingga membantu menyelesaikan kendala atau permasalahan teknis yang berkaitan dengan sistem perbankan syariah. Kompetensi dan kemampuan komunikasi yang baik menjadi kunci bagi seorang CSO agar dapat memberikan pelayanan yang informatif, solutif, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, kehadiran CSO yang bertanggung jawab dan berpengetahuan luas menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman perbankan yang memuaskan bagi setiap nasabah.

c) *Responsif*

Seorang *Customer Service Officer* (CSO) harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan oleh bank. Pelayanan yang cepat berarti CSO melayani nasabah dalam waktu yang wajar dan efisien, tanpa membuang waktu dengan percakapan di luar kepentingan layanan. Sementara itu, pelayanan yang tepat menuntut ketelitian agar tidak terjadi kesalahan, baik dalam penjelasan maupun pelaksanaan transaksi. Dalam konteks Perbankan Syariah, CSO dituntut selalu sigap dan tanggap terhadap berbagai kendala yang dialami nasabah, serta mampu membantu menyelesaiannya secara profesional dan sesuai dengan prinsip syariah,

sehingga nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

d) *Komunikatif*

Kemampuan berkomunikasi yang baik berarti seorang *Customer Service Officer* (CSO) harus memiliki kepekaan untuk dengan cepat menangkap maksud, kebutuhan, maupun harapan nasabah yang dilayani. CSO harus mampu menggunakan bahasa yang lugas, jelas, dan mudah dipahami oleh setiap nasabah, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam percakapan ataupun penjelasan mengenai produk dan layanan perbankan. Khususnya dalam lingkungan Perbankan Syariah, seorang CS dituntut untuk dapat menjelaskan, menawarkan, dan merekomendasikan produk perbankan yang paling sesuai dengan kebutuhan serta keinginan nasabah, dengan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah yang berlaku. Dengan komunikasi yang efektif dan penawaran produk yang tepat sasaran, diharapkan nasabah akan merasa lebih dihargai dan puas, serta semakin percaya untuk menggunakan layanan perbankan syariah secara berkelanjutan.

e) Keamanan

Menjamin kerahasiaan setiap transaksi berarti seorang *Customer Service Officer* (CSO) memiliki tanggung jawab penuh untuk menjaga dan melindungi informasi pribadi serta data keuangan nasabah dari pihak-pihak yang tidak berwenang. Dalam industri perbankan, prinsip kerahasiaan nasabah menjadi salah satu fondasi utama dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik. Oleh karena itu, bank dilarang

keras untuk membocorkan atau menyebarluaskan data nasabah, kecuali jika diwajibkan oleh ketentuan hukum yang berlaku. Dalam konteks Perbankan Syariah, seorang CS harus senantiasa menjaga keamanan seluruh informasi nasabah, mulai dari data identitas hingga rincian transaksi keuangan, agar nasabah merasa tenang dan yakin bahwa setiap informasi yang mereka serahkan akan dikelola dengan penuh kehati-hatian. Dengan jaminan kerahasiaan yang terjaga, nasabah akan merasa lebih nyaman dalam berinteraksi dengan pihak bank, sehingga meningkatkan loyalitas dan keyakinan mereka terhadap layanan perbankan syariah.

f) Kecakapan

Agar dapat menjalankan tugasnya secara optimal sebagai seorang *Customer Service Officer* (CSO) yang secara khusus berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada para nasabah, seorang CS perlu dibekali dengan kemampuan teknis serta wawasan yang memadai. Hal ini disebabkan oleh sifat pekerjaan CS yang selalu berhadapan langsung dengan berbagai kebutuhan, pertanyaan, serta keluhan dari nasabah. Oleh karena itu, seorang CS harus mendapatkan pelatihan khusus yang mencakup penguasaan keterampilan komunikasi interpersonal, penanganan masalah, hingga penguasaan prosedur kerja yang berlaku. Dalam ranah Perbankan Syariah, tanggung jawab CS semakin besar karena dituntut untuk memahami secara mendalam semua produk layanan yang ditawarkan serta sistem operasional yang diterapkan di lembaga perbankan syariah tersebut. Dengan demikian, seorang CS tidak hanya

mampu memberikan penjelasan yang akurat dan mudah dipahami oleh nasabah, tetapi juga dapat membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan perbankan syariah dengan cepat dan tepat, sehingga kepuasan dan kepercayaan nasabah tetap terjaga dengan baik.

g) Pemahaman

Memahami kebutuhan nasabah berarti setiap karyawan, khususnya *Customer Service Officer*, harus memiliki kepekaan dan responsivitas yang tinggi dalam menangkap maksud serta harapan nasabah. Hal ini mencakup upaya untuk mengetahui secara persis apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah, kemudian menyesuaikan layanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan tersebut secara optimal. Dalam konteks Perbankan Syariah, kemampuan untuk memahami kebutuhan nasabah erat kaitannya dengan sikap komunikatif yang dimiliki oleh seorang CS. Seorang CS dituntut untuk menguasai dengan baik ragam produk dan layanan yang tersedia di bank syariah, sehingga dapat memberikan penjelasan yang tepat serta merekomendasikan produk yang paling sesuai dengan kebutuhan individu setiap nasabah. Dengan demikian, diharapkan nasabah merasa diperhatikan, dihargai, serta memperoleh solusi yang sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai syariah yang diterapkan dalam lembaga perbankan tersebut.

h) Kredibilitas

Kepercayaan dari calon nasabah merupakan aspek yang sangat penting dan menjadi syarat mutlak agar mereka bersedia menjadi bagian

dari komunitas nasabah di bank tersebut. Kepercayaan ini menjadi salah satu elemen vital yang mendukung kelangsungan aktivitas operasional bank, karena tanpanya, bank akan kesulitan dalam menjaring dan mempertahankan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus mampu menciptakan kepuasan yang pada akhirnya menumbuhkan rasa percaya yang kuat. Sekali nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diterima, maka kepercayaan mereka terhadap bank akan semakin meningkat dan bertahan dalam jangka panjang. Dalam praktik Perbankan Syariah, seorang *Customer Service Officer* memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah dilakukan dengan penuh kehati-hatian, keramahan, dan tanggung jawab, sehingga nasabah merasa aman dan nyaman setiap kali bertransaksi atau berkomunikasi. Pelayanan yang amanah dan sesuai dengan nilai-nilai syariah ini diharapkan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan mendalam dari nasabah, sekaligus menjadikan mereka loyal terhadap bank syariah yang bersangkutan.

i) Keramahan

Sikap ramah adalah perilaku positif yang wajib ditunjukkan petugas bank kepada setiap nasabah agar tercipta suasana nyaman dan menyenangkan. Pada Perbankan Syariah, seorang Customer Service harus selalu bersikap hangat dan menyapa dengan senyum ketika melayani, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan..

j) Hubungan

Setiap bagian di dalam bank perlu menyediakan akses komunikasi yang mudah bagi nasabah, sehingga jika nasabah membutuhkan informasi tertentu, mereka dapat langsung berbicara dengan petugas terkait. Seorang Customer Service juga harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan nasabah agar nasabah merasa nyaman dan tetap loyal menjadi pelanggan bank tersebut.

f. Karakteristik pelayanan yang Baik

Pelayanan memiliki empat karakteristik utama, yaitu :

- 1) Tidak dapat berwujud (*Intangibility*). Pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Contoh riil pelayanan yang tidak berwujud dalam Perbankan Syari'ah itu berupa Jasa.
- 2) Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*). Pelayanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan, sehingga hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan menjadi penting dalam pemasarannya. Contoh riil pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dalam Perbankan Syari'ah itu berupa Produk.
- 3) Berubah-ubah (*Variability*). Pelayanan mudah sekali berubah-ubah atau tidak konsisten tergantung siapa pemberi jasa, kapan dan dimana diberikan. Contoh riil pelayanan yang berubah-ubah dalam Perbankan Syariah itu berupa Varian Produk.

4) Daya tahan (*Pherishability*). Pelayanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan, karena hal tersebut maka pelayanan tidak tahan lama.<sup>43</sup>

#### g. Pelayanan Terhadap Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْكُلُهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفَقُوا مِنْ طَبَبَتِ مَا كَسَبَتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيْمَمُوا الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِإِعْدَادِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ حَوْلًا وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِّي حَمِيدٌ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>44</sup>

Dalam sistem ekonomi konvensional, individu bebas menentukan pilihan sesuai dengan selera pribadi, bisa mengikuti ajaran agama atau mengabaikannya sama sekali. Berbeda halnya dengan ekonomi Islam, di mana setiap keputusan harus selaras dengan ketentuan Allah yang tercantum dalam Al-Qur'an dan Hadis. Dari segi fasilitas, baik ekonomi Islam maupun

---

<sup>43</sup> Meilani and Sugiarti, 'Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia'.

<sup>44</sup> Al-qur'an surah al-baqarah ayat 267, *Qur'an Kemenag* (2022) <<https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=267&to=267>>.

konvensional memiliki kesamaan, namun yang membedakan adalah cara penggunaannya; pelaku usaha dalam Islam diharapkan tidak berlebihan dalam menampilkan kemewahan fisik. Untuk mewujudkan nilai ibadah dalam setiap aktivitas kerja, diperlukan adab dan etika sebagai bingkai, agar nilai-nilai tersebut tetap terjaga dan tidak sia-sia. Diantara adab dan etika dalam bekerja dalam Islam adalah :

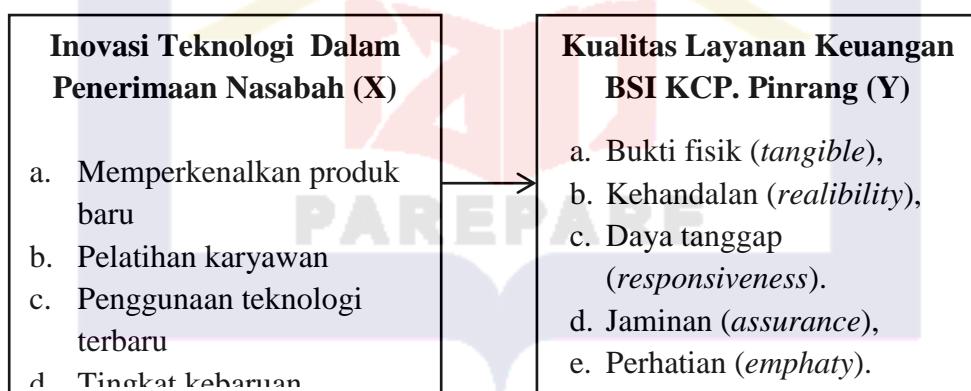
- 1) *Ihsan*, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menahan diri dari dosa. Dia mendermakan kebaikan kepada hamba Allah yang lainnya baik melalui hartanya, kehormatannya, ilmunya maupun raganya. Salah satu bentuk ihsan yang paling utama adalah berbuat baik kepada orang yang berbuat jelek kepada kita, baik dengan ucapan atau perbuatannya.
- 2) *Itqan*, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun dalam beberapa hal, *itqan* juga sering diartikan melampaui target. Dalam marketing, *itqan* bisa diartikan dengan penjualan produk minimal mencapai targetnya atau bahkan melampaui targetnya. *Itqan* dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan lainnya.
- 3) *Taysir*, dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
- 4) *Samahah*, kata samhan sendiri secara bahasa memiliki arti longgar, toleransi, membuat orang lain senang. Sehingga seorang pebisnis yang

baik, ia akan memudahkan dan menyenangkan orang lain ketika bertransaksi dengannya.

- 5) *Ash-Shidiq* (kejujuran), kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan. Dengan demikian kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan syariah.

### C.Kerangka Pikir

Sesuai dengan judul yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti perlu menyusun skema atau diagram yang akan berfungsi sebagai kerangka pikir untuk judul tersebut. Bagan yang dibuat harus relevan dengan judul penelitian dan dirancang untuk mempermudah pembaca dalam memahami konsep yang disampaikan.



**Gambar 2.1**  
**Bagan Kerangka Pikir**

## D.Hipotesis Penelitian

Hipotesis umumnya diartikan sebagai perkiraan jawaban sementara atas permasalahan dalam suatu penelitian. Penyusunan hipotesis biasanya dilakukan pada penelitian inferensial, yaitu penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk melakukan pengujian. Proses pengujian hipotesis dilakukan melalui teknik analisis statistik inferensial. Sementara itu, pada penelitian deskriptif, umumnya tidak diperlukan perumusan hipotesis secara eksplisit.<sup>45</sup>

$H_0$  : Inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

$H_a$  : Inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

---

<sup>45</sup> Sugiyono Hipo, ‘Ragam dan Prosedur Tindakan Penelitian’, Ragam Dan Prosedur Tindakan Penelitian, 2015, pp. 49–56.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti mengikuti pedoman karya ilmiah berbasis teknologi informasi yang ditetapkan oleh IAIN Parepare sebagai acuan utama. Selain itu, peneliti juga tetap memperhatikan buku-buku panduan metode penelitian lainnya yang membahas berbagai aspek penting, seperti jenis penelitian, lokasi, waktu, serta teknik pengumpulan dan analisis data.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. metode pengumpulan data yang melalui kuesioner atau survai, karena dalam pelaksanaannya melibatkan data yang berupa angka, atau data yang berupa kata, kalimat, atau kalimat yang diubah menjadi data yang berupa angka. Data tersebut kemudian diolah dalam bentuk angka dan dianalisis untuk mendapatkan informasi ilmiah dibalik angka tersebut. Data deskriptif adalah data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, gambar, dan angka. Karena di dalam pelaksanaannya menyangkut data, analisis, dan interpretasi makna data yang diperoleh. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk secara sistematis mengukur dan menganalisis pengaruh Inovasi Teknologi terhadap Penerimaan Nasabah di bank syariah

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di bank BSI KCP Pinrang yang terletak di Jl. Sultan Hasanuddin No.34, Kelurahan. Sawitto, Kecamatan. Watang Sawitto, Kabupaten. Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan. Proses ini bertujuan untuk memperoleh data yang relevan guna menganalisis pengaruh inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap layanan keuangan syariah.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan sebagai keseluruhan obyek peneliti atau totalitas kelompok subyek, baik manusia, gejala, nilai, benda-benda hingga peristiwa yang menjadi sumber data suatu penelitian. Menurut Prof. Dr. Sugiyono Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>46</sup>.

