

**PENGARUH PENERAPAN *QUICK RESPONSE CODE*  
*INDONESIAN STANDARD (QRIS)* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BSI KC 2 PALANGKA RAYA**

*Diajukan Untuk Melengkapi Sebagai Syarat Memperoleh*

*Gelar Sarjana Ekonomi*



**Husien Anugrah H**  
**NIM:1604110083**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2021 M / 1443 H**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH PENERAPAN *QUICK RESPONSE CODE*  
*INDONESIAN STANDARD* (QRIS) TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BSI KC 2 PALANGKA  
RAYA

NAMA : HUSIEN ANUGRAH HARAHAP

NIM : 1604110083

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PROGRAM : PERBANKAN SYARIAH

STUDI

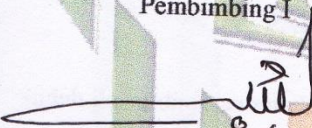
JENJANG : STRATA 1 (S1)

Palangka Raya, Oktober 2021

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

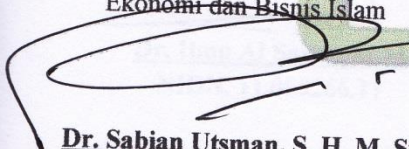
  
Dr. Ibnu Al Saudi, M.M  
NIDN. 11.080266.11

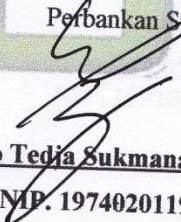
  
Isra Misra, M.Si  
NIP. 199209092019031009

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah

  
Dr. Sabian Utsman, S. H, M. Si.  
NIP. 196311091992031004

  
Enriko Tedja Sukmana, S. Th. I, M. Si  
NIP. 19740201199931002

LEMBAR PENGESAHAN

## NOTA DINAS

Hal : Mohon Diuji Skripsi

Palangka Raya, Maret 2021

HUSIEN ANUGRAH HARAHAP

Kepada

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi

**FEBI IAIN PALANGKA RAYA**

di-

Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

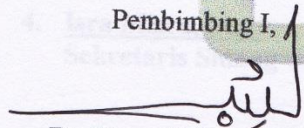
Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : HUSIEN ANUGRAH HARAHAP  
NIM : 1604110083  
Judul : PENGARUH PENERAPAN *QUICK RESPONSE*  
*CODE* *INDONESIAN* *STANDARD* (QRIS)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI KC 2  
PALANGKA RAYA

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I,

  
**Dr. Ibnu Al Saudi, M.M**  
NIDN. 11.080266.11

Pembimbing II,

  
**Isra Misra, M.Si**  
NIP. 199209092019031009

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul **PENGARUH PENERAPAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDAR (QRIS) TERHADAP KÉPUASAN NASABAH BSI KC 2 PALANGKA RAYA** oleh Husien Anugrah H NIM : 1604110083 telah *dimunaqasyahkan* Tim *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Oktober 2021

Palangka Raya, 21 Oktober 2021

**Tim Penguji**

1. Ali Sadikin, M.Si  
Ketua Sidang
2. Muhammad Zainal Arifin  
Penguji Utama/I
3. Dr. Ibnu Al Saudi, M.M  
Penguji II
4. Isra Misra, M.Si  
Sekretaris Sidang

(.....)  
20/10/2021  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

(.....)

**Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si**  
NIP. 196311091992031004

## PERNYATAAN ORISINILITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Husien Anugrah Harahap

NIM : 1604110083

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC 2 Palangka Raya”**, adalah benar karya saya sendiri.

Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang saya peroleh dibatalkan.

Palangka Raya, Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan



Husien Anugrah Harahap  
NIM. 1604110083

**PENGARUH PENERAPAN *QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI KC 2  
PALANGKA RAYA**

**ABSTRAK**

**Oleh : Husien Anugrah Harahap**

1604 110083

Ditengah pandemi Covid-19 yang kita alami saat ini, uang tunai merupakan salah satu penyebab penyebaran Covid-19 karena terdapat banyak virus atau bakteri yang menempel pada uang, dengan adanya metode pembayaran digital (non-tunai) hal ini memungkinkan orang bertransaksi tanpa bersentuhan dengan orang ataupun alat pembayaran di *merchant*. Pembayaran menggunakan metode kode QR merupakan cara pembayaran digital tanpa kontak fisik antara penjual dan pembeli. Tidak hanya itu, dengan adanya QRIS memepermudah dalam melakukan berbagai macam transaksi pembayaran. Kemudian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Palangka Raya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Adapun populasi dari penelitian ini semua nasabah Bank Mandiri Syariah sebanyak 76 orang dengan pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *sample random sampling* sehingga jumlah sampel 76 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen penelitian dengan teknik uji validitas dan uji reliabilitas; uji analisis data dengan teknik uji normalitas, uji linearitas dan analisis regresi linier sederhana; uji hipotesis dengan teknik uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini adalah: Penerapan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2.847 > 1,993$  dan nilai signifikan  $< \alpha$  yaitu  $0,006 < 0,05$ . Dan nilai *R Square* sebesar 0,031 dan *adjusted R Square* sebesar 0,018. dapat diartikan bahwa penerapan QRIS berpengaruh 3,1% terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Palangka Raya dan sisanya 96,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

**Kata Kunci:** Penerapan QRIS, Kepuasan Nasabah, BSI KC 2

***THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF QUICK RESPONSE CODE  
INDONESIAN STANDARD (QRIS) ON CUSTOMER SATISFACTION IN BSI  
KC 2 PALANGKA RAYA***

***ABSTRACT***

By: Husien Anugrah Harahap  
1604 110083

*In the midst of the Covid-19 epidemic that we are currently experiencing, cash is one of the causes of the spread of Covid-19 because there are many viruses or bacteria that stick to money, with the existence of digital (non-cash) payment methods this allows people to transact without coming into contact with person or payment instrument at the merchant. Payment using the QR code method is a digital payment method without physical contact between the seller and the buyer. Not only that, with the existence of QRIS it makes it easier to carry out various kinds of payment transactions. Then this study aims to determine how the effect of implementing the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Palangka Raya.*

*This research is a field research that uses descriptive quantitative methods. The population of this study were all Bank Mandiri Syariah customers as many as 76 people with the sampling using probability sampling method with random sampling technique so that the number of samples was 76 people. Data collection techniques using questionnaires and observations. The data analysis technique used the research instrument test with the validity and reliability test techniques; data analysis test with normality test technique, linearity test and simple linear regression analysis, hypothesis test with f test technique and coefficient of determination.*