Dari pendapat yang telah dikemukakan di atas, maka penulis memahami dengan jelas bahwa populasi yang dimaksud disini adalah keseluruhan dari objek yang merupakan populasi penelitian yang digunakan adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. Berdasarkan data tahun 2024, jumlah pengguna *mobile banking* mencapai 1,84 juta pengguna. Sejumlah 66,3% dari total tersebut menjadi populasi dalam penelitian ini.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari pada jumlah populasinya). Objek dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, Selain itu, pengambilan sampel juga diharapkan dapat mewakili populasi yang ada. Kemudian dalam

---

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Alfabeta, 2022).

penelitian ini teknik menentukan sampel menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e^2$  = toleransi ketidaktelitian (10%)

Sehingga diketahui bahwa total populasi pengguna mobile Bangking BSI KCP Pinrang  $N = 1,840,000$  nasabah. Dan tingkat presisi yang ditetapkan ( $e^2$ ) = 10%, maka jumlah sampel yang diperoleh sebesar:

$$n = \frac{1840000}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1840000}{1 + 1840000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1840000}{18401}$$

$$n = 99.99 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

Teknik pengambilan sampel adalah teknik yang digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan dalam penelitian, namun Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara diambil secara acak atau random. Simple random sampling dikatakan sederhana pengambilan anggota sampel dari

populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Maka di dalam penelitian ini mengambil sampel nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP pinrang sejumlah 100 responden digunakan untuk uji instrumen penelitian

#### **D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah Metode atau pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari berbagai sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam menggunakan observasi, kuesioner (angket) dan dokumentasi yang diperoleh dari nasabah bank BSI KCP Pinrang

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

###### **a. Kuesioner**

Kuesioner merupakan salah satu instrumen pengumpulan data yang berupa kumpulan pertanyaan yang disusun untuk memperoleh informasi dari para responden. Bentuk kuesioner bisa berupa pertanyaan terbuka, yang memungkinkan responden menjawab dengan bebas, maupun pertanyaan tertutup, yang sudah menyediakan alternatif jawaban. Menurut Prof. Dr. Sugiyono, kuesioner dapat memuat pertanyaan tertutup maupun terbuka, dan bisa diberikan langsung kepada responden, dikirim melalui pos, atau disebarluaskan lewat internet. Adanya interaksi langsung antara peneliti dan responden dapat menciptakan suasana yang kondusif, sehingga responden lebih bersedia memberikan jawaban yang objektif dan tanggap.

Dalam penelitian ini, terdapat daftar pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa, sehingga responden hanya perlu memberikan pilihan jawaban secara singkat. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dilengkapi dengan alternatif jawaban, serta skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu. Setiap pertanyaan disertai dengan opsi jawaban yang relevan.

**Tabel 3. 1 Instrumen *Skala Likert***

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber : Sugiyono(2022;93)*

#### b. Dokumentasi

Metode dokumentasi Proses pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan informasi atau data dalam bentuk dokumen merupakan langkah penting dalam pengelolaan informasi. Dokumentasi mencakup beragam jenis informasi, termasuk laporan, catatan, prosedur, dan kebijakan. Tujuan dari dokumentasi adalah untuk menghasilkan catatan yang jelas dan terstruktur, yang dapat dipergunakan sebagai referensi di masa depan, mendukung pengambilan keputusan, serta memastikan bahwa informasi penting tetap terjaga dengan baik. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat

mengumpulkan data dalam bentuk yang telah ada, sehingga dapat memahami berbagai pandangan subjek yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

## 2. Teknik Pengolahan Data

Teknik Pengelolaan data melibatkan serangkaian metode dan prosedur yang dirancang untuk mengorganisir, menyimpan, memproses, dan menganalisis data yang telah dikumpulkan. Tujuan utama dari pengelolaan ini adalah agar data dapat diakses, digunakan, dan dianalisis dengan cara yang efisien dan efektif. Selain itu, praktik pengelolaan data yang baik juga berkontribusi dalam menjaga kualitas, keamanan, dan integritas informasi. pengelolaan data dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS(*Statistical Package for the Social Science*) *Statistics versi 25* untuk *Windows*. SPSS adalah aplikasi yang dirancang khusus untuk mengolah statistik dan data numerik.

## E. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel penelitian adalah penjelasan yang jelas dan spesifik mengenai cara suatu variabel akan diukur atau diamati dalam sebuah penelitian sangatlah penting. Definisi ini bertujuan untuk memastikan bahwa variabel yang sedang diteliti dapat diukur dengan konsisten dan dapat dipahami oleh peneliti lain. Dengan kata lain, definisi operasional memberikan gambaran tentang langkah-langkah konkret yang akan diambil dalam proses pengukuran variabel tersebut. Variasi ini ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk menjadi bahan kajian sehingga dapat diambil kesimpulan. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable). variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah (Y) layanan keuangan

,sedangkan variable independennya yaitu (X) inovasi teknologi penerimaan nasabah

Adapun variabel yang digunakan sebagai berikut:

### 1. Inovasi Teknologi Dalam Penerimaan Nasabah (X)

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam operasional asuransi syariah, meningkatkan efisiensi dan produktivitas industri ini.

Salah satu dampak utama adalah digitalisasi proses bisnis yang memungkinkan otomatisasi berbagai tugas administrasi dan pengelolaan data yang lebih terintegrasi.<sup>47</sup> Adapun indikator yang digunakan dalam inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah sebagai berikut

- a. Memperkenalkan produk baru
- b. Pelatihan karyawan
- c. Penggunaan teknologi terbaru
- d. Tingkat kebaruan

### 2. Kualitas Layanan Keuangan Syariah ( Y )

literasi keuangan merupakan pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan<sup>48</sup>.

Layanan Perbankan Digital, sebagaimana didefinisikan dalam Peraturan OJK, mencakup berbagai kegiatan usaha perbankan yang memanfaatkan media elektronik. Layanan ini dirancang untuk memberikan solusi yang cepat, mudah,

<sup>47</sup> Kadeli, Hasanah, and ..., ‘Analisis Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Asuransi Syariah’.

<sup>48</sup> Maria Florensa, Andreas Rengga, and Konstantinus Pati Sanga, ‘Pengaruh Literasi Keuangan Dan Sikap Keuangan Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Mahasiswa (Studi Empiris Pada Mahasiswa/i Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusa Nipa)’, *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2.4 (2024), pp. 210–34 <<https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jumia>>.

dan ramah pengguna yang disesuaikan dengan kebutuhan transaksi nasabah. Fokusnya adalah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri dengan mengutamakan kepuasan, keamanan, dan kenyamanan nasabah dalam proses keuangan.<sup>49</sup> Adapun indikator yang digunakan dalam kualitas layanan sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*Tangible*),
- b. Kehandalan (*Reliability*),
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*),
- d. Jaminan (*Assurance*),
- e. Perhatian (*Emphaty*).

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau perangkat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisis data dalam sebuah penelitian. Instrumen ini dirancang agar data yang diperoleh relevan, valid, dan reliabel sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan instrumen penelitian yang tepat sangat penting untuk menjamin kualitas dan keakuratan data yang dihasilkan. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk menjadikan masyarakat mengerti mengenai layanan keuangan formal yang dapat ditempuh melalui berbagai media yaitu digitalisasi perbankan, dengan ini peneliti menggunakan kuesioner dan metode statistik untuk mengetahui sebab akibat antar variabel.

---

<sup>49</sup> Zulfadli Hamzah and Astri Ayu Purwati, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah’, *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 3.1 (2019), pp. 98–105, doi:10.31539/costing.v3i1.846.

Untuk mengukur beragam pendapat yang disampaikan oleh responden, kami akan menggunakan skala Likert 5 poin. Setiap jawaban yang diisi oleh responden dalam kuesioner akan diberikan skor sesuai dengan rincian berikut:

**Tabel 3.2 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian**

Jenis Pertanyaan	Jenis Jawaban	Skor
Positif	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Ragu/Netral	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber : sugiyono (2022; 122)*

#### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengelola hasil penelitian dengan tujuan untuk memperoleh kesimpulan yang valid. Statistik adalah sekumpulan data yang disajikan dalam berbagai bentuk, seperti tabel, daftar, diagram, atau ukuran tertentu, contohnya statistik tentang penduduk, kelahiran, dan pertumbuhan ekonomi. Statistik juga merujuk pada ilmu yang mempelajari tentang pengumpulan, pengelompokan, penyajian, pengolahan data, serta penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan berdasarkan masalah tertentu.

Analisis data adalah proses analisis dan interpretasi data kuantitatif melibatkan pertama menyiapkan data numerik untuk analisis menggunakan program statistik, melakukan analisis menggunakan statistik yang melaporkan hasil deskriptif

dan inferensial, mewakili dan melaporkan hasil menggunakan tabel, gambar, dan diskusi dari setiap uji statistik, dan akhirnya menafsirkan hasil dengan menyatakan kembali temuan umum, membandingkan temuan dengan literatur masa lalu, menyebutkan potensi keterbatasan penelitian, dan memajukan ide-ide yang akan memperluas penelitian di masa depan.<sup>50</sup>

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Validitas Data

Validitas berasal dari kata “validity” yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur.<sup>51</sup> Melalui uji validitas, kita dapat menilai apakah item-item pertanyaan dalam kuesioner dapat dengan tepat menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari responden, serta menyempurnakan kuesioner tersebut. Dalam menentukan kelayakan item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05. Artinya, suatu item dianggap valid jika memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total item dalam kuesioner tersebut<sup>52</sup>. Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik yaitu menghitung korelasi antara

<sup>50</sup> Isra Adawiyah Siregar, ‘Analisis Dan Interpretasi Data Kuantitatif’, *ALACRITY: Journal of Education*, 1.2 (2021), pp. 39–48, doi:10.52121/alacrity.v1i2.25.

<sup>51</sup> Muhammad Fakhri Ramadhan, Rusydi A. Siroj, and Muhammad Win Afgani, ‘Validitas and Reliabilitas’, *Journal on Education*, 6.2 (2024), pp. 10967–75, doi:10.31004/joe.v6i2.4885.

<sup>52</sup> MM H. MIFTACHUL ‘ULUM, ST., *Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas* (2016) <www.stikeswch-malang.ac.id>.

masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan metode *Product Moment Pearson Correlation*. Berikut ini adalah kriteria pengujian validitas:

- 1) Jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut valid pada signifikansi 0,05 (5%). Jika  $r_{hitung}$  negatif dan  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.
- 2)  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*

#### b. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas berasal dari kata “reliability” berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah.<sup>53</sup> Uji ini juga bertujuan untuk menguji konsistensi jawaban responden berdasarkan instrumen yang digunakan. Semakin reliabel suatu instrumen, semakin tinggi pula konsistensinya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *statistic Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), dimana suatu instrumen dapat dinyatakan handal (*reliable*) bila  $\alpha > 0,60$ .

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka data yang di uji dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka data yang diuji dinyatakan tidak reliabel.

---

<sup>53</sup> Ramadhan, Siroj, and Afgani, ‘Validitas and Reliabilitas’.

**Tabel 3.3 Kaidah Reliabilitas *Guilford***

Koefisien	Kriteria
<0,02	Tidak Reliabel
0,02-0,39	Kurang reliable
0,4-0,69	Cukup reliable
0,07-0,89	Reliabel
>0,9	Sanbelgat reliable

Sumber : Sugiyono (2022;122)

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji One Sampel T (Test)

Uji-t adalah jenis pengujian statistika untuk mengetahui apakah ada perbedaan dari nilai yang diperkirakan dengan nilai hasil perhitungan statistika<sup>54</sup>. Dengan membandingkan rata-rata sampel dengan nilai tertentu, seperti rata-rata populasi atau nilai yang diharapkan, uji ini digunakan untuk mengevaluasi apakah rata-rata sampel memiliki perbedaan yang signifikan dari nilai tersebut. Rumus one sample t-test.

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t = koefisien t (t hitung)

$\mu$  = rata-rata populasi atau hipotesis

s = standar deviasi sampel

n = jumlah sampel

---

<sup>54</sup> Suparyanto dan Rosad, ‘Hipotesis Uji T’, Suparyanto Dan Rosad, 5.3 (2020), pp. 248–53.

$\bar{x}$  = rata-rata sampel

**Tabel 3.4 Klasifikasi**

<b>Skor</b>	<b>Klasifikasi</b>
80,01% - 100%	Sangat Baik
68,01% - 84,00%	Baik
52,01% – 68,00%	Cukup
36,01 % - 52,00%	Buruk
20,00%-36,00%	Sangat Buruk

*Sumber : Sugiyono (2022;122)*

#### b. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y)<sup>55</sup>. Persamaan regresi linier sederhana digunakan untuk menggambarkan hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Dalam analisis ini, koefisien regresi dihitung untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen tujuannya untuk melihat apakah variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Persamaan umum regresi linier sederhana dengan satu prediktor dapat dirumuskan adalah:

$$\hat{Y} = \alpha + \beta \cdot X$$

Keterangan:

$\hat{Y}$ = Nilai yang diprediksikan

---

<sup>55</sup> Gito Supriadi, penelitian pendidikan metod1.Pdf, 2021.

$\alpha$  = Konstanta atau bila harga X = 0

$\beta$  = Nilai koefisien regresi

X= Nilai variabel independen<sup>56</sup>

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

Koefisien determinasi (R) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini digunakan untuk mengetahui berapa persentase variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independent.

- 1) Nilai  $R^2$  mendekati 1 menunjukkan bahwa model regresi sangat baik, dalam menjelaskan variabel independent berpengaruh sempurna pada variabel dependen.
- 2) Nilai  $R^2$  mendekati 0 menunjukkan bahwa model regresi tidak efektif, dalam menjelaskan tidak ada pengaruh variabel independent pada dependen.

#### d. Uji Kolerasi Person

Analisis Korelasi Pearson Analisis korelasi pearson disebut juga dengan korelasi product moment adalah analisis untuk mengukur keeratan hubungan secara linier Antara dua variable yang mempunyai distribusi normal. Menganalisis data tentang hubungan penggunaan media gambar, dan untuk menentukan apakah variable X dengan variable Y terdapat hubungan yang signifikan, maka digambarkan rumus korelasi product moment yaitu:<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,Dan R&D*, 2nd edn (Alfabeta, 2022).Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,Dan R&D*.