*The results of this study are: The application of QRIS has a positive and significant effect on customer satisfaction at BSI KC 2 Palangka Raya. This is indicated by the value of  $t_{count} > t_{table}$ , namely  $2.847 > 1.993$  and a significant value  $< \alpha$ , namely  $0.006 < 0.05$ . And the R Square value is 0.031 and the adjusted R Square is 0.018. It can be interpreted that the application of QRIS has 3,1% effect on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Palangka Raya and the remaining 96,9% is influenced by other factors.*

***Keywords:*** QRIS Application, Customer Satisfaction, BSI KC 2

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

*Alhamdulillahirobbil'alamiin.* Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan limpahan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya jualah, maka skripsi yang berjudul “**Pengaruh Penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC 2 Palangka Raya**” dapat terselesaikan. Semoga karya sederhana ini juga merupakan manifestasi dari rasa syukur peneliti kepada Allah SWT. Tak lupa shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari gelapnya zaman jahiliah menuju zaman yang penuh cahaya keilmuan dan ber peradaban, yakni *ad-dīnul islām*.

Dapat selesai nya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dari beberapa pihak, baik berupa dorongan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dengan hati yang tulus menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi tingginya kepada:

1. Yth. Dr. H. Khairil Anwar M.Ag selaku Rektor Institut AgaPalangka Raya.
2. Yth. Dr. Sabian Utsman, S.H.M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
3. Yth. Bapak Enriko Tedja Sukmana, M.Si selaku ketua jurusan Ekonomi Islam di IAIN Palangka Raya dan sekaligus dosen penasehat akademik selama peneliti menjalani perkuliahan yang juga memberikan motivasi kepada peneliti.



4. Yth. Dr. Ibnu Al Saudi, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan ide, motivasi, kritik, arahan dan saran kepada peneliti.
5. Yth. Bapak Isra Misra M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat untuk segera menyelesaikan penelitian ini, sekali lagi peneliti ucapkan trimakasih karena telah sabar membimbing peneliti dalam pembuatan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen dan staf FEBI yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih telah meluangkan waktu, materi, tenaga untuk dapat membagi ilmu di sela kesibukan.

Semoga segala bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT dengan kebaikan yang berlipat ganda. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Di akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi banyak pihak. *Aamiin Yaa RobalAlamin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palangka Raya, Juli 2021

Peneliti

Husien Anugrah Harahap  
NIM. 1604110051

## PERNYATAAN ORISINILITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Husien Anugrah Harahap

NIM : 1604110083

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul “**Pengaruh Penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC 2 Palangka Raya**”, adalah benar karya saya sendiri.

Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang saya peroleh dibatalkan.

Palangka Raya, Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan

Husien Anugrah Harahap  
NIM. 1604110083

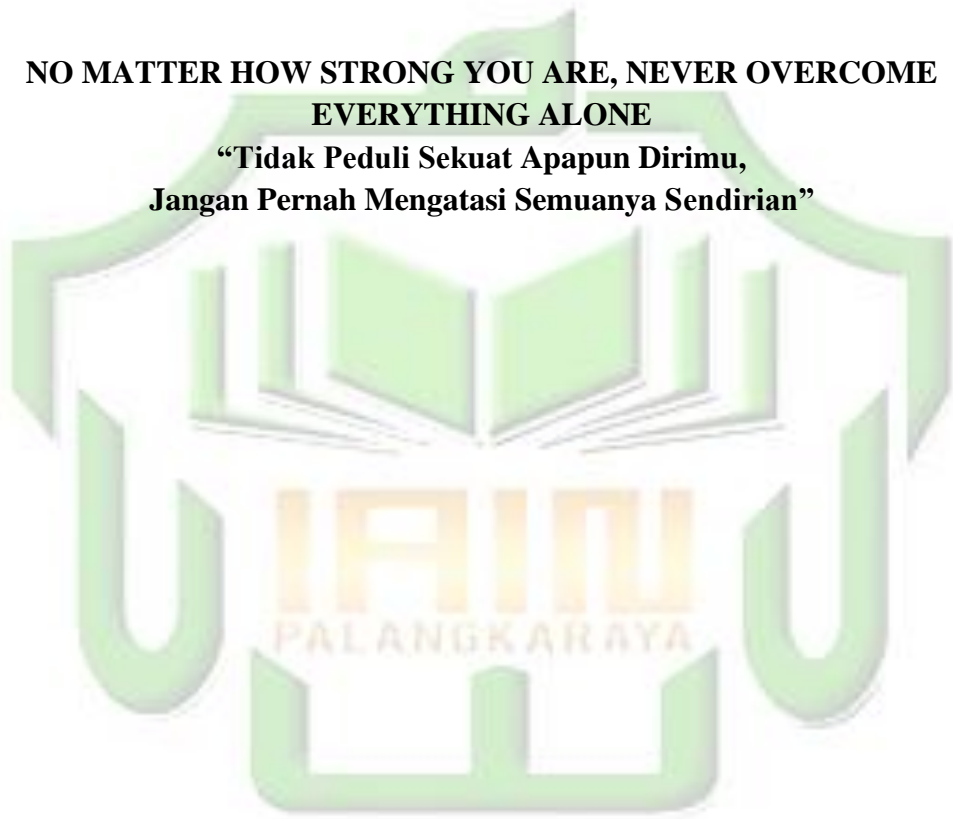
## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

**“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang adapada diri mereka sendiri”  
(Q.S. Ar-Rad ayat 11)**

**NO MATTER HOW STRONG YOU ARE, NEVER OVERCOME  
EVERYTHING ALONE**

**“Tidak Peduli Sekuat Apapun Dirimu,  
Jangan Pernah Mengatasi Semuanya Sendirian”**



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z	zet titik di bawah

ع	'Ayn	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Waw	W	We
هـ	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	... ' ...	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

**B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:**

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

**C. *Tā' marbūtah* di akhir kata.**

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

اللّهنة	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

#### D. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	a
ِ	Kasrah	Ditulis	i
ُ	Dammah	Ditulis	u

#### E. Vokal panjang:

Fathah + alif	Ditulis	ā
جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	ī
مجيد	Ditulis	<i>majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

## F. Vokal rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

## G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

الانتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata sandang Alif + Lām

### 1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

### 2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "l" (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	x
MOTTO .....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	xii
A. Konsonan Tunggal .....	xii
B. Konsonan rangkap karena <i>tasydīd</i> ditulis rangkap:.....	xiii
C. <i>Tā' marbūtah</i> di akhir kata.....	xiii
D. Vokal pendek.....	xiv
E. Vokal panjang: .....	xiv
F. Vokal rangkap:.....	xv
G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.....	xv
H. Kata sandang Alif + Lām .....	xv
I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6

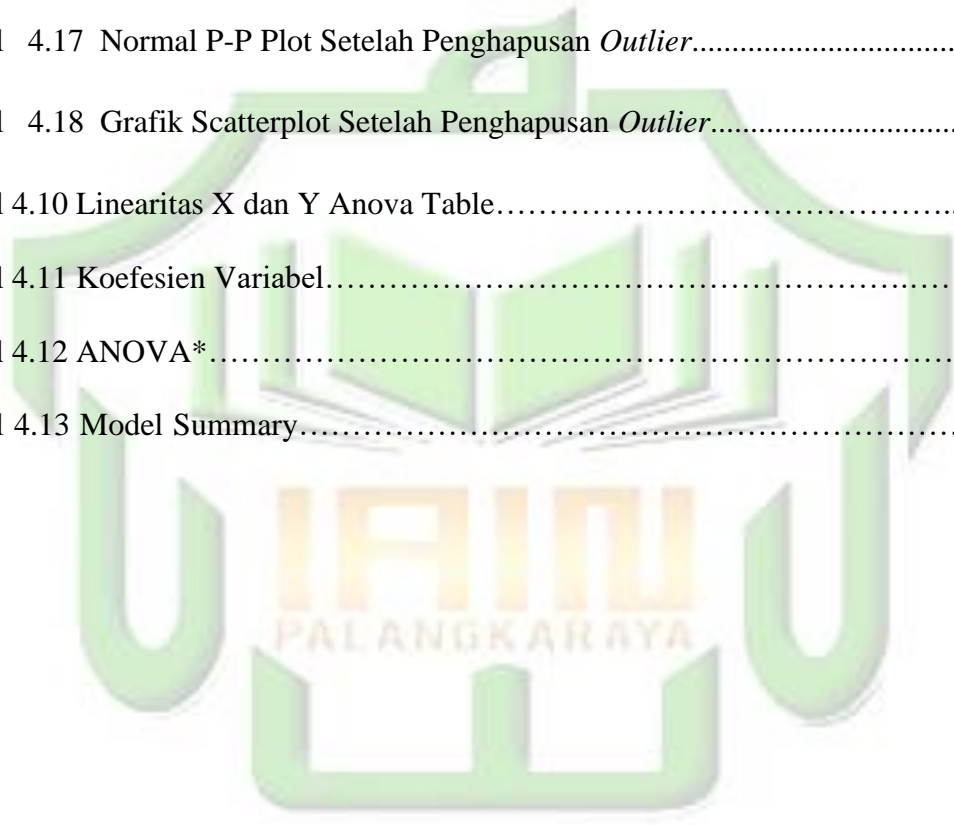
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Landasan Teori .....	15
1. Teori Kepuasan Nasabah.....	15
2. Teori QRIS .....	20
3. Teori Bank Syariah.....	24
4. Teori Mobile Banking .....	33
C. Kerangka Pikir .....	35
D. Hipotesis Penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Waktu dan Tempat .....	38
1. Waktu Penelitian .....	38
2. Lokasi Penelitian.....	38
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Pendekatan Penelitian .....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data .....	42
1. Kuesioner (angket) .....	42
2. Dokumentasi.....	43
E. Teknik Analisis Data .....	44
1. Uji instrument Penelitian.....	44
2. Teknik Pengolahan Data .....	50
3. Uji Prasyarat Analisis.....	51

4. Analisis Data .....	53
BAB IV PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	57
1. Profil Kondisi Geografis Kota Palangka Raya.....	57
2. Profil Singkat BSI KC 2 Palangka Raya.....	64
B. Penyajian Data.....	69
1. Karakteristik Responden .....	69
C. Hasil Analisis Data .....	78
1. Uji Prasyarat Analisis.....	78
2. Uji Asumsi Klasik .....	81
3. Uji Linearitas.....	88
5. Analisis Regresi Sederhana.....	89
D. Pembahasan .....	91
1. Pengaruh Penerapan QRIS (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BSI KC 2 Palangka Raya.....	92
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	95
A. Buku .....	95
B. Skripsi.....	97
C. Jurnal .....	97
D. Internet.....	97
LAMPIRAN.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pertanyaan Yang Digunakan Dalam Angket.....	42
Tabel 3.2 Skala Penilaian Numeris Pernyataan Skor.....	42
Tabel 3.3 Keputusan Validitas Variabel Penerapan QRIS.....	45
Tabel 3.4 Keputusan Validitas Kepuasan Nasabah.....	46
Tabel 3.5 Tingkat Keandalan Cronbach Alpha.....	48
Tabel 3.6 Realibility Statistics Penerapan QRIS.....	49
Tabel 3.7 Realibility Statistics Kepuasan Nasabah.....	49
Tabel 3.6 Interpretasi Koefesien Kolerasi Nilai R.....	56
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	71
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Penerapan QRIS.....	72
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Kepuasan Nasabah.....	75
Tabel 4.6 Keputusan Validitas Penerapan QRIS (X).....	79
Tabel 4.7 Keputusan Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	80
Tabel 4.8 Uji Realibilitas Variabel Penelitian.....	80
Tabel 4.9 normalitas One-Sanple Kolmogorov-Smirnov Test.....	81
Tabel 4.10 Grafik Histogram.....	81
Tabel 4.11 Normal P-P Plot.....	82

Tabel 4.12 Grafik Scatterplot.....	82
Tabel 4.13 Boxplot Variabel X.....	83
Tabel 4.14 Boxplot Variabel Y.....	84
Tabel 4.15 Normalitas Setelah Penghapusan <i>Outlier</i> .....	84
Tabel 4.16 Grafik Histogram Setelah Penghapusan <i>Outlier</i> .....	85
Tabel 4.17 Normal P-P Plot Setelah Penghapusan <i>Outlier</i> .....	85
Tabel 4.18 Grafik Scatterplot Setelah Penghapusan <i>Outlier</i> .....	86
Tabel 4.10 Linearitas X dan Y Anova Table.....	87
Tabel 4.11 Koefesien Variabel.....	88
Tabel 4.12 ANOVA*.....	89
Tabel 4.13 Model Summary.....	89



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....34



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan Ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan perkembangan bank dan lembaga keuangan syariah. Kebijakan pemerintah terhadap perbankan syariah di Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang no.10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang no.7 tahun 1992.<sup>1</sup>

Kehidupan sehari-hari tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dunia perbankan saat ini diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersediannya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu

---

<sup>1</sup> Dwi Suwiknyo, *Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hal. 1-2

namun terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaan selama ini.