<sup>57</sup> Fani Mayang Sari, Ramayani Nur Hadiati, and Wanti Perinduri Sihotang, ‘Analisis Korelasi Pearson Jumlah Penduduk Dengan Jumlah Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jambi’, *Multi Proximity : Jurnal Statistika Universitas Jambi*, 2.1 (2023), pp. 39–44.

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Angka indeks Kolerasi Antara Variabel X dengan Variabel Y

$N$  = Jumlah Sampel

$\sum X^2$  = Jumlah Kuadrat Variabel X

$\sum Y^2$  = Jumlah Kuadrat Variabel Y

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

$\sum X$  = Jumlah Variabel X

$\sum Y$  = Jumlah Variabel Y

Signifikasi Antara variable X dan variable Y dilakukan dengan kriteria menggunakan  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 0.005. Jika nilai positive dan  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka terdapat hubungan yang signifikan antara variavel X dan variebel Y, jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antar variable X dan variable Y.

ketika  $r$  mendekati -1 itu menunjukkan adanya hubungan linier negatif yang kuat antara variabel-variabel tersebut,  $r$  mendekati 0 itu menunjukkan adanya hubungan linier yang lemah atau tidak ada hubungan liner antara variabel-variabel tersebut, dan saat  $r$  mendekati 1 itu menunjukkan adanya hubungan linier positif yang kuat antara variabelvariabel tersebut. Analisis korelasi pearson dengan *uji Correlate-Bivariate* dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS V25. Menentukan signifikansi Antara variable X dan variable Y dilakukan dengan langkah – langkah pengujian berikut:

**Tabel 3.5 uji Kolerasi Person**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Kriteria Kolerasi</b>
0,00-0,20	Sangat Lemah
0,21-0,40	Lemah
0,41-0,70	Moderate/Sedang
0,71-0,90	Kuat
0,91-0,99	Sangat Kuat
1	Kolerasi Sempurna

*Sumber : Sugiyono (2022;122)*

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Data

###### Karakteristik Responden

Seluruh responden yang telah diteliti akan dikategorikan karakteristiknya sebagai berikut:

- Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

**Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lakilaki	38	38.0	38.0	38.0
	Perempuan	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30*

Berdasarkan Tabel 4.1, yaitu sebanyak 62% dari total responden. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 38%. Data ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden yang terlibat dalam penelitian didominasi oleh perempuan.

- Karakteristik Berdasarkan Umur Responden

**Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur Responden**

Umur		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 – 25	54	54.0	54.0	54.0
	26 – 35	30	30.0	30.0	84.0
	36 – 45	11	11.0	11.0	95.0
	46 – 60	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30*

Berdasarkan Tabel 4.2, responden penelitian ini didominasi oleh kelompok usia muda. Sebanyak 54% responden berada pada rentang usia 15–25 tahun,

menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden merupakan generasi muda yang masih produktif secara pendidikan maupun awal karier. Kemudian, sebanyak 30% responden berada pada rentang usia 26–35 tahun, yang umumnya merupakan usia dewasa muda yang sudah aktif bekerja atau membangun usaha. Kelompok usia 36–45 tahun tercatat sebanyak 11% responden, sementara 5% responden termasuk dalam kelompok usia 46–60 tahun.

Dapat disimpulkan bahwa Inovasi Teknologi bukanlah faktor utama yang mempengaruhi Layanan Keuangan dalam konteks penelitian ini. Ada banyak faktor lain di luar model ini yang memiliki pengaruh jauh lebih besar. Dominasi responden usia muda (15–25 tahun) mencerminkan bahwa kalangan muda lebih banyak menggunakan layanan perbankan di BSI KCP Pinrang, terutama dalam hal penerimaan inovasi teknologi dalam layanan keuangan.

### c. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden

**Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/PPPK/Honor	12	12.0	12.0	12.0
	Mahasiswa/Pelajar	25	25.0	25.0	37.0
	Wiraswasta	35	35.0	35.0	72.0
	Karyawan Swasta	3	3.0	3.0	75.0
	Pedagang	7	7.0	7.0	82.0
	Freelance	5	5.0	5.0	87.0
	Dosen	1	1.0	1.0	88.0
	Sopir	5	5.0	5.0	93.0
	Perawat	2	2.0	2.0	95.0
	IRT	2	2.0	2.0	97.0
	Petani	2	2.0	2.0	99.0
	Nelayan	1	1.0	1.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

*Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30*

Berdasarkan Tabel 4.3, responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Sebagian besar responden, yaitu 35%, berprofesi sebagai wiraswasta, menjadikannya kelompok pekerjaan dengan persentase terbesar. Selanjutnya, sebanyak 25% responden merupakan mahasiswa atau pelajar, menunjukkan bahwa seperempat dari keseluruhan responden masih berstatus sebagai penuntut ilmu. Responden yang bekerja sebagai PNS, PPPK, atau pegawai honor tercatat sebanyak 12% dari total responden. Sementara itu, responden dengan profesi karyawan swasta hanya berjumlah 3%. Selain itu, terdapat juga responden yang bekerja sebagai pedagang (7%), freelance (5%), sopir (5%), perawat (2%), ibu rumah tangga (2%), petani (2%), dan nelayan (1%). Adapun profesi dosen hanya diwakili oleh satu orang responden atau sebesar 1%. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa penelitian melibatkan responden dengan berbagai jenis pekerjaan, baik di sektor formal maupun informal, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih beragam terkait topik yang diteliti.

Dominasi responden yang berprofesi sebagai wiraswasta mencerminkan bahwa kelompok ini memiliki ketertarikan atau kebutuhan yang tinggi terhadap layanan keuangan yang efisien dan fleksibel, terutama yang berbasis teknologi. Inovasi teknologi seperti mobile banking dan layanan digital lainnya menjadi solusi penting bagi pelaku usaha dalam mengelola transaksi harian secara praktis. Sementara itu, partisipasi mahasiswa/pelajar juga cukup besar, menunjukkan bahwa generasi muda cenderung terbuka terhadap pemanfaatan teknologi perbankan dan menjadi kelompok penting dalam penerimaan inovasi teknologi di sektor keuangan, khususnya di BSI KCP Pinrang.

## 2. Hasil Data Instrumen

**Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel X**

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	TOTAL SKOR
1	Saya merasa aplikasi Byond by BSI merupakan produk baru yang memudahkan transaksi keuangan saya.	38	40	19	3	0	410
2	BSI KCP Pinrang secara aktif memperkenalkan layanan digital terbaru kepada nasabah.	63	36	1	0	0	462
3	Fitur-fitur baru yang ditambahkan dalam aplikasi Byond by BSI sangat membantu kebutuhan perbankan saya.	40	57	2	1	0	436
4	Saya mengetahui adanya peluncuran produk-produk digital baru dari BSI dalam beberapa bulan terakhir.	36	63	1	0	0	435
5	Inovasi produk digital oleh BSI membuat saya lebih tertarik untuk menggunakan layanan bank ini	27	67	6	0	0	421
6	Petugas BSI terlihat memahami secara mendalam penggunaan fitur-fitur aplikasi Byond by BSI	38	62		0	0	438
7	Saya percaya bahwa karyawan BSI telah mendapatkan pelatihan terkait teknologi terbaru yang digunakan	22	64	3	0	0	430
8	Petugas mampu menjelaskan cara penggunaan aplikasi atau teknologi layanan bank dengan jelas dan mudah dipahami.	43	56	1	0	0	441
9	Petugas BSI dapat membantu saya secara efektif ketika saya mengalami kendala teknis	35	53	12	0	0	423
10	Saya merasa petugas BSI KCP Pinrang selalu siap menghadapi pertanyaan terkait inovasi teknologi.	37	62	1	0	0	436
11	Aplikasi Byond by BSI menurut saya menggunakan teknologi yang modern dan terkini.	37	55	8	0	0	429
12	Saya melihat BSI KCP Pinrang memanfaatkan teknologi terbaru dalam memberikan layanan kepada nasabah.	27	62	11	0	0	416
13	Proses transaksi digital melalui BSI terasa cepat karena dukungan teknologi yang digunakan.	34	54	11	1	0	421
14	Inovasi teknologi yang digunakan oleh BSI membuat saya merasa lebih nyaman dalam bertransaksi.	43	53	1	3	0	433
15	BSI aktif memperbarui sistem teknologinya untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan layanan.	38	40	19	3	0	410

16	Inovasi yang diterapkan oleh BSI terasa baru dan berbeda dari layanan sebelumnya.	42	45	10	1	2	424
17	Fitur-fitur pada aplikasi Byond by BSI merupakan sesuatu yang baru dan inovatif bagi saya.	48	28	22	2	0	422
18	Saya melihat BSI selalu berupaya menghadirkan pembaruan dalam pelayanan berbasis teknologi.	38	50	10	2	0	424
19	Pembaruan aplikasi dan sistem layanan BSI terasa relevan dengan kebutuhan zaman saat ini.	32	40	24	4	0	400
20	Layanan yang disediakan BSI menunjukkan tingkat kebaruan yang tinggi dibandingkan bank lain.	29	62	9	0	0	420
<b>TOTAL</b>							<b>8531</b>

Tabel ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan dan kepuasan konsumen terhadap inovasi teknologi BSI, khususnya aplikasi Byond by BSI, berada pada kategori sangat baik . Nasabah menilai bahwa inovasi yang diterapkan tidak hanya modern, tetapi juga didukung oleh kesiapan SDM serta peningkatan kenyamanan dan efisiensi layanan.

**Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Y**

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS	TOTAL SKOR
1	Aplikasi byond by BSI memiliki tampilan yang menarik dan mudah digunakan.	24	56	17	3	0	401
2	Fasilitas fisik di kantor BSI KCP Pinrang (ruang tunggu, loket, ATM) bersih dan nyaman.	40	38	12	10	0	408
3	Petugas BSI KCP Pinrang tampil rapi dan profesional saat memberikan layanan.	28	51	19	2	0	405
4	Perangkat teknologi seperti mesin ATM, EDC, dan sistem digital di BSI KCP Pinrang selalu dalam kondisi baik.	29	61	10	0	0	419
5	Layanan digital BSI, seperti aplikasi byond by BSI, berjalan lancar dan jarang mengalami gangguan.	15	47	24	12	2	361
6	Nasabah mendapatkan informasi dan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh BSI KCP Pinrang.	10	52	30	7	1	363
7	Transaksi keuangan nasabah selalu tercatat dengan akurat melalui sistem BSI.	29	56	14	1	0	413

8	Petugas BSI KCP Pinrang mampu menyelesaikan masalah nasabah secara tepat dan sesuai prosedur.	9	19	35	34	3	297
9	Petugas BSI KCP Pinrang cepat tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi byond by BSI.	10	24	27	35	4	301
10	BSI menyediakan layanan bantuan atau customer service yang responsif terhadap keluhan melalui media digital.	13	48	24	13	2	357
11	Nasabah tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan bantuan atau jawaban atas pertanyaan mereka.	30	53	15	2	0	411
12	Pihak BSI proaktif dalam memberikan panduan kepada nasabah mengenai penggunaan layanan berbasis teknologi.	21	63	14	2	0	403
13	Saya merasa aman melakukan transaksi digital melalui aplikasi byond by BSI.	11	25	25	35	4	304
14	Petugas BSI KCP Pinrang memiliki pengetahuan yang baik mengenai inovasi teknologi yang ditawarkan.	8	38	28	26	0	328
15	Saya percaya bahwa data pribadi saya aman saat menggunakan layanan byond by BSI.	31	54	14	1	0	415
16	Petugas BSI memberikan penjelasan yang meyakinkan dan mudah dipahami terkait fitur layanan teknologi terbaru.	11	46	32	11	0	357
17	Petugas BSI KCP Pinrang menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan saya sebagai nasabah.	5	30	44	21	0	319
18	Saya merasa diperlakukan secara pribadi dan tidak sekadar sebagai "nomor antrian".	42	47	6	5	0	426
19	BSI memberikan kemudahan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah lansia atau pemula digital.	32	55	13	0	0	419
20	BSI KCP Pinrang menyediakan bantuan tambahan bagi nasabah yang belum familiar dengan teknologi.	33	56	11	0	0	422
<b>TOTAL</b>							<b>7529</b>

Secara umum, persepsi nasabah terhadap layanan dan fasilitas di BSI KCP

Pinrang positif , terutama dalam hal kenyamanan fisik, inklusivitas, dan kasih sayang petugas. Namun, masih terdapat tantangan dalam kecepatan penanganan masalah teknis dan rasa aman digital , yang perlu menjadi fokus perbaikan layanan berbasis teknologi di masa mendatang.