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Ajunggan Tunai Mandiri (ATM). Namun sekarang kepuasan tersebut cepat menghilang, karena bertransaksi menggunakan ATM tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank, bahkan nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Di lain pihak tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat dan akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi sehari-hari.<sup>2</sup>

Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan mobile banking. Layanan mobile banking membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat handphone.

BSI KC 2 Palangka Raya merupakan salah satu industri perbankan yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati nasabah mereka, terlihat dari upaya BSI mulai mengimplentasikan kode QR berstandar nasional atau *Quick Response Code Indonesia Standar* (QRIS). Bank Mandiri Syariah menjadi satu-satunya perbankan syariah yang telah mengimplentasikan QRIS hingga saat ini.

---

<sup>2</sup> Irwan, *Indonesia Costumer Stafication*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), hal. 89



Produk mobile banking merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan mobile banking bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu sms banking dan internet banking. Layanan mobile banking digunakan dengan perangkat *smart phone* seperti blackberry, apple, dan HP dengan sistem operasi berbasis android serta windows.<sup>3</sup>

Mobile banking sangat membantu dalam meningkatkan efesiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada mobile banking relatif sama dengan internet banking seperti transfer dana antar rekening atau ke bank lain; informasi saldo dan mutasi rekening; pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain; pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain; dan layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.<sup>4</sup>

Mobile banking terdapat yang namanya kode QR, kode QR adalah pengembangan teknologi yang membantu perangkat dalam mentrasfer sejumlah data agar kegiatan yang dilakukan bisa terlaksana dengan cepat efisien, dan

---

<sup>3</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 79

<sup>4</sup> *Ibid.*, 78

simple. Dengan adanya QRIS, maka sekarang seluruh transaksi pembayaran yang menggunakan kode QR hanya memerlukan satu kode QR saja, karena kode QR itu yang sudah terintegrasi dengan seluruh aplikasi yang menyediakan dan/atau menerima pembayaran dengan kode QR.

QRIS di rancang oleh Bank Indonesia yang bekerjasama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan menggunakan standard internasional EMV. Tujuannya agar pembayaran digital menjadi lebih mudah dan dapat diawasi oleh regulator satu pintu. Kehadiran QRIS memungkinkan berbagai Penyediaan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbasis QR dapat diakses hanya dalam 1 kode QR. Artinya, meskipun aplikasi pembayaran digital yang digunakan oleh konsumen berbeda-beda, namun pihak toko cukup menyediakan 1 kode QR saja. Tidak di pungkiri, sekarang terdapat berbagai jenis aplikasi pembayaran yang aktif digunakan masyarakat Indonesia. Bahkan, saat ini terdapat 38 e-wallet yang telah mendapat lisensi resmi di Indonesia. Ini menunjukkan *cashless society* (suatu masyarakat yang tidak lagi memanfaatkan uang tunai ketika melakukan transaksi keuangan) di Indonesia semakin luas dan kebutuhan akan satu standar kode QR nasional pun semakin besar.

Mulai 1 januari 2020, BI mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran non tunai menggunakan QRIS. Tujuannya agar transaksi pembayaran lebih murah dan efisien, inklusi keuangan berjalan lebih cepat, UMKM lebih maju, dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi secara maksimal. BI sendiri menggosung tema semangat “UNGGUL” dari adanya QRIS, yaitu: (1)

Universal, yakni QRIS bersifat inklusif, digunakan untuk seluruh lapisan masyarakat dan bisa digunakan untuk transaksi pembayaran di domestic maupun luar negeri, (2) GampanG, yakni masyarakat bisa bertransaksi dengan mudah dan aman dalam gengaman ponsel, (3) Untung, yakni transaksi dengan QRIS menguntungkan pembeli dan penjual, karena transaksi langsung efisien melalui satu kode QR yang bisa digunakan untuk semua aplikasi pembayaran pada ponsel, (4) Langsung, artinya transaksi QRIS langsung terjadi, karena prosesnya cepat dan terjadi seketika, sehingga mendukung kelancaran sistem pembayaran.<sup>5</sup>

Ditengah pandemi Covid-19 yang kita alami saat ini, uang tunai merupakan salah satu penyebab penyebaran Covid-19 karena terdapat banyak virus atau bakteri yang menempel pada uang, dengan adanya metode pembayaran digital (non-tunai) hal ini memungkinkan orang bertransaksi tanpa bersentuhan dengan orang ataupun alat pembayaran di *merchant*. Pembayaran menggunakan metode kode QR merupakan cara pembayaran digital tanpa kontak fisik antara penjual dan pembeli. Tidak hanya itu, dengan adanya QRIS mempermudah dalam melakukan berbagai macam transaksi pembayaran. Penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh penerapan QRIS ditinjau dari prespektif nasabah BSI KC 2 Palangka Raya sebagai pengguna mobile banking dalam kepuasan melakukan transaksi.

---

<sup>5</sup> Quick Response Code Indonesian standard, <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx> (02 April 2020)

Dari data yang didapat dari pihak BSI KC 2 Palangka Raya terdapat 3.580 nasabah yang melakukan transaksi mobile banking menggunakan QRIS yang tercatat dari bulan maret sampai bulan desember pada tahun 2020. Dari data itu peneliti menggunakan sampel sebanyak 76 nasabah untuk mengetahui pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat mengambil sebuah permasalahan yang menarik untuk diangkat sebagai penelitian yaitu dengan judul yang diambil dalam penelitian ini adalah: “Pengaruh Penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC 2 Palangka Raya”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka masalah peneliti dapat dirumuskan sebagai berikut: Seberapa besar pengaruh penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis dari rumusan masalah yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan (*Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun yang menjadi kegunaan hasil penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan berbentuk teoritis dan kegunaan praktis.

### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan ilmu pengetahuan dan diharapkan bisa menambah wawasan tentang pengaruh penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya.

### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Sebagai relisasi tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya dalam rangka memperoleh gelar S1.
- b. Sebagai bahan literatur sekaligus sebagai tambahan untuk mengetahui layanan yang telah dilaksanakan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah BSI KC 2.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 Bab dengan rincian sebagai berikut:

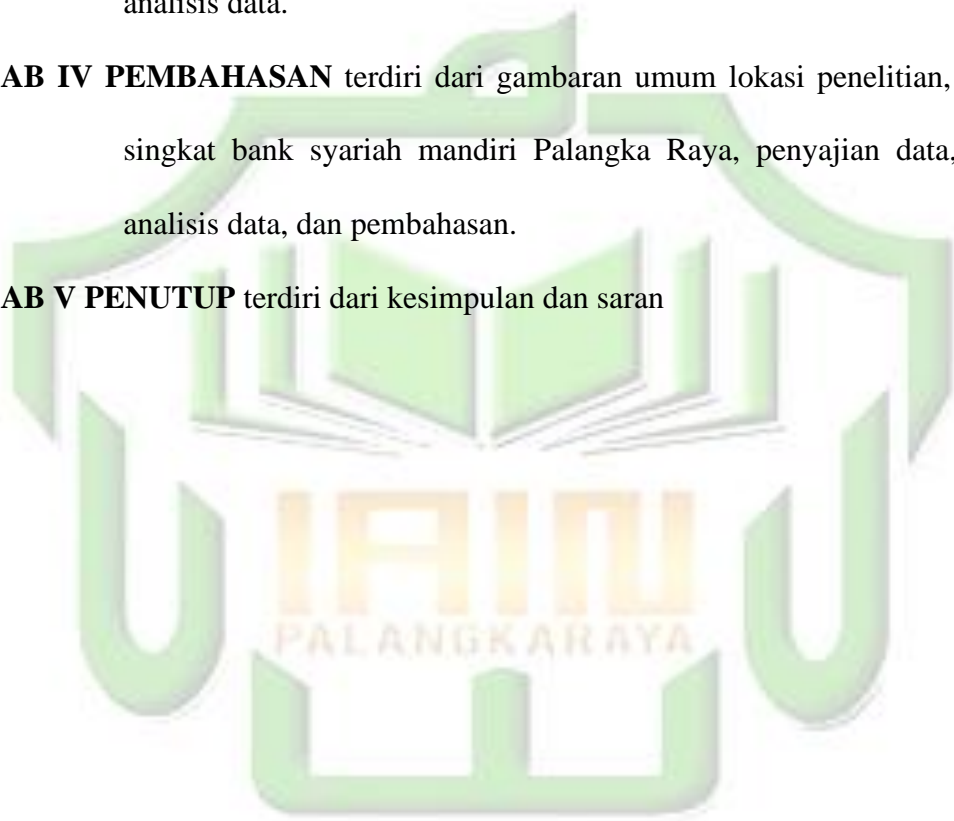
**BAB I : PENDAHULUAN** terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teori membahas tentang QRIS, kepuasan nasabah, mobile banking, dan bank syariah

**BAB III METODE PENELITIAN** terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV PEMBAHASAN** terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, profil singkat bank syariah mandiri Palangka Raya, penyajian data, hasil analisis data, dan pembahasan.

**BAB V PENUTUP** terdiri dari kesimpulan dan saran



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

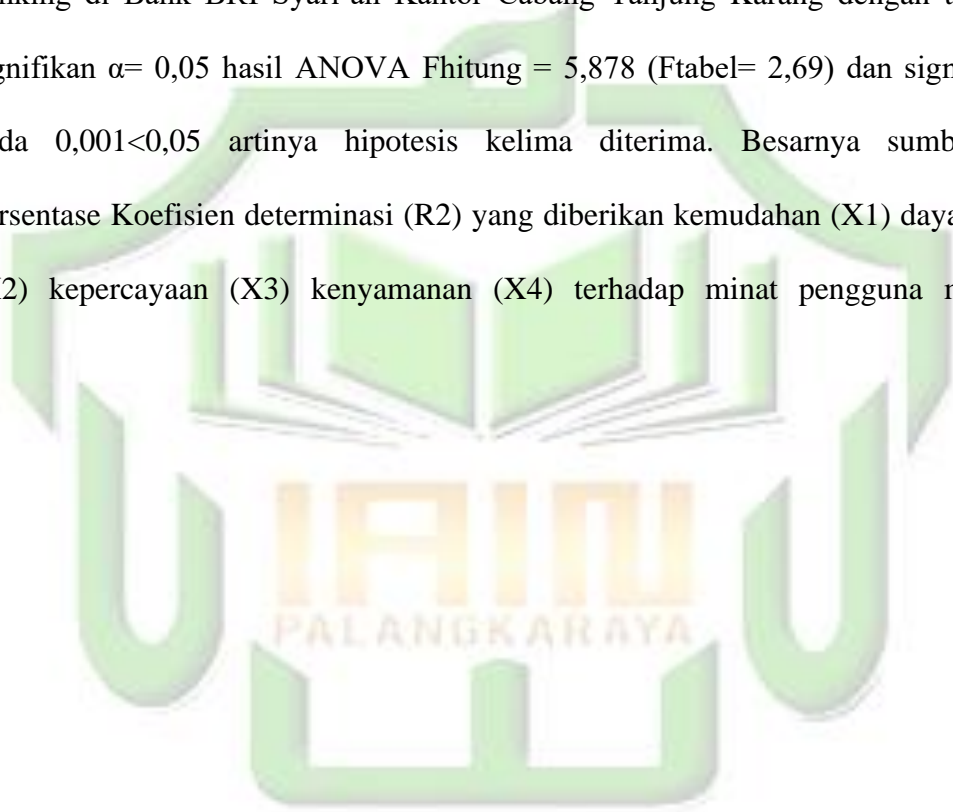
Penelitian terdahulu adalah penelusuran terhadap studi atau karya-karya terdahulu yang berdekatan atau berkaitan pembahsannya dengan penelitian yang sedang dilakukan untuk menghindari plagiasi agar terjamin keaslian dan keabsahan penelitan yang dilakukan. Dalam kajian pustaka terdahulu peneliti mencoba mengemukakan dari beberapa skripsi terdahulu yang membahas tentang mobile banking yang dijadikan sebagai bahasan perbandingan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu:

Abdurrahman Al-Gunain (2010) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking Pada Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta” diperoleh kesimpulan bahwa keamanan, etika, privasi, keterbukaan, kecepatan, tanggapan, kualitas informasi, control pengeluaran, dan reputasi berpengaruh kepada kepercayaan, sedangkan kepercayaan dan komitmen berpengaruh terhadap keinginan nasabah menggunakan mobile banking.<sup>6</sup> Sedangkan pada penelitian disini membahas tentang pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah BSM Palangka Raya, dimana peneliti lebih menekankan ke aspek standar nasional QR kode nya.