## B. Pengujian Persyaratan Analisis Data

### 1. Uji Validitas

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X**

	No. Item Pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Nilai Signifikansi	Keterangan
	1	0.813	0.168	0.000	VALID
<b>Variabel Inovasi Teknologi Dalam Penerimaan Nasabah (X)</b>	2	0.341	0.168	0.000	VALID
	3	0.678	0.168	0.000	VALID
	4	0.736	0.168	0.000	VALID
	5	0.715	0.168	0.000	VALID
	6	0.787	0.168	0.000	VALID
	7	0.719	0.168	0.000	VALID
	8	0.646	0.168	0.000	VALID
	9	0.713	0.168	0.000	VALID
	10	0.699	0.168	0.000	VALID
	11	0.641	0.168	0.000	VALID
	12	0.516	0.168	0.000	VALID
	13	0.626	0.168	0.000	VALID
	14	0.737	0.168	0.000	VALID
	15	0.812	0.168	0.000	VALID
	16	0.771	0.168	0.000	VALID
	17	0.628	0.168	0.000	VALID
	18	0.684	0.168	0.000	VALID
	19	0.489	0.168	0.000	VALID
	20	0.555	0.168	0.000	VALID

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30

Tabel 4.6 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel X, yaitu Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah, yang terdiri dari 20 item pernyataan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dan dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.168 pada taraf signifikansi 5% dan jumlah responden 100 orang. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dengan nilai signifikansi pada semua item sebesar  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner

untuk variabel X dinyatakan valid. Artinya, semua butir pernyataan mampu mengukur aspek-aspek yang berkaitan dengan inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah secara tepat. Dengan demikian, 20 item pernyataan tersebut layak digunakan dalam proses analisis lebih lanjut karena telah memenuhi syarat validitas instrumen penelitian.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Y**

	No. Item Pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Nilai Signifikansi	Keterangan
	1	0.273	0.168	0.000	VALID
<b>Variabel Kualitas Layanan Keuangan BSI KCP. Pinrang (Y)</b>	2	0.226	0.168	0.000	VALID
	3	0.210	0.168	0.000	VALID
	4	0.292	0.168	0.000	VALID
	5	0.676	0.168	0.000	VALID
	6	0.272	0.168	0.000	VALID
	7	0.473	0.168	0.000	VALID
	8	0.611	0.168	0.000	VALID
	9	0.579	0.168	0.000	VALID
	10	0.692	0.168	0.000	VALID
	11	0.388	0.168	0.000	VALID
	12	0.490	0.168	0.000	VALID
	13	0.572	0.168	0.000	VALID
	14	0.538	0.168	0.000	VALID
	15	0.486	0.168	0.000	VALID
	16	0.576	0.168	0.000	VALID
	17	0.517	0.168	0.000	VALID
	18	0.222	0.168	0.000	VALID
	19	0.444	0.168	0.000	VALID
	20	0.558	0.168	0.000	VALID

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30

Tabel 4.7 menyajikan hasil uji validitas untuk variabel Y, yaitu Layanan Keuangan BSI KCP Pinrang, yang terdiri dari 20 item pernyataan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi Pearson Product Moment, dan hasilnya dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.168 dengan taraf signifikansi

5% dan jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , serta nilai signifikansi untuk masing-masing item adalah  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid, sehingga setiap pernyataan dalam variabel Y dapat digunakan sebagai alat ukur yang sah dalam menggambarkan kualitas layanan keuangan yang diberikan oleh BSI KCP Pinrang. Dengan demikian, ke-20 pernyataan tersebut dapat diterima dan digunakan dalam analisis data selanjutnya karena telah memenuhi syarat validitas instrumen penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Uji Reliabilitas Variabel X

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	20

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30

Hasil analisis reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.920, yang berarti nilai tersebut berada jauh di atas ambang batas minimum sebesar 0.60. Berdasarkan interpretasi standar, nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0.90 dikategorikan sebagai sangat reliabel, yang menunjukkan bahwa seluruh item dalam variabel X memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian untuk variabel Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah adalah sangat andal dan konsisten, sehingga layak digunakan dalam proses analisis data selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas Variabel Y

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.803	20

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.803, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Menurut standar interpretasi, nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0.90 termasuk dalam kategori sangat reliabel, yang berarti item-item dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang sangat kuat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk mengukur variabel Layanan Keuangan sangat dapat dipercaya dan dapat digunakan dalam analisis data lebih lanjut.

c. Uji Normalitas

**Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.63163928
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.050
	Negative	-.041
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.788
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi  $0.200 > 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### C. Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji *One Sample T Test*

Uji-t adalah jenis pengujian statistika untuk mengetahui apakah ada perbedaan dari nilai yang diperkirakan dengan nilai hasil perhitungan statistika. Dengan membandingkan rata-rata sampel dengan nilai tertentu, seperti rata-rata populasi atau nilai yang diharapkan, uji ini digunakan untuk mengevaluasi apakah rata-rata sampel memiliki perbedaan yang signifikan dari nilai tersebut. Untuk mengetahui seberapa baik Inovasi Teknologi Dalam Penerimaan Nasabah (X) dan Layanan Keuangan BSI KCP. Pinrang (Y) adalah sebagai berikut:

##### a. Inovasi Teknologi Dalam Penerimaan Nasabah (X)

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban pada responden terhadap 20 pernyataan adalah 10.000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 8531 atau 85.31% dari skor ideal 10.000. Pengambilan keputusan adalah sebagai berikut : jika  $H_0$  lebih kecil atau sama dengan 85.31% dari skor ideal, dan  $H_a$  lebih besar dari skor ideal.

$$H_0 = \mu \leq 85.31\%$$

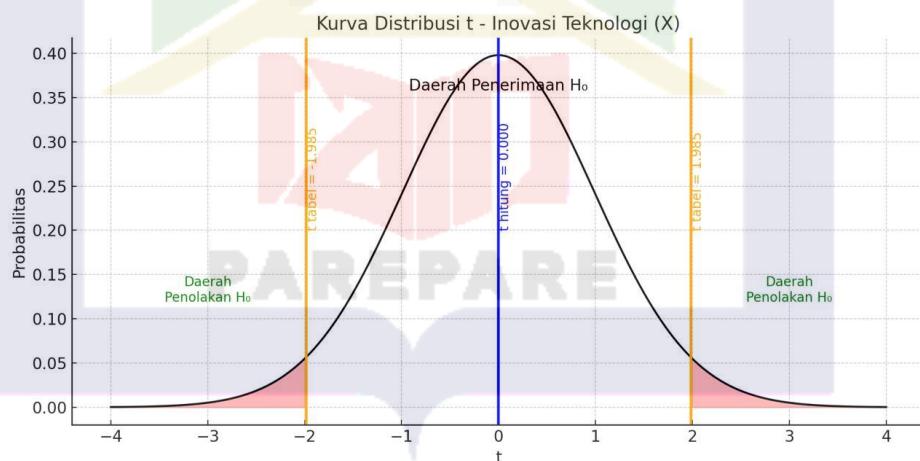
$$H_a = \mu > 85.31\%$$

**Tabel 4.11 Hasil Uji One-Sample Test**

	Test Value = 85.31						
	t	df	Significance		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			One-Sided p	Two-Sided p		Lower	Upper
Inovasi Teknologi (X)	.000	99	.500	1.000	.000	-1.75	1.75

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30

Berdasarkan hasil output SPSS seperti terlihat pada Tabel 4.11, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.000 dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n - 1 = 100 - 1 = 99$ . Dengan menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 0.05$  dan pengujian dua arah (two-tailed), maka nilai  $t_{tabel}$  pada  $df = 99$  adalah sebesar  $\pm 1.985$ .

**Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji One Sample T-Test**

Berdasarkan data di atas dapat dilihat hasil uji one sample t test dengan jumlah test value sebesar 85.31. Dari hasil uji one sample t test pada variabel inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah (X) di atas, maka dapat dilihat

bahwa nilai t hitung yaitu 0.000 dan nilai t tabel yang diperoleh sebesar 1.985, maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak karena 0.000 berada di antara -1.985 hingga 1.985. Oleh karena itu, minimal 85.31% dari nilai ideal dianggap memenuhi kriteria. Secara ideal, skor yang diharapkan dari jawaban responden terhadap 20 pernyataan adalah 10.000, sedangkan skor aktual yaitu 8531 atau 85.31% dari skor ideal 10.000. Sehingga inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah berada pada kategori sangat baik, karena berada pada interval 80,01%–100%.

#### b. Kualitas Layanan Keuangan BSI KCP Pinrang (Y)

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban pada responden terhadap 20 pernyataan adalah 10.000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 7529 atau 75.29% dari skor ideal 10.000. Pengambilan keputusan adalah sebagai berikut : jika  $H_0$  lebih kecil atau sama dengan 75.29% dari skor ideal, dan  $H_a$  lebih besar dari skor ideal.

$$H_0 = \mu \leq 75.29\%$$

$$H_a = \mu > 75.29\%$$

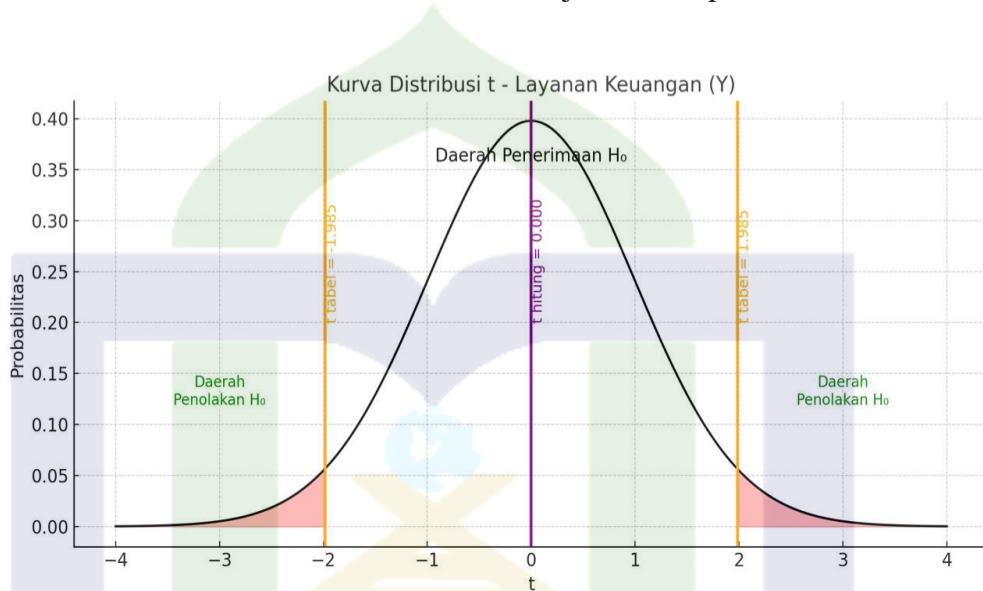
**Tabel 4.12 Hasil Uji One-Sample Test**

	Test Value = 75.29						
	t	df	Significance		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			One-Sided p	Two-Sided p		Lower	Upper
Layanan Keuangan (Y)	.000	99	.500	1.000	.000	-1.51	1.51

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 4.12, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.000 dengan derajat kebebasan ( $df$ ) = 99. Menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 0.05$  dan pengujian dua arah, maka nilai  $t_{tabel}$  sebesar  $\pm 1.985$ .

Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji One Sample T-Test



Berdasarkan data di atas dapat dilihat hasil uji one sample t test dengan jumlah test value sebesar 75.29. Dari hasil uji one sample t test pada variabel kualitas layanan keuangan BSI KCP Pinrang (Y) di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai  $t$  hitung yaitu 0.000 dan nilai  $t$  tabel yang diperoleh sebesar 1.985, maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak karena 0.000 berada di antara -1.985 hingga 1.985. Oleh karena itu, maksimal 75.29% dari nilai ideal dianggap memenuhi kriteria. Secara ideal, skor yang diharapkan dari jawaban responden terhadap 20 pernyataan adalah 10.000, sedangkan skor aktual yaitu 7529 atau 75.29% dari skor ideal 10.000. Sehingga kualitas layanan keuangan BSI KCP Pinrang berada pada kategori cukup baik, karena berada pada interval 60,01%–80%..

## 2. Uji Kolerasi Person

**Tabel 4.16 Correlations**

		Correlations	
		Inovasi Teknologi (X)	Layanan Keuangan (Y)
Inovasi Teknologi (X)	Pearson Correlation	1	.046
	Sig. (2-tailed)		.652
	N	100	100
Layanan Keuangan (Y)	Pearson Correlation	.046	1
	Sig. (2-tailed)	.652	
	N	100	100

*Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30*

Dilihat dari tabel di atas, uji korelasi Pearson pada penelitian ini memperoleh nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0.046 dengan nilai signifikansi 0.652. Karena  $r_{hitung}$  0.046 dari  $r_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak. Artinya, tidak ada korelasi atau hubungan yang nyata dan signifikan secara statistik antara variabel Inovasi Teknologi (X) dan variabel Layanan Keuangan (Y) pada penelitian ini. Tabel untuk memberikan interpretasi korelasi nilai  $r$  adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.17 Klasifikasi Koefisien Person**

Interval Koefisien	Kriteria Kolerasi
0,00-0,20	Sangat Lemah
0,21-0,40	Lemah
0,41-0,70	Moderate/Sedang
0,71-0,90	Kuat
0,91-0,99	Sangat Kuat
1	Kolerasi Sempurna

*Sumber : Sugiyono (2022;122)*

Berdasarkan pada tabel interpretasi korelasi, diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,011 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Inovasi Teknologi dan Layanan Keuangan berada pada kategori sangat lemah.

### 3. Uji Regresi Linear Sederhana

**Tabel 4.13 Variabel Penelitian**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Inovasi Teknologi (X) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Layanan Keuangan (Y)

b. All requested variables entered.

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30

Pada tabel di atas dijelaskan bahwa variabel yang dimasukkan dalam penelitian ini adalah Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah (X) sebagai variabel independen atau bebas, dan Layanan Keuangan BSI KCP Pinrang (Y) sebagai variabel dependen atau terikat. Metode yang digunakan dalam analisis regresi ini adalah metode enter, yaitu semua variabel independen dimasukkan sekaligus ke dalam model.

**Tabel 4.14 Coefficients**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	99.118	6.421		15.437	<.001
	Inovasi Teknologi (X)	-.279	.075	-.353	-3.734	<.001

a. Dependent Variable: Layanan Keuangan (Y)

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30

Tabel diatas menunjukkan pada kolom B nilai Constan ( $\alpha$ ) adalah 74.081 sedangkan niali halal lifestyle ( $\beta$ ) adalah 0.826, sehingga persamaan model regresinya adalah:

$$\begin{aligned} Y &= a + bX \\ Y &= 99.118 + 0.826X \end{aligned}$$

Nilai konstanta positif sebesar 99.118 menunjukkan bahwa arah pengaruh variabel independen, yaitu Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah (X) terhadap variabel dependen, yaitu Layanan Keuangan BSI KCP Pinrang (Y) adalah positif. Artinya, jika variabel independen naik atau bertambah satu satuan, maka variabel layanan keuangan juga akan naik sebesar 0.826 satuan secara rata-rata.

Pengambilan keputusan dalam regresi linear sederhana ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan tabel koefisien, diperoleh nilai  $t_{hitung} = -0.279$  dengan nilai signifikansi  $<0.001 > 0.05$ , yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikansi sangat signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh negatif dari Inovasi Teknologi (X) terhadap Layanan Keuangan (Y) adalah sangat signifikan secara statistik.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 4.15 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.353 <sup>a</sup>	.125	.116	7.162

a. Predictors: (Constant), Inovasi Teknologi (X)

b. Dependent Variable: Layanan Keuangan (Y)

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS Versi 30

Koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (independen) dalam menjelaskan variabel terikat (dependen) dalam sebuah model regresi. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan Tabel 4.15, diperoleh nilai R Square sebesar 0.125, yang berarti sebesar 12.5% Ini berarti bahwa variabel Inovasi Teknologi (X) hanya mampu menjelaskan atau memberikan kontribusi sebesar 12.5% terhadap perubahan pada variabel Layanan Keuangan (Y). Sementara itu, sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini. Dapat disimpulkan bahwa Inovasi Teknologi bukanlah faktor utama yang mempengaruhi Layanan Keuangan dalam konteks penelitian ini. Ada banyak faktor lain di luar model ini yang memiliki pengaruh jauh lebih besar.

#### D. Pembahasan

Penelitian ini berjudul Pengaruh Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana inovasi teknologi yang diterapkan dalam proses penerimaan nasabah memengaruhi kualitas layanan keuangan yang diberikan oleh BSI KCP Pinrang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah, yang mencakup berbagai aspek inovasi digital dan teknologi yang digunakan untuk menarik dan melayani nasabah. Sedangkan variabel terikatnya adalah Kualitas Layanan Keuangan yang meliputi faktor-faktor seperti kecepatan, keamanan, kemudahan, dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, yang merupakan nasabah aktif BSI KCP Pinrang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket yang berisi sejumlah pernyataan terkait kedua variabel tersebut. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang relevan untuk mengukur persepsi responden terhadap inovasi teknologi dan kualitas layanan keuangan. Seluruh data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi statistik IBM SPSS versi 30 untuk mendapatkan hasil yang akurat dan terpercaya.

### **1. Seberapa baik inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah bank syariah indonesia (BSI) KCP Pinrang**

Inovasi teknologi merupakan suatu proses yang melibatkan pengembangan dan penerapan penemuan baru atau peningkatan signifikan dalam bidang teknologi dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas kinerja di berbagai sektor kehidupan. Proses ini tidak hanya terbatas pada penciptaan produk baru, tetapi juga mencakup perbaikan dalam metode produksi, sistem pelayanan, hingga model bisnis yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi modern.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data pada variabel X (Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah), diperoleh skor total sebesar 8.531 dari skor ideal 10.000, atau sekitar 85,31%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan nasabah terhadap inovasi teknologi yang diterapkan oleh BSI KCP Pinrang berada dalam kategori sangat baik.

Nasabah memberikan respons positif terhadap berbagai pernyataan, seperti kemudahan dalam penggunaan aplikasi Byond by BSI, tampilan yang menarik, serta fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan perbankan mereka. Selain itu,

responden juga menilai bahwa petugas BSI memiliki kemampuan yang memadai dalam menjelaskan dan membimbing penggunaan aplikasi secara jelas dan mudah dipahami. Petugas juga dianggap telah mengikuti pelatihan teknologi terbaru, yang menjadi nilai tambah dalam penerapan inovasi digital.

Tingginya tingkat penerimaan ini juga dipengaruhi oleh dominasi responden dari kelompok usia muda (15–25 tahun), yang lebih adaptif terhadap teknologi. Responden dengan latar belakang wiraswasta dan mahasiswa/pelajar mendominasi dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa kelompok pengguna aktif dan produktif sangat merespons positif penggunaan teknologi dalam layanan perbankan syariah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi teknologi yang dilakukan BSI KCP Pinrang telah berhasil diterima dengan baik oleh mayoritas nasabah, baik dari sisi kemudahan, kenyamanan, maupun dari aspek fungsional teknologi itu sendiri. Namun dari hasil analisis statistik yang dilakukan, ternyata tingkat inovasi teknologi yang diterapkan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah. Hal ini berarti bahwa inovasi yang ada telah memenuhi standar dan ekspektasi yang diinginkan oleh nasabah tanpa ada perbedaan yang signifikan. Dengan kata lain, nasabah merasa bahwa inovasi teknologi yang diterapkan sudah cukup baik dan memadai.

Meski demikian, inovasi ini masih perlu terus dikembangkan agar dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap kualitas layanan, sama seperti yang disampaikan oleh Sulfila (2023) bahwa inovasi layanan mobile banking memang meningkatkan persepsi positif nasabah, tapi perlu peningkatan

berkelanjutan. Jadi, BSI KCP Pinrang perlu terus berinovasi agar bisa mempertahankan dan bahkan meningkatkan kepuasan nasabah di masa depan.

## **2. Seberapa baik kualitas layanan keuangan bank syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang**

Kualitas layanan keuangan merupakan elemen penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah. Pada variabel Y (Kualitas Layanan Keuangan), diperoleh skor total 7.529 dari skor ideal 10.000, atau sebesar 75,29%, yang tergolong dalam kategori baik.

Sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan yang diberikan oleh BSI KCP Pinrang. Layanan yang dianggap baik mencakup kenyamanan fasilitas fisik, kerapian dan profesionalisme petugas, akurasi pencatatan transaksi, serta kemudahan akses layanan bagi nasabah pemula atau lansia. Pernyataan dengan skor tertinggi adalah "Saya merasa diperlakukan secara pribadi dan tidak sekadar sebagai nomor antrian", yang menunjukkan bahwa nilai humanis dan pendekatan personal masih menjadi kekuatan dalam layanan BSI.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih menjadi perhatian. Beberapa pernyataan seperti "Petugas mampu menyelesaikan masalah secara tepat dan sesuai prosedur" serta "Petugas cepat tanggap terhadap kendala aplikasi" mendapat skor rendah. Selain itu, persepsi terhadap keamanan transaksi digital juga masih belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kualitas layanan sudah baik, masih ada kelemahan dalam penanganan kendala teknis dan dalam membangun rasa aman nasabah terhadap layanan digital.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek pelayanan berbasis teknologi perlu didukung dengan pelayanan SDM yang cepat tanggap dan solutif, agar kualitas layanan yang diberikan semakin merata dan konsisten.

Dengan kata lain, meskipun tidak semua nasabah mungkin menyadari secara langsung perubahan kualitas layanan ini, mereka tetap merasakan manfaatnya dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Layanan seperti transaksi online, mobile banking, dan pelayanan customer service yang cepat telah menjadi bagian dari kebutuhan mereka, dan BSI mampu memenuhiinya dengan baik.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Ega Belahag Yusuf dkk. (2021) yang menekankan pentingnya kesinambungan inovasi teknologi untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam menghadapi tren digital dan konsep green banking yang kini mulai berkembang.

### **3. Hubungan positif dan signifikan antara inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap layanan keuangan bank syariah indonesia (BSI) KCP Pinrangr**

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi membawa pengaruh besar dalam berbagai aspek pelayanan, termasuk di sektor perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang pun mulai menerapkan berbagai inovasi teknologi dalam proses penerimaan nasabah, seperti digital onboarding, pendaftaran online, serta pemanfaatan sistem informasi yang memudahkan proses transaksi. Inovasi-inovasi ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan yang diterima oleh nasabah.

Uji korelasi Pearson yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara inovasi teknologi (X) dan kualitas layanan keuangan (Y) menghasilkan nilai

koefisien korelasi sebesar  $r = 0,046$  dengan nilai signifikansi  $p = 0,652$ . Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori sangat lemah dan tidak signifikan secara statistik.

Hasil ini berarti bahwa meskipun inovasi teknologi telah diterima dengan sangat baik oleh nasabah, namun tidak secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan keuangan yang dirasakan oleh mereka. Dengan kata lain, tingginya kualitas inovasi belum sejalan dengan persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima. Hal ini bisa terjadi karena inovasi teknologi yang diterapkan belum sepenuhnya disertai dengan peningkatan kualitas SDM, komunikasi, serta sistem pendukung teknis lainnya.

Hasil ini juga mencerminkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan keuangan tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi lebih luas mencakup aspek interaksi manusia, waktu respons terhadap keluhan, kejelasan prosedur layanan, dan rasa aman dalam bertransaksi. Oleh karena itu, meskipun teknologi menjadi fondasi penting dalam modernisasi perbankan, keberhasilan layanan tetap sangat bergantung pada kualitas pelaksanaannya di lapangan..

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Nasir Tajul Aripin dkk. (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi dan layanan berbasis teknologi sangat berperan dalam mendorong peningkatan kualitas layanan serta literasi keuangan syariah. Oleh karena itu, BSI KCP Pinrang perlu terus memperkuat dan mengembangkan inovasi teknologinya agar bisa mempertahankan hubungan yang positif ini dan menjawab kebutuhan nasabah di masa mendatang.

#### **4. Pengaruh inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap kualitas layanan keuangan bank syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang**

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas layanan keuangan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,279, dan nilai signifikansi  $p < 0,001$ . Meski arah koefisien negatif, nilai R Square sebesar 0,125 menunjukkan bahwa hanya 12,5% perubahan pada kualitas layanan keuangan dapat dijelaskan oleh variabel inovasi teknologi. Sisanya sebesar 87,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini, seperti kepuasan terhadap pelayanan manual, kecepatan tanggapan keluhan, dan faktor kenyamanan personal.

Hasil ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi belum menjadi faktor dominan dalam menentukan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Inovasi teknologi yang baik perlu diiringi dengan implementasi yang optimal, pelatihan petugas, serta sistem layanan yang responsif. Sebaliknya, jika inovasi tidak diimbangi dengan kesiapan layanan dan dukungan teknis, maka hasil yang dicapai tidak akan maksimal, bahkan bisa berdampak negatif terhadap kepuasan nasabah.

Oleh karena itu, BSI KCP Pinrang perlu memperkuat integrasi antara inovasi teknologi dengan pelayanan berbasis manusia. Inovasi teknologi bukan hanya tentang aplikasi atau fitur, melainkan tentang bagaimana teknologi tersebut diterapkan dan memberikan solusi nyata bagi kebutuhan nasabah. Sejalan dengan itu, upaya peningkatan kualitas layanan keuangan sebaiknya tidak hanya fokus pada digitalisasi, tetapi juga pada peningkatan literasi digital, pelatihan petugas, sistem bantuan digital yang responsif, dan pendekatan pelayanan yang lebih personal.

Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi teknologi bukan hanya sekadar pelengkap dalam operasional perbankan, tetapi merupakan faktor strategis yang

memiliki pengaruh kuat terhadap persepsi dan kepuasan nasabah. Inovasi yang dilakukan sejak awal yakni saat nasabah pertama kali mendaftar atau membuka rekening menjadi fondasi penting dalam membangun kesan awal yang akan mempengaruhi bagaimana nasabah menilai layanan keuangan secara keseluruhan. Ketika proses penerimaan dilakukan dengan cepat, transparan, dan efisien melalui bantuan teknologi, maka nasabah akan merasa lebih nyaman, lebih percaya, dan lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh bank. Sebagaimana firman Allah SWT. dalam Q.S Al-Mujadilah ayat 11, sebagai berikut:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَلِّسِ فَافْسُحُوا يَفْسَحَ اللَّهُ لَكُمْ  
وَإِذَا قِيلَ أُنْشُرُوا فَانْشُرُوا يَرْفَعَ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أَوْتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ  
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَيْرٌ ﴿١١﴾

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.<sup>58</sup>

Ayat ini menegaskan pentingnya ilmu pengetahuan dan keunggulan yang diperoleh dari orang-orang yang menguasai dan mengamalkan ilmu. Dalam konteks penelitian ini, inovasi teknologi yang diterapkan dalam penerimaan nasabah bukan hanya sekadar pelengkap, melainkan manifestasi nyata dari pemanfaatan ilmu pengetahuan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan mengadopsi teknologi sejak awal proses pendaftaran, bank menunjukkan

---

<sup>58</sup>Kementerian Agama RI, Al-Qur'an Al-A'raf: Tajwid dan terjemahan, Edisi Peny. (Jakarta: Lajnah Pentashihan Al-Qur'an, 2019), h. 542.

komitmen untuk memberikan layanan yang efisien, transparan, dan terpercaya, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah. Pemanfaatan ilmu dan teknologi secara tepat sejalan dengan prinsip Islam yang menghargai pengetahuan sebagai jalan menuju kemajuan dan keberhasilan. Oleh karena itu, inovasi teknologi dalam layanan keuangan bukan hanya aspek operasional semata, melainkan bagian dari upaya untuk mewujudkan kualitas layanan yang berkualitas dan mendapat ridha Allah dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa meskipun inovasi teknologi di BSI KCP Pinrang telah diterima dengan sangat baik oleh nasabah, namun pengaruhnya terhadap kualitas layanan keuangan belum signifikan. Masih terdapat kesenjangan antara teknologi yang ditawarkan dan kualitas pengalaman layanan yang diterima. Hal ini menjadi tantangan bagi BSI untuk mengembangkan inovasi yang tidak hanya canggih, tetapi juga berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan yang nyata dan dirasakan oleh nasabah. Peningkatan sinergi antara teknologi dan pelayanan manusia (*human-touch*) menjadi kunci penting dalam memperkuat daya saing BSI ke depan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh inovasi teknologi dalam penerimaan nasabah terhadap kualitas layanan keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Inovasi teknologi yang diterapkan oleh BSI KCP Pinrang, khususnya melalui aplikasi *Byond by BSI*, mendapatkan respon yang sangat baik dari nasabah. Hal ini dibuktikan dengan perolehan skor total sebesar 8.531 atau 85,31% dari skor ideal, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Sebagian besar responden menganggap aplikasi tersebut memudahkan transaksi, memiliki tampilan menarik, dan fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah. Tingginya tingkat penerimaan juga didukung oleh kemampuan petugas yang dianggap mampu menjelaskan penggunaan teknologi dengan baik serta latar belakang responden yang sebagian besar berasal dari kelompok usia muda dan berprofesi sebagai wiraswasta atau pelajar/mahasiswa, yang cenderung lebih adaptif terhadap teknologi.
2. Kualitas layanan keuangan yang dirasakan oleh nasabah BSI KCP Pinrang berada dalam kategori baik, dengan skor total sebesar 7.529 atau 75,29% dari skor ideal. Layanan fisik seperti ruang tunggu dan fasilitas ATM dinilai nyaman, petugas tampil profesional, serta terdapat perlakuan yang humanis terhadap nasabah. Namun, beberapa aspek seperti kecepatan penanganan masalah teknis, respons terhadap kendala aplikasi, dan rasa aman dalam transaksi digital masih dianggap belum optimal. Hal ini menandakan bahwa meskipun layanan berjalan baik secara umum, masih dibutuhkan peningkatan pada pelayanan berbasis teknologi dan sistem bantuan teknis.

3. Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara inovasi teknologi dengan kualitas layanan keuangan, dengan nilai  $r = 0,046$  dan signifikansi  $p = 0,652$ . Ini berarti bahwa tingginya penerimaan terhadap inovasi teknologi tidak secara langsung memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain seperti kualitas komunikasi, kesiapan SDM, waktu respons, serta sistem pelayanan manual yang masih berperan dominan dalam membentuk pengalaman layanan nasabah.
4. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diketahui bahwa inovasi teknologi memberikan pengaruh negatif namun signifikan terhadap kualitas layanan keuangan, dengan koefisien regresi  $-0,279$  dan nilai signifikansi  $< 0,001$ . Nilai koefisien determinasi  $R^2 = 0,125$  mengindikasikan bahwa hanya 12,5% variasi dalam kualitas layanan keuangan yang dapat dijelaskan oleh inovasi teknologi, sementara 87,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Artinya, meskipun inovasi telah diterima dengan sangat baik, pengaruhnya terhadap peningkatan layanan belum maksimal, dan perlu diimbangi dengan peningkatan pelayanan secara menyeluruh, terutama dalam hal kecepatan penanganan keluhan dan dukungan digital.

## B. Saran

### 1. Untuk Mahasiswa Fakultas FEBI

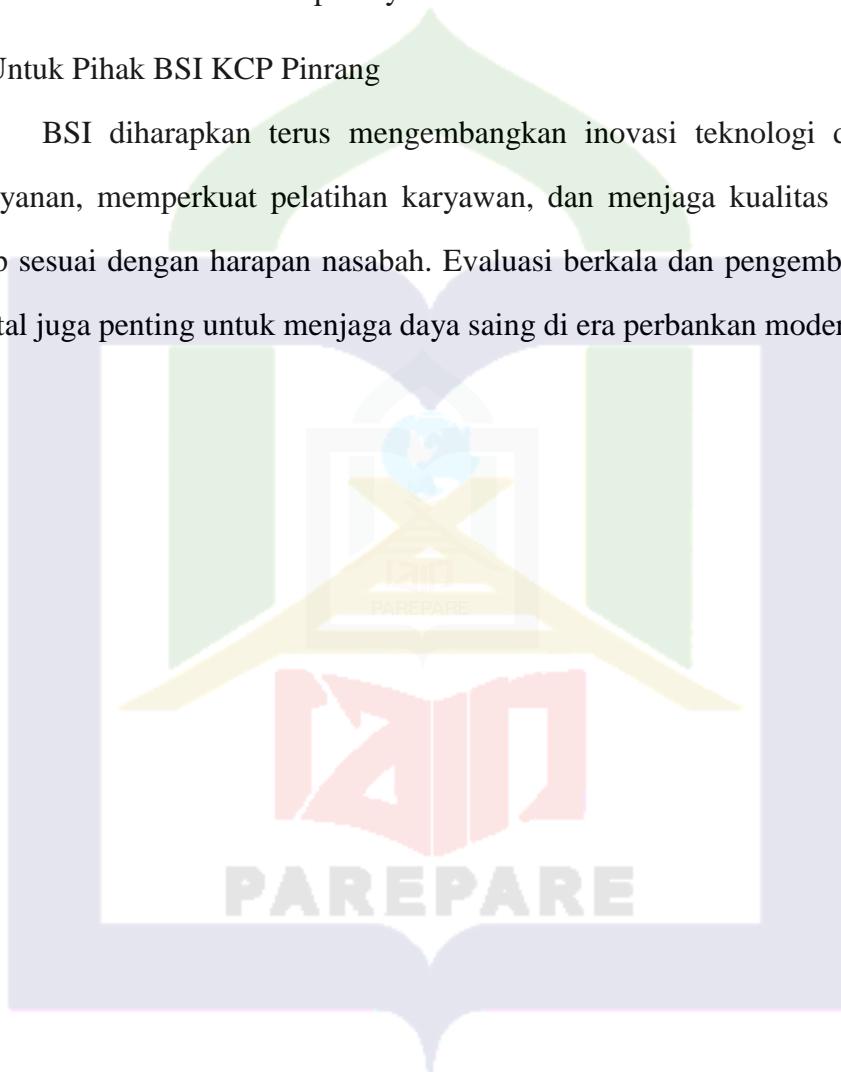
Mahasiswa diharapkan dapat lebih aktif mengikuti perkembangan teknologi di sektor keuangan syariah, khususnya terkait digitalisasi layanan perbankan. Pengetahuan ini penting sebagai bekal menghadapi dunia kerja serta mendukung inovasi keuangan syariah yang berbasis teknologi.

### 2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar penelitian mendatang menambahkan variabel lain seperti kepuasan nasabah, loyalitas, atau efektivitas pelayanan digital agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Penelitian juga bisa menggunakan pendekatan kualitatif atau mix method untuk memperkaya data dan analisis.

### 3. Untuk Pihak BSI KCP Pinrang

BSI diharapkan terus mengembangkan inovasi teknologi dalam proses pelayanan, memperkuat pelatihan karyawan, dan menjaga kualitas layanan agar tetap sesuai dengan harapan nasabah. Evaluasi berkala dan pengembangan sistem digital juga penting untuk menjaga daya saing di era perbankan modern.



## DAFTAR PUSTAKA

### *Al-Qur'an, Al-Karim*

- Abbas, A., Rayyani, W. O., & Purnamasari, R. (2020). Sharia Banks and Their Business Earnings: an Empirical Exploratory of the Case of Indonesia. *Airlangga International Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(1), 31.
- Ahdar, Mahfudl, 'Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh)', 2022
- Alim, Muhammad Nurul, Wahyu Hidayat, and Risqi Amalia, 'Pengaruh Penerimaan Teknologi Dengan Metode Utaut Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Di Bsi Tangerang', *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 3.1 (2024), pp. 12–32, doi:10.36769/ibest.v3i1.489
- Amalia, Putri, and Anna Zakiyah Hastriana, 'Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)', *Islamic Sciences, Sumenep*, 1 (2022), pp. 70–89
- Ariani, Khairunnisa Febrianti, 'Peningkatan Literasi Keuangan Masyarakat Pedesaan Guna Mendorong Tingkat Inklusi Keuangan Indonesia Perspektif Hukum Perbankan', 1.6 (2024), pp. 118–28
- Arrizki, Fachri, Al Yusri Lubis, and Dini Lestari, 'Pengaruh Bsi Mobile Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa/I Perbankan Syariah-Uinsu)', "Eksya Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 4, No. 1, Juni (2023): 2746–8925", 4.1 (2023), pp. 2746–8925
- Arwin, S. E., & Sutrisno, S. P. (2022). Manajemen Kesehatan Bank. Cendekia Publisher.
- Bank Syariah Indonesia (BSI), 'Individu- Produk Dan Layanan', 2025 <<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byo>>
- Bagherinejad, J. (2006). Cultivating technological innovations in Middle Eastern countries: Factors affecting firms' technological innovation behaviour in Iran. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 13(4), 361-380.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2004). Marketing services: Competing through quality. Simon and Schuster.
- Billytona, Cinta, Moh Rizal, Mutafikatul Khoiriyah, Daffi Kurnia, and Renny Oktavia, 'Pemanfaatan Teknologi Dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah', *Economic and Business Management International*

- Journal*, 6.2 (2024), pp. 113–19
- Bsi Mobile Dalam Mempertahakan Loyalitas ( Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Teuku Nyak Arief 1 Banda Aceh ) Disusun Oleh : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh', 2024
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information systems frontiers*, 21, 719-734.
- Fakultas, Mahasiswa, ‘Penggunaan Layanan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah ( Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Purwokerto)’, 2025
- Fitriani, F., Muhammadun, M., & Semaun, S. (2023). Pengaruh Promosi Daring, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keberlanjutan UMKM Kuliner di Kota Parepare Pasca Pandemi Covid-19 dalam Perspektif Maslahah. *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , 6 (1), 62-74.
- Florensa, Maria, Andreas Rengga, and Konstantinus Pati Sanga, ‘Pengaruh Literasi Keuangan Dan Sikap Keuangan Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Mahasiswa (Studi Empiris Pada Mahasiswa/i Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusa Nipa)’, *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2.4 (2024), pp. 210–34 <<https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jumia>>
- Govindarajan, V., & Fisher, J. (1990). Strategy, Control Systems, and Resource Sharing: Effects on Business-Unit Performance. *Academy of Management Journal*, 33(2), 259–285
- H. MIFTACHUL ‘ULUM, ST., MM, *Uji Validitas Dan Uji Realibilitas* (2016) <[www.stikeswch-malang.ac.id](http://www.stikeswch-malang.ac.id)>
- H, S R I Wahyuni, ‘Nasabah Bank Syariah Indonesia Saat Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Pinrang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri ( Iain ) Parepare’, 2023
- Hamzah, Zulfadli, and Astri Ayu Purwati, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah’, *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3.1 (2019), pp. 98–105, doi:10.31539/costing.v3i1.846
- Hera Susanti, Keuis, ‘Tantangan Dan Peluang Perbankan Syariah Di Era Digital Dalam Pertumbuhan Berkelanjutan’, *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 2.1 (2024), pp. 13–19, doi:10.62070/persya.v2i1.53
- Hipo, Sugiyono, ‘Ragam Dan Prosedur Tindakan Penelitian’, *Ragam Dan Prosedur Tindakan Penelitian*, 2015, pp. 49–56

- Idrus, S. A. (2019). Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian. Malang: Media Nusa Creative.
- Indrayani, I. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Account Representative Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Barat).
- Johannessen, J. A., Olsen, B., & Lumpkin, G. T. (2001). Innovation as newness: what is new, how new, and new to whom?. *European Journal of innovation management*, 4(1), 20-31.
- Kadeli, W Y, M Hasanah, and ..., 'Analisis Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Asuransi Syariah', *Jurnal Ilmiah Manajemen* ..., 1.3 (2024), pp. 200–205  
<http://jurnalistiqomah.org/index.php/jimea/article/view/1345%0Ahttps://jurnalistiqomah.org/index.php/jimea/article/download/1345/1128>
- Makhfud, Ali, 'Bank Syariah: Prinsip Dan Perkembanganya Di Indonesia', *Madani Syariah*, 1.1 (2019), pp. 103–18
- Masruron, Muhammad, and Nurul Aulia Adinda Safitri, 'Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19', *Al Birru: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, I.1 (2021), pp. 1–20
- Maulana, Muhammad Ismail Sha, Muhammad Firdan, Sofia Rachmah Sabilla, and Abdul Hakam, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi (Development Of Islamic Banking In The Digitalization Era)', *IQTISADIE: Journal Of Islamic Banking And Shariah*, 2.1 (2022), pp. 85–110
- Meithiana, I. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Surabaya : Unitomo Press.
- Miswan, Ansori, 'Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah', *Skripsi*, 1 (2019), pp. 105–12
- Muhammadun, M, 'Comparisional Analysis Of Financial Distress On Sharia Bank And Conventional Bank Based On The Altman Z-Score Method', *Islamic Financial And Accounting Review* ..., 2022, pp. 24–33  
<http://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/iFAR/article/view/3205%0Ahttp://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/iFAR/article/download/3205/1168>
- Mukhra, Uly Handayani, Jasman J Makruf, T Meldi Kesuma, Ahmad Nizam, and M Ridha Siregar, *Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah* (Syiah Kuala University Press, 2024)
- Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, and Mulawarman Hannase, 'Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendonggong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah', *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5.1 (2022), pp. 29–45, doi:10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9362

- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Pramanda, M F A, 'Teknologi Finansial Dalam Islam: Harmoni Antara Inovasi Dan Prinsip Keuangan Syariah', *Academia.Edu*, 2000 <[https://www.academia.edu/download/106889124/Teknologi\\_Finansial\\_dalam\\_Islam.\\_Harmoni\\_Antara\\_Inovasi\\_dan\\_Prinsip\\_Keuangan\\_Syariah.pdf](https://www.academia.edu/download/106889124/Teknologi_Finansial_dalam_Islam._Harmoni_Antara_Inovasi_dan_Prinsip_Keuangan_Syariah.pdf)>
- Ramadhan, Muhammad Fakhri, Rusydi A. Siroj, and Muhammad Win Afgani, 'Validitas and Reliabilitas', *Journal on Education*, 6.2 (2024), pp. 10967–75, doi:10.31004/joe.v6i2.4885
- Sari, Fani Mayang, Ramayani Nur Hadiati, and Wanti Perinduri Sihotang, 'Analisis Korelasi Pearson Jumlah Penduduk Dengan Jumlah Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jambi', *Multi Proximity : Jurnal Statistika Universitas Jambi*, 2.1 (2023), pp. 39–44
- Setyaningrat, D., Mushlihin, I. A., & Zunaidi, A. (2023). Strategi digitalisasi untuk mendorong inklusi keuangan nasabah bank syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2(1), 53–76.
- Siregar, Isra Adawiyah, 'Analisis Dan Interpretasi Data Kuantitatif', *ALACRITY : Journal of Education*, 1.2 (2021), pp. 39–48, doi:10.52121/alacrity.v1i2.25
- Siti Sofia Sari, 'Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara', *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3.3 (2023), pp. 55–62, doi:10.55606/jimek.v3i3.2255
- Sudirman, Acai, Muttaqin, Ramen A. Purba, Alexander Wirapraja, Leon A. Abdillah, Fajrillah, and others, 'Sistem Teknologi Informasi', 9.204 (2020), pp. 3854–66
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,Dan R&D*, 2nd edn (Alfabeta, 2022)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Alfabeta, 2022)
- Sulfila, 'Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru' (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023)
- Suparyanto dan Rosad, 'Hipotesis Uji T', *Suparyanto Dan Rosad*, 5.3 (2020), pp. 248–53
- Supriadi, Gito, *Penelitian Pendidikan MetodI.Pdf*, 2021
- Suwandi, Sevya Surya Putri, and Moh. Rois Abin, 'Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0', *Journal of*

*Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 16.2 (2023), pp. 237–46, doi:10.35508/jom.v16i2.8514

Syafi'i Antonio, M. (2021). Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani.