---

<sup>6</sup> Abdurrahman Al-Gunain, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking Pada Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta*, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2010.

Dara Saputri (2017) dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Pt Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang” diperoleh kesimpulan bahwa secara simultan ada pengaruh kemudahan, daya guna, kepercayaan, kenyamanan, secara bersama-sama terhadap minat nasabah pengguna mobile banking di Bank BRI Syari’ah Kantor Cabang Tanjung Karang dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  hasil ANOVA Fhitung = 5,878 (Ftabel= 2,69) dan signifikan pada  $0,001 < 0,05$  artinya hipotesis kelima diterima. Besarnya sumbangan persentase Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yang diberikan kemudahan (X1) daya guna (X2) kepercayaan (X3) kenyamanan (X4) terhadap minat pengguna mobile





banking (Y) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 36,5%.<sup>7</sup> Sedangkan pada penelitian disini membahas tentang pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah BSM Palangka Raya, dimana peneliti lebih menekankan ke aspek standar nasional QR kode nya.

Dian Lusita Nofitasari (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam” diperoleh kesimpulan bahwa pengaruh manfaat, kemudahan pengguna dan resiko berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Dapat dilihat dari hasil uji t pada manfaat yaitu  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  sebesar  $3,177 > 2,002$ , sehingga variabel dependen (Manfaat) berpengaruh terhadap variabel dependen (Penggunaan Mobile Banking) dan signifikan bernilai  $0,002 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima. Kemudahan penggunaan memiliki hasil uji t,  $t\text{-hitung}$  sebesar  $2,626 > t\text{-tabel } 2,002$  dan signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima. Sedangkan resiko memiliki hasil uji  $t\text{-hitung}$  sebesar  $2,334 > t\text{-tabel } 2,002$  dan signifikan sebesar  $0,023 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima. Dari hasil pengujian diperoleh nilai  $F\text{-hitung}$  sebesar  $177,171$  dan nilai  $F\text{-tabel}$  sebesar  $2,77$ . Sedangkan signifikansinya sebesar  $0,000$ . Karena nilai signifikansi di bawah  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai  $F\text{-hitung}$  lebih besar daripada nilai  $F\text{-tabel}$  ( $177,171 > 2,77$ ), maka hipotesis yang

---

<sup>7</sup> Dara Saputri, *Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Pt Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang*, Skripsi, UIN Raden Intan, 2017.

menyatakan bahwa manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko secara simultan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking dinyatakan diterima.<sup>8</sup> Sedangkan pada penelitian disini membahas tentang pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah BSM Palangka Raya, dimana peneliti lebih menekankan ke aspek standar nasional QR kode nya.

Mariatul Adila (2017) dengan judul “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Studi Pada PT bank BRI Syariah KC Margonda Depok” diperoleh kesimpulan Pengaruh langsung dan tidak langsung variabel *Realibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Variabel *Effiency* juga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Adapun pengaruh tidak langsung, variabel *Realibility*, *Empathy*, dan *Responsiveness* berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui variabel intervening yaitu kepuasan nasabah.<sup>9</sup> Sedangkan pada penelitian disini membahas tentang pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah BSM Palangka Raya, dimana peneliti lebih menekankan ke aspek standar nasional QR kode nya.

Yeni Anda Dwinurpitasari (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo” diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas layanan mobile

---

<sup>8</sup> Dian Lusua Nopitasari, *Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Skripsi, IAIN Surakarta, 2017.

<sup>9</sup> Mariatul Adila, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Studi Pada PT bank BRI Syariah KC Margonda Depok*, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017.

banking dan kualitas produk mobile banking secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP. Ponorogo. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang memperoleh nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  ( $\text{sig} < \alpha=5\%$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Jadi bahwa kualitas layanan mobile banking dan kualitas produk mobile banking secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP. Ponorogo.<sup>10</sup> Sedangkan pada penelitian disini membahas tentang pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah BSM Palangka Raya, dimana peneliti lebih menekankan ke aspek standar nasional QR kode nya.

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu**

No.	Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Manfaat
1	Abdurrahman Al-Gunain (2010) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking Pada Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta”	Membahas mengenai fasilitas mobile banking	Fokus dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah untuk menggunakan fasilitas mobile banking. Sedangkan fokus penelitian ini pada pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking	Peneliti dapat mengetahui apa saja faktor yang mengetahui keinginan nasabah dalam penggunaan mobile banking sehingga peneliti mengetahui kelebihan yang di tawarkan oleh QRIS

<sup>10</sup> Yeni Anda Dwinurpitasari, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo* Skripsi, IAIN Ponorogo , 2019.

2	Dian Lusita Nofitasari (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam”	Membahas mengenai mobile banking	Fokus dalam penelitian ini adalah pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan resiko terhadap penggunaan mobile banking. Sedangkan fokus penelitian ini pada pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking	Peneliti dapat mengetahui manfaat, kemudahan pengguna dan resiko terhadap penggunaan mobile banking, dimana peneliti bisa mengetahui keunggulan QRIS terhadap scan kode QR
3	Dara Saputri (2017) dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Pt Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang”	Membahas mengenai nasabah pengguna mobile banking	Fokus dalam penelitian tersebut pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna mobile banking. Sedangkan fokus penelitian ini pada pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking	Peneliti dapat mengetahui apa saja perbedaan kemudahan, daya guna kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan scan kode QR dengan QRIS
4	Mariatul Adila (2017) dengan judul “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Studi Pada PT bank BRI Syariah KC Margonda Depok”	Membahas mengenai layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah	Fokus dalam penelitian ini adalah pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Sedangkan fokus penelitian ini pada pengaruh	Peneliti dapat mengetahui pengaruh layanan yang di berikan scan kode QR terhadap kepuasan nasabah,

			penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking	dimana itu menjadi sebuah acuan peneliti untuk meningkatkan rasa kepuasan nasabah melalui sistem yang di keluarkan oleh QRIS itu sendiri.
5	Yeni Anda Dwinurpitasari (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo”	Membahas mengenai kepuasan nasabah terhadap pengguna mobile banking	Fokus dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan dan produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan fokus penelitian ini pada pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking	Peneliti dapat mengetahui kualitas layanan dan produk yang di berikan sistem scan kode QR terhadap kepuasan nasabah