Syah, A. (2020). Pengaruh kepemimpinan spiritual, kualitas kehidupan kerja, etos kerja islami terhadap kinerja pegawai melalui organizational citizenship behavior (Studi Kasus Pegawai Bank Sumut Syariah di Kota Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

Syarifuddin, A. D. I. (2022). Service Quality and Online Customer Rating on F&B Purchase Decisions. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 15(2), 133-141.

Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction.*

Tuzzuhro, Fatimah, Noni Rozaini, and Muhamad Yusuf, ‘Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia’, *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11 No 2.23 (2023), pp. 78–87

Yusuf, Ega Belahag, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, ‘Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Sebagai Wujud Penerapan Green Banking’, *Istithmar*, 7.1 (2023), pp. 34–41, doi:10.30762/istithmar.v7i1.444



## KUISIONER

### Petunjuk Pengisian

Jawablah semua kuisioner yang tersedia dengan memberikan tanda (✓) pada tempat yang telah disediakan. Tiap pernyataan harus diisi dengan satu jawaban saja.

1. Jenis kelamin :  Laki-laki  Perempuan

2. Umur : .... Tahun

3. Pekerjaan :

Karyawan swasta  Mahasiswa/i

Pelajar

Wirausaha

PNS

Lainnya.....

Keterangan:

1.STS (Sangat Tidak Setuju)

4. S (Setuju)

5. SS (Sangat Setuju)

2. TS (Tidak Setuju)

3. KS (Kurang Setuju)

Variabel	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Memperkenalkan Produk Baru						
x	1.Saya merasa aplikasi Byond by BSI merupakan produk baru yang memudahkan transaksi keuangan saya.					
	2.BSI KCP Pinrang secara aktif memperkenalkan layanan digital terbaru kepada nasabah.					
	3.Fitur-fitur baru yang ditambahkan dalam aplikasi Byond by BSI sangat membantu kebutuhan perbankan saya.					

	4.Saya mengetahui adanya peluncuran produk-produk digital baru dari BSI dalam beberapa bulan terakhir.					
	5.Inovasi produk digital oleh BSI membuat saya lebih tertarik untuk menggunakan layanan bank ini.					
Pelatihan Karyawan						
	1. Petugas BSI terlihat memahami secara mendalam penggunaan fitur-fitur aplikasi Byond by BSI.					
	2. Saya percaya bahwa karyawan BSI telah mendapatkan pelatihan terkait teknologi terbaru yang digunakan					
	3. Petugas mampu menjelaskan cara penggunaan aplikasi atau teknologi layanan bank dengan jelas dan mudah dipahami					
	4. Petugas BSI dapat membantu saya secara efektif ketika saya mengalami kendala teknis					
	5. Saya merasa petugas BSI KCP Pinrang selalu siap menghadapi pertanyaan terkait inovasi teknologi					
Penggunaan Teknologi Terbaru						
	1. Aplikasi Byond by BSI menurut saya menggunakan teknologi yang modern dan terkini					
	2. Saya melihat BSI KCP Pinrang memanfaatkan teknologi terbaru dalam memberikan layanan kepada nasabah					

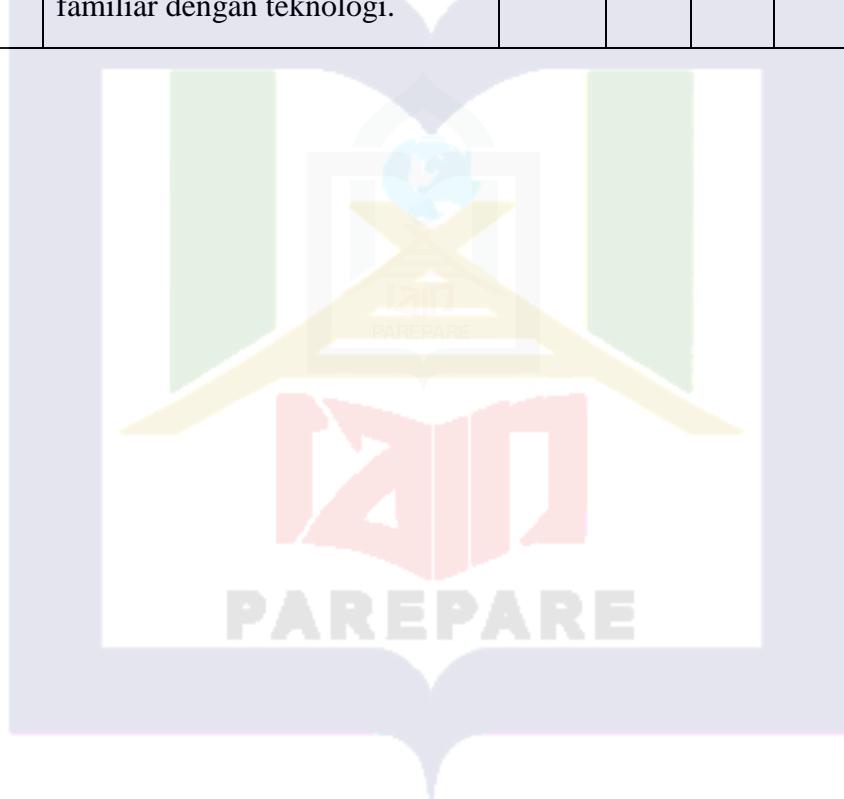
	3. Proses transaksi digital melalui BSI terasa cepat karena dukungan teknologi yang digunakan					
	4. Inovasi teknologi yang digunakan oleh BSI membuat saya merasa lebih nyaman dalam bertransaksi					
	5. BSI aktif memperbarui sistem teknologinya untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan layanan					
Tingkat Kebaruan						
	1. Inovasi yang diterapkan oleh BSI terasa baru dan berbeda dari layanan sebelumnya					
	2. Fitur-fitur pada aplikasi Byond by BSI merupakan sesuatu yang baru dan inovatif bagi saya					
	3. Saya melihat BSI selalu berupaya menghadirkan pembaruan dalam pelayanan berbasis teknologi					
	4. Pembaruan aplikasi dan sistem layanan BSI terasa relevan dengan kebutuhan zaman saat ini					
	5. Layanan yang disediakan BSI menunjukkan tingkat kebaruan yang tinggi dibandingkan bank lain					

Variabel	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		STS	TS	KS	S	ST
Y	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )					

	1. Aplikasi byond by BSI memiliki tampilan yang menarik dan mudah digunakan.					
	2. Fasilitas fisik di kantor BSI KCP Pinrang (ruang tunggu, loket, ATM) bersih dan nyaman.					
	3. Petugas BSI KCP Pinrang tampil rapi dan profesional saat memberikan layanan.					
	4. Perangkat teknologi seperti mesin ATM, EDC, dan sistem digital di BSI KCP Pinrang selalu dalam kondisi baik.					
<b>Keandalan (Reliability)</b>						
	1. Layanan digital BSI, seperti aplikasi byond by BSI, berjalan lancar dan jarang mengalami gangguan.					
	2. Nasabah mendapatkan informasi dan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh BSI KCP Pinrang					
	3. Transaksi keuangan nasabah selalu tercatat dengan akurat melalui sistem BSI					
	4. Petugas BSI KCP Pinrang mampu menyelesaikan masalah nasabah secara tepat dan sesuai prosedur					
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
	1. Petugas BSI KCP Pinrang cepat tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi byond					

	by BSI				
	2. BSI menyediakan layanan bantuan atau customer service yang responsif terhadap keluhan melalui media digital				
	3. Nasabah tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan bantuan atau jawaban atas pertanyaan mereka				
	4. Pihak BSI proaktif dalam memberikan panduan kepada nasabah mengenai penggunaan layanan berbasis teknologi				
<b>Jaminan (Assurance)</b>					
	1. Saya merasa aman melakukan transaksi digital melalui aplikasi byond by BSI.				
	2. Petugas BSI KCP Pinrang memiliki pengetahuan yang baik mengenai inovasi teknologi yang ditawarkan				
	3. Saya percaya bahwa data pribadi saya aman saat menggunakan layanan byond by BSI				
	4. Petugas BSI memberikan penjelasan yang meyakinkan dan mudah dipahami terkait fitur layanan teknologi terbaru				
<b>Perhatian (Empathy)</b>					
	1. Petugas BSI KCP Pinrang menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan saya				

sebagai nasabah					
2. Saya merasa diperlakukan secara pribadi dan tidak sekadar sebagai “nomor antrian”					
3. BSI memberikan kemudahan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah lansia atau pemula digital.					
4. BSI KCP Pinrang menyediakan bantuan tambahan bagi nasabah yang belum familiar dengan teknologi.					



## Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Sakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 (0421) 21307 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-2300/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2025

27 Mei 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di  
KAB. PINRANG

Assalamu Alai'kum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	:	RISKA YANTI
Tempat/Tgl. Lahir	:	SABAMPARU, 01 November 2001
NIM	:	2120203862201084
Fakultas / Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Semester	:	VII (Delapan)
Alamat	:	DUSUN SABAMPARU, DESA TASIWALIE, KECAMATAN SUPPA, KABUPATEN PINRANG,

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI DALAM PENERIMAAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN KEUANGAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 28 Mei 2025 sampai dengan tanggal 29 Juni 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alai'kum Wr. Wb.

Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

## Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang



## Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari BSI KCP Pinrang



## DATA RESPONDEN

No	Responden	JK	Umur	Pekerjaan
1	Gr. Darmawati Pattah,S.Pd.M.Pd	Perempuan	38	PNS
2	Novi	Perempuan	34	PNS
3	Emma	Perempuan	24	Mahasiswa (i)
4	Nova	Perempuan	31	Wiraswasta
5	A. Sitti Amina	Perempuan	21	Mahasiswa (i)
6	Kamita Rahmadani	Perempuan	22	Wiraswasta
7	Nadia	Perempuan	18	Pelajar
8	Ramlah	Perempuan	47	Wiraswasta
9	Sundari	Perempuan	45	Wiraswasta
10	Ratna	Perempuan	40	Wiraswasta
11	Marhama	Perempuan	24	Karyawan swasta
12	Husni	Perempuan	21	Mahasiswa (i)
13	Halili	Laki-laki	50	Wiraswasta
14	Ramlia	Perempuan	44	Wiraswasta
15	Juliani	Perempuan	34	Wiraswasta
16	Juliani	Perempuan	34	Karyawan swasta
17	Hasra	Perempuan	22	Wiraswasta
18	Fitria Ramadhani	Perempuan	22	Mahasiswa (i)
19	Hasriani	Perempuan	23	Mahasiswa (i)
20	Syahruni Alhidaya	Perempuan	21	Mahasiswa (i)
21	Neneng Siti Hafsoh	Perempuan	22	Mahasiswa (i)
22	Rahumi	Laki-laki	30	PNS
23	Fadia	Perempuan	21	Mahasiswa (i)
24	Nurhalisyah Syata	Perempuan	23	Wiraswasta
25	Nur Hikmah	Perempuan	22	Mahasiswa (i)
26	Muh irhang muh tang	Laki-laki	20	Mahasiswa (i)
27	Firmansyah	Laki-laki	22	Mahasiswa (i)
28	Sulaeman nonci	Laki-laki	24	Wiraswasta
29	Mega Sari	Perempuan	43	Karyawan Swasta
30	Nur Marlina	Perempuan	48	Pedagang

31	Rina Aisyah	Perempuan	23	Mahasiswa (i)
32	Agus Aulia	Perempuan	23	Mahasiswa (i)
33	Asmarani	Perempuan	24	Freelance
34	Suci Syahrawani	Perempuan	24	Honor
35	Nurjanna	Perempuan	25	Pedagang
36	Juliahana	Perempuan	25	Freelance
37	Rahman	Laki-laki	23	Wiraswasta
38	Ayu Ariska	Perempuan	25	Wiraswasta
39	Ika Mudmainna	Perempuan	27	Wiraswasta
40	Asriadi	Laki-laki	39	Pedagang
41	Arisman	Laki-laki	36	Sopir
42	Nurfitra	Perempuan	25	Honor
43	Niar Purnamasari	Perempuan	23	Honor
44	Nursyam	Perempuan	24	Wiraswasta
45	Asrul	Laki-laki	25	Wiraswasta
46	Abd Jalil Jamaluddin	Laki-laki	27	Wiraswasta
47	Dina Rahayu	Perempuan	24	Freelance
48	Andi Anugrah	Perempuan	24	Perawat
49	Dian Madinah	Perempuan	23	Honor
50	Sri Jayanti	Perempuan	28	PPPK
51	Nur Alim Firman	Laki-laki	25	PPPK
52	Rezki	Laki-laki	23	Wiraswasta
53	Yahya	Laki-laki	29	Wiraswasta
54	Akbar	Laki-laki	25	Mahasiswa
55	Rara	Perempuan	21	Mahasiswa
56	Ilham	Laki-laki	24	Wiraswasta
57	Nanda	Perempuan	21	Mahasiswa
58	Tri Rezki Fikri	Perempuan	26	Wiraswasta
59	Ilham Gusman	Laki-laki	27	Wiraswasta
60	Muhammad gardafi	Laki-laki	28	Wiraswasta
61	Nurul Annisa	Perempuan	30	Freelance
62	Lisnawati	Perempuan	24	Wiraswasta
63	Suci Maulida	Perempuan	24	Pedagang
64	Denny Arief	Laki-laki	25	Wiraswasta
65	Misdar Gama	Laki-laki	35	Dosen
66	Muh Ghazi Al Ghifari	Laki-laki	23	Mahasiswa (i)
67	Aryangga	Laki-laki	23	PNS
68	Rahmat Hidayat	Laki-laki	28	Wiraswasta