## B. Landasan Teori

### 1. Teori Kepuasan Nasabah

#### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan nasabah berjalan berbarengan dengan ketidakpuasan. Artinya, respon nasabah terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi

kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa.<sup>11</sup>

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>12</sup> Setelah menggunakan produk, nasabah akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong nasabah untuk menggunakan ulang produk. Sebaliknya, jika kecewa nasabah tidak akan menggunakan produk yang sama lagi di kemudian hari. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen. Kekecewaan timbul apabila kinerja yang aktual tidak memenuhi harapan nasabah.<sup>13</sup>

Secara umum, kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 7

<sup>12</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 144

<sup>13</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 181

<sup>14</sup> *Ibid.*, hal. 182

## b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Secara garis besar motivasi seorang (nasabah) dalam mengambil produk dipengaruhi oleh factor ekonomis dari produk tersebut, selain itu seorang (nasabah) juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya, sebagai berikut:

### 1) Lokasi atau Akses

Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Penentuan lokasi atau cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting baik yang terletak dalam lokasi yang strategih sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.

### 2) Pelayanan dan Fasilitas

Dalam memeberi pelayanan pada umumnya nasabah menginginkan layanan cepat dan akurat. Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah mendapat layanan yang memuaskan dikarenakan bank juga memiliki fasilitas yang memadai dan tergolong canggih.

### 3) Harga

Jumlah uang (ditambahkan beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanan.

#### 4) Segi Keamanan

Para nasabah tidak hanya menginginkan pelayanan yang mudah akan tetapi nasabah juga diharuskan memiliki keamanan yang ketat, sehingga nasabah merasa yakin atau tidak was-was melakukan transaksi di bank tersebut.

#### 5) Sesuai Kebutuhan

Informasi apapun yang diinginkan oleh nasabah, bisa langsung dapat diakses dengan mudah tanpa harus menunggu waktu lama (mengantri di bank).

#### 6) Fleksibel

Transaksi bisa dilakukan dimanapun, tanpa harus ke bank.

#### 7) Nilai keagamaan dan Religius.<sup>15</sup>

#### c. Indikator Kepuasan Nasabah

Tidak ada satupun ukuran tunggal/terbaik mengenai kepuasan nasabah yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan nasabah, terdapat kesamaan paling tidak dalam lima konsep inti, yaitu:

##### 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*).

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi pertama cetakan kedua (Jakarta: Kencana. 2004), hal. 145



dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

- 2) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*). Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidakesesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan.
- 3) Minat pembelian ulang (*repurchase intent*). Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- 4) Kesiediaan merekomendasikan (*willingnes to recommend*). Kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti. Ketidakpuasan nasabah (*customer dissatisfaction*). Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan nasabah, meliputi: komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, recall, word of mouth negatif, dan defections.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Fandy Tjiptono, *Perfektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hal. 101

## 2. Teori QRIS

### a. Pengertian QRIS

*Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) adalah standarisasi pembayaran menggunakan metode kode QR dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan kode QR menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. QRIS bukanlah aplikasi baru, melainkan sebuah standar nasional kode QR yang diwajibkan bagi seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menggunakan QR.

Sebelum terstandarisasi dengan QRIS, aplikasi pembayaran hanya dapat melakukan pembayaran pada merchant yang memiliki akun dari PJSP yang sama karena kode QR yang digunakan tidak terstandarisasi. Saat ini, dengan adanya standar QRIS, seluruh aplikasi pembayaran dari PJSP apapun dapat melakukan pembayaran menggunakan kode QR di seluruh merchant meskipun PJSP yang digunakan berbeda. Selain itu, standar QRIS juga memudahkan *merchant* dalam menerima pembayaran dari aplikasi apapun hanya dengan membuka akun pada salah satu PJSP penyelenggara QRIS. *merchant* sudah memiliki banyak kode QR dari berbagai PJSP juga dimudahkan karena seluruh akun yang dimilikinya dapat menerima pembayaran hanya dengan satu kode QR QRIS.

### a. Manfaat QRIS

Standarisasi kode QR dengan QRIS memberikan banyak manfaat, antara lain:

- 1) Bagi pengguna aplikasi pembayaran: *just scan and pay!*
  - a) Cepat dan kekinian.
  - b) Tidak perlu repot lagi membawa uang tunai.
  - c) Tidak perlu pusing memikirkan QR siapa yang terpasang.
  - d) Terlindungi karena semua PJSP penyelenggara QRIS sudah pasti memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia.
  
- 2) Bagi Merchant:
  - a) Penjualan berpotensi meningkat karena dapat menerima pembayaran berbasis QR apapun.
  - b) Meningkatkan branding.
  - c) Kekinian.
  - d) Lebih praktis karena cukup menggunakan satu QRIS.
  - e) Mengurangi biaya pengelolaan kas.
  - f) Terhindar dari uang palsu.
  - g) Tidak perlu menyediakan uang kembalian.
  - h) Transaksi tercatat otomatis dan bisa dilihat setiap saat.
  - i) Terpisahnya uang untuk usaha dan personal.
  - j) Memudahkan rekonsiliasi dan berpotensi mencegah tindak kecurangan dari pembukuan transaksi tunai.
  - k) Membangun informasi credit profile untuk memudahkan memperoleh kredit kedepan.