69	Ifhul Syahrir	Laki-laki	29	Wiraswasta
70	Supriadi	Laki-laki	36	Sopir
71	Andi Wijaya	Laki-laki	36	Nelayan
72	Reski Pangestu	Laki-laki	25	Mahasiswa (i)
73	Djalil Alwi	Laki-laki	29	Sopir
74	Rustum	Laki-laki	29	Wiraswasta
75	Fitriani	Perempuan	23	Wiraswasta
76	Mardiana Mansyur	Perempuan	24	Wiraswasta
77	Muhammad Nur	Laki-laki	23	Pedagang
78	Agung	Laki-laki	43	Petani
79	Ardiansyah	Laki-laki	47	Petani
80	Muhammad Asri	Laki-laki	32	PNS
81	Hajrah	Perempuan	53	IRT
82	Nurmagfirah	Perempuan	26	Freelance
83	Muhammad Tahir	Laki-laki	37	PNS
84	Faithul Rahman	Laki-laki	29	Wiraswasta
85	Feni Anggreni	Perempuan	30	IRT
86	Lilis Medika	Perempuan	27	Perawat
87	Aznulk	Laki-laki	29	Wiraswasta
88	Liza Jahria	Perempuan	24	Mahasiswa (i)
89	Tzaza Aulia	Perempuan	27	Pedagang
90	Resti Amelia	Perempuan	21	Mahasiswa
91	Marsyandah	Perempuan	21	Mahasiswa
92	Nanda	Perempuan	21	Mahasiswa
93	Fitriani	Perempuan	21	Mahasiswa
94	Shanum Gania	Perempuan	21	Mahasiswa
95	Haswiah	Perempuan	28	Pedagang
96	Achmad Idham	Laki-laki	27	Sopir
97	Della Putri	Perempuan	25	Wiraswasta
98	Rachma	Perempuan	27	Wiraswasta
99	Habibie Putra	Laki-laki	29	Sopir
100	M. Rahman	Laki-laki	31	Wiraswasta

## **DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN**

VARIABEL X

27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	81
28	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	83
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
31	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	77
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	82
33	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	77
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	97
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	97
36	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	77
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	85
38	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	95
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	83
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	82
41	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	65
42	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	3	75
43	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	82
44	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	88
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	81
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	81
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	83
48	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	91
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
50	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	99
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	85
53	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	82
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	98
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	97
56	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	76
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	84

58	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	77	
59	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	3	3	4	82	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	98	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	96	
62	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	76	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	84	
64	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	77	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	98	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	98	
67	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	77	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	85	
69	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	96	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	82	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	82	
72	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	2	4	3	3	63
73	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	75	
74	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	81	
75	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	88	
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	84	
79	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	91	
80	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	79	
81	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	99	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	81	
84	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95	
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	83	
87	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	3	3	2	82	
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	98	

89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	99
90	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	76
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	84
92	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	77
93	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	3	3	4	82
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	98
95	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	76
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	84
97	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	77
98	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	3	3	4	82
99	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	92
100	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	92

8531

## VARIABEL Y

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	TOTAL Y
1	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	4	4	4	62
2	5	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	81
3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	84
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	75
5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	75
6	4	4	5	4	5	4	5	2	2	5	4	4	2	4	5	4	2	3	5	5	78
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
8	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	84
9	3	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	90
10	3	4	3	5	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	70
11	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	86
12	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	86
13	3	4	3	5	3	3	5	2	2	3	4	3	2	3	5	3	3	4	5	5	70

14	3	3	3	5	1	4	3	1	5	1	5	3	5	2	3	3	2	5	3	3	63
15	2	2	4	5	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	4	4	4	59
16	5	5	5	5	2	4	5	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	83
17	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	73
18	4	5	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	67
19	5	5	5	5	4	3	5	2	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	85
20	4	5	4	4	2	5	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	5	3	3	63
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	79
22	4	5	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	2	4	3	3	5	4	4	68
23	5	5	5	5	4	4	5	3	2	4	5	4	2	2	5	4	2	5	5	5	81
24	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	4	4	79
25	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	96
26	5	5	5	5	2	3	3	2	5	2	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	72
27	3	3	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	2	5	5	5	3	5	5	82
28	5	4	5	4	4	4	4	2	1	4	4	5	1	3	4	5	2	5	4	4	74
29	3	5	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	72
30	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	85
31	5	5	5	4	2	3	4	2	2	2	4	4	2	3	4	3	2	5	4	4	69
32	4	4	4	5	3	3	4	2	1	3	5	3	1	3	4	2	2	4	4	4	65
33	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	3	5	4	4	74
34	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	75
35	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	76
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
37	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	68
38	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	68
39	5	5	5	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	71
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	75
41	3	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	84
42	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	62
43	4	4	5	4	2	3	5	2	3	2	4	4	3	2	5	2	3	5	5	5	72
44	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	73

45	4	4	4	4	2	3	4	3	2	2	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	64
46	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	74
47	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	5	4	3	2	4	3	3	4	4	4	70
48	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	71
49	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	65
50	3	4	5	5	4	4	5	3	2	4	2	4	2	4	5	4	4	4	5	5	78
51	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	73
52	2	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	2	3	4	4	3	5	4	4	74
53	5	5	5	4	3	4	5	2	2	3	4	5	2	3	5	4	3	5	5	5	79
54	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	76
55	4	5	4	4	3	3	5	2	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	77
56	5	5	5	4	3	2	4	2	2	3	4	4	2	2	4	2	2	3	4	4	66
57	4	5	4	4	2	4	5	3	2	2	4	5	2	2	5	4	2	5	5	5	74
58	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	77
59	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	75
60	5	5	5	4	4	2	4	2	1	4	4	5	1	3	4	4	3	4	4	4	72
61	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	77
62	5	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	5	3	5	4	4	75
63	5	5	5	4	4	2	4	1	3	4	4	3	3	2	4	5	2	4	4	4	72
64	3	3	5	4	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2	3	4	3	5	3	3	66
65	5	4	5	4	2	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	5	3	3	64
66	5	2	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	5	4	4	73
67	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	5	2	5	4	3	4	4	4	4	73
68	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	80
69	2	2	3	5	4	4	5	2	4	4	3	4	4	3	5	4	3	5	5	5	76
70	4	3	4	5	1	4	3	2	2	1	3	4	2	2	3	2	2	5	3	4	59
71	4	3	2	4	3	4	5	3	3	3	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	75
72	4	3	3	4	4	3	5	2	1	4	3	4	1	4	5	4	3	4	5	5	71
73	4	3	4	4	2	4	5	2	2	2	3	4	2	2	5	4	2	4	5	4	67
74	4	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	66
75	4	4	4	4	4	3	5	3	2	4	3	4	2	3	5	4	3	3	5	5	74

76	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	5	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	69
77	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	89
78	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	79
79	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	91
80	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	90
81	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	82
82	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	74
83	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	5	4	2	3	3	4	3	5	3	3	3	66
84	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	80
85	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	83
86	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	71
87	5	3	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	84
88	4	2	4	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	82
89	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	5	4	3	3	77
90	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	88
91	3	2	3	3	5	2	3	3	5	5	5	5	5	2	4	3	3	5	5	4	4	75
92	4	2	4	4	5	3	4	4	2	4	5	4	2	2	5	4	2	5	5	5	5	75
93	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	4	4	81
94	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	93
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	5	2	4	3	5	2	4	4	4	72
96	4	5	5	5	4	3	3	5	3	3	4	4	3	2	2	5	3	2	4	4	4	73
97	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	85
98	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	73
99	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	76
100	4	3	4	4	5	3	4	4	2	4	5	4	2	2	5	4	2	5	5	5	5	76

7529

## HASIL OUTPUT SPSS

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lakilaki	38	38.0	38.0	38.0
	Perempuan	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 25	54	54.0	54.0	54.0
	26 - 35	30	30.0	30.0	84.0
	36 - 45	11	11.0	11.0	95.0
	46 - 60	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/PPPK/Honor	12	12.0	12.0	12.0
	Mahasiswa/Pelajar	25	25.0	25.0	37.0
	Wiraswasta	35	35.0	35.0	72.0
	Karyawan Swasta	3	3.0	3.0	75.0
	Pedagang	7	7.0	7.0	82.0
	Freelance	5	5.0	5.0	87.0
	Dosen	1	1.0	1.0	88.0
	Sopir	5	5.0	5.0	93.0
	Perawat	2	2.0	2.0	95.0
	IRT	2	2.0	2.0	97.0
	Petani	2	2.0	2.0	99.0
	Nelayan	1	1.0	1.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

## UJI VALIDITAS VARIABEL X

## Correlations





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

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

## UJI VALIDITAS VARIABEL Y

### **Correlations**

																			Total (Y)			
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20		
Y1	Pearson Correlation	1	.315*	.612*	-	0.02	-	0.07	0.09	-	0.02	.227*	0.12	-	0.11	0.05	0.00	0.01	0.10	-	0.08	
	Sig. (2-tailed)		0.00	0.00	0.96	0.84	0.33	0.43	0.34	0.79	0.83	0.02	0.21	0.80	0.26	0.57	0.94	0.89	0.31	0.96	0.41	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y2	Pearson Correlation	.315*	1	.348*	0.14	0.02	0.05	0.09	0.00	-	-	0.03	0.02	-	0.06	-	0.14	.197*	-	-	0.05	
	Sig. (2-tailed)	0.00	1	0.00	0.13	0.81	0.60	0.35	0.98	0.38	0.95	0.76	0.78	0.48	0.52	0.27	0.15	0.04	0.59	0.29	0.59	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y3	Pearson Correlation	.612*	.348*	1	0.18	0.04	-	0.06	0.00	-	-	0.02	0.05	-	-	0.04	0.10	0.03	0.02	0.02	0.17	
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00		0.06	0.67	0.30	0.50	0.98	0.25	0.90	0.78	0.56	0.31	0.13	0.66	0.32	0.73	0.77	0.82	0.09	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y4	Pearson Correlation	-	0.14	0.18	1	0.04	0.04	0.13	0.09	0.15	-	.231*	-	0.15	-	0.10	.207*	0.15	0.10	0.06	.264*	
	Sig. (2-tailed)	0.96	0.13	0.06		0.67	0.67	0.17	0.35	0.12	0.88	0.02	0.88	0.11	0.55	0.31	0.03	0.13	0.28	0.53	0.00	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y5	Pearson Correlation	0.02	0.02	0.04	0.04	1	0.04	.205*	.481*	.319*	.922*	.254*	.309*	.333*	.314*	.198*	.500*	.327*	0.02	.236*	.280*	.676*
		0	3	2	3	7			*	*	*						*	9			*	





	Sig. (2-tailed)	0.96 8	0.29 4	0.82 8	0.53 7	0.01 8	0.70 4	0.00 0	0.31 4	0.58 5	0.01 9	0.65 6	0.00 6	0.64 9	0.27 3	0.00 0	0.00 4	0.79 5	0.42 5		0.00 0	0.00 0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y20	Pearson Correlation	0.08 3	0.05 4	0.17 1	.264* *	.280* *	0.06 3	.692* *	0.17 0	0.05 6	.263* *	0.03 5	.203* *	0.06 0	.253* *	.811* *	.318* *	0.15 2	0.06 7	.766* *	1	.558* *
	Sig. (2-tailed)	0.41 2	0.59 2	0.09 0	0.00 8	0.00 5	0.53 3	0.00 0	0.09 2	0.57 8	0.00 8	0.72 9	0.04 2	0.55 2	0.01 1	0.00 0	0.00 1	0.13 1	0.50 8	0.00 0		0.00 0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total (Y)	Pearson Correlation	.273* *	.226* *	.210* *	.292* *	.676* *	.272* *	.473* *	.611* *	.579* *	.692* *	.388* *	.490* *	.572* *	.538* *	.486* *	.576* *	.517* *	.222* *	.444* *	.558* *	1
	Sig. (2-tailed)	0.00 6	0.02 4	0.03 6	0.00 3	0.00 0	0.00 6	0.00 0	0.02 7	0.00 0	0.00 0											
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

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

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



### UJI RELIABILITY VARIABEL X

#### Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha

N of Items

.930	20
------	----

### UJI RELIABILITY VARIABEL Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's  
Alpha

N of Items

.803	20
------	----

### UJI NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized  
Residual

N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.63163928
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.050
	Negative	-.041
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.788
	99% Confidence Interval Lower Bound	.777

	Upper Bound	.798
--	-------------	------

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 113410539.

**UJI ONE SAMPLE T-TEST**

Test Value = 85.31

	Significance						95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	One-Sided p	Two-Sided p	Mean Difference	Lower	Upper	
Inovasi Teknologi (X)	.000	99	.500	1.000	.000	-1.75	1.75	

Test Value = 75.29

	Significance						95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	One-Sided p	Two-Sided p	Mean Difference	Lower	Upper	
Layanan Keuangan (Y)	.000	99	.500	1.000	.000	-1.51	1.51	

### UJI KORELASI PERSON

#### Correlations

	Inovasi Teknologi (X)	Layanan Keuangan (Y)
Inovasi Teknologi (X)	Pearson Correlation	1

	Sig. (2-tailed)		.652
	N	100	100
Layanan Keuangan (Y)	Pearson Correlation	.046	1
	Sig. (2-tailed)	.652	
	N	100	100

### UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

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

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	99.118	6.421		15.437	<.001
Inovasi Teknologi (X)	-.279	.075	-.353	-3.734	<.001

a. Dependent Variable: Layanan Keuangan (Y)

### KOEFISIEN DETERMINASI (R2)

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the Estimate
			Square	
1	.353 <sup>a</sup>	.125	.116	7.162

a. Predictors: (Constant), Inovasi Teknologi (X)

b. Dependent Variable: Layanan Keuangan (Y)

**Tabel r untuk df = 51 - 100**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

### Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

## DOKUMENTASI



## BIODATA PENULIS



**Riska Yanti**, lahir di Sabamparupada tanggal 1 November 2001. Penulis adalah anak ke dua dari empat bersaudara dari pasangan Halili dan Ramlia. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis beralamat di Sabamparu pantai lowita, Kecamatan Suppa, Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Penulis memulai pendidikannya di SDN 110 Sabamparu, Kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Parengki, Selanjutnya melanjutkan sekolah menengah atas di SMA DDI Pinrang. Setelah itu pendidikan S1 di tempuh di Institut Agama Islam Negeri Parepare dengan mengambil jurusan Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Semasa kuliah sangat

banyak pengalaman yang penulis terima dengan baik dari pemikiran dosen maupun teman-teman. Selanjutnya penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM)di Desa Tonyaman, Kecamatan Binusan, Kabupaten Polewali Mandar dan juga melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Pos Parepare. Dengan ini penulis menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang”.