## b. Standarisasi QRIS

QRIS memiliki spesifikasi tertentu yang wajib diikuti oleh (PJSP) yang menyediakan sarana pembayaran berbasis QR. Terdapat 2 (dua) metode pembayaran QRIS yaitu *merchant Presented Mode* (MPM) dan *Customer Presented Mode* (CPM). Pada metode QRIS MPM, *merchant* menampilkan kode QR pada media stiker, papan informasi atau LCD yang kemudian di-scan dengan menggunakan ponsel konsumen. Adapun pada metode kode QR *Customer Presented Mode*, konsumen menampilkan kode QR dari ponselnya kemudian di-scan oleh *merchant*. Saat ini QRIS MPM sudah secara luas digunakan di Indonesia, sedangkan QRIS CPM masih dalam tahap ujicoba yang dilakukan oleh beberapa PJSP di sebagian *merchant*. QRIS MPM memiliki 2 (dua) model:

- 1) QRIS MPM Statis merupakan model pembayaran QR yang praktis dan murah karena tidak membutuhkan device khusus untuk menampilkan kode QR. QRIS MPM Statis belum memuat nominal transaksi sehingga konsumen harus menginput nilai pembayaran pada aplikasinya.
- 2) QRIS MPM Dinamis merupakan model pembayaran QR yang lebih akurat dan cepat karena kode QR yang dihasilkan sudah memuat nominal transaksi. Konsumen tidak perlu memasukkan nilai pembayaran secara manual. QRIS MPM Dinamis memerlukan device

atau aplikasi khusus yang akan membuat kode QR berbeda setiap kali transaksi. Oleh karena itu, QRIS MPM Dinamis lebih cocok digunakan oleh usaha yang berskala menengah besar dengan volume transaksi yang cukup tinggi.<sup>17</sup>

### c. Indikator QRIS

QRIS memiliki karakteristik yang disebut UNGGUL, yang dimana karakteristik QRIS ini dijadikan oleh peneliti sebagai indikator QRIS, UNGGUL yang merupakan kepanjangan dari:

#### 1) Universal

QRIS dapat menerima pembayaran aplikasi pembayaran apapun yang menggunakan kode QR, jadi masyarakat tidak perlu memiliki berbagai macam aplikasi pembayaran.

#### 2) Gampang

Masyarakat: Mudah, tinggal scan dan klik, bayar.

Merchant: Mudah, tidak perlu memajang banyak kode QR, cukup satu QRIS yang dapat dipindai menggunakan aplikasi pembayaran QR apapun.

#### 3) Untung

Pengguna: Dapat menggunakan akun pembayaran QR apapun untuk membayar.

---

<sup>17</sup> <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx> (online 28 Mei 2020)

Merchant: Cukup punya minimal 1 akun untuk menerima semua pembayaran kode QR.

#### 4) Langsung

Pembayaran dengan QRIS langsung diproses seketika. Pengguna dan merchant langsung mendapat notifikasi transaksi.<sup>18</sup>

#### d. Efektivitas Pengguna QRIS Menurut Bank Indonesia (BI)

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai Bank Indonesia (BI) mengatakan QRIS sangat efektif karena berlaku universal (dapat dilakukan semua orang atau semua aplikasi) dan tidak dipungut biaya serta transaksi berlangsung dengan mudah dan cepat. Terlebih lagi sudah kurang lebih 8000 merchant yang terdaftar dalam QRIS.<sup>19</sup>

### 3. Teori Bank Syariah

#### a. Bank Syariah

Bank syari'ah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam adalah lembaga keuangan yang beroperasional dan produksinya dikembangkan berlandaskan pada Al-

---

<sup>18</sup> Quick Response Code Indonesian standard, <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx> (02 April 2020)

<sup>19</sup> Wawancara dengan Fetria Isaisaman di Palangka Raya, 26 Juni 2020

Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalulintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syari'at Islam. Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil. Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riaba yang diharamkan. Berbeda dengan bank non-syariah, bank syariah tidak membedakan secara tegas antara sektor moneter dan sektor riil sehingga dalam kegiatan usahanya dapat melakukan transaksi-transaksi sektor riil, seperti jual beli dan sewa menyewa. Di samping itu, bank syariah juga menjalankan kegiatan usaha untuk memperoleh imbalan atas jasa perbankan lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.<sup>20</sup>

Perkembangan perbankan syariah dari sisi institusi bermula pada tahun 1991 dengan didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan resmi beroperasi pada tahun 1992. Menurut Rae (2008), perkembangan perbankan syariah yang pesat baru terjadi setelah tahun 1998. Perbankan syariah semakin mendapat perhatian setelah beberapa seri krisis ekonomi terjadi. Krisis yang dimaksud adalah krisis ekonomi dunia tahun Pada tahun 1998 terjadi krisis ekonomi yang pengaruhnya sangat dirasakan oleh

---

<sup>20</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal 2

negara-negara di rantau Asia termasuk Indonesia. Kemudian yang terbaru adalah krisis ekonomi global tahun 2009 yang pengaruhnya hampir merata dirasakan oleh negara-negara dunia terutama Amerika Serikat. Berdasarkan dua tahun (2007 hingga 2009) kajian lapangan di Amman, Jordan, bank-bank konvensional mengalami pengaruh negatif yang lebih besar dibandingkan sektor perbankan syariah akibat daripada krisis ekonomi global. Hal ini berlaku kerana garis panduan yang ditetapkan oleh Islam menjadikan pendekatan investasi yang digunakan lebih beretika dan kurang beresiko dibandingkan dengan bank konvensional (Tobin, 2009). Skenario ini telah membuka ruang penerimaan yang lebih baik terhadap keuangan Islam umumnya dan perbankan syariah khususnya dan menyediakan alternatif kepada sistem konvensional (Smolo, 2009; Iyer, 2009). Tahun 2000 jumlah institusi perbankan syariah bertambah menjadi 3 bank umum syariah (BUS) dan 3 unit usaha syariah (UUS). Tahun 2005 terdapat 3 BUS dan 19 unit UUS atau Islamic window. Sementara itu, jumlah aset perbankan syariah telah tumbuh dari Rp 479 milyar pada tahun 1998 menjadi Rp 30.145 milyar pada akhir tahun 2007 (BI, 2005). Pada waktu itu adalah masa “bulan madu” dimana pertumbuhan drastis perbankan syariah terjadi di Indonesia.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Isra misra dkk, Manajemen Perbankan Syariah, (Jogjakarta: K-Media, 2021), hal 20-21



## b. Fungsi Utama Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana dari masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

### 1) Penghimpunan Dana Masyarakat

Fungsi bank yang pertama yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad al-wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-mudharabah.

### 2) Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Fungsi bank syariah kedua yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (*user of fund*). Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asal dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Bank syariah akan memperoleh *return* atas dana yang disalurkan. *Return* atau pendapatan yang diperoleh bank atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

### 3) Pelayanan Jasa Bank

Bank syariah, disamping menghimpun dana dan meyalurkan dana kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan jasa perbankan. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga, kliring, *letter of credit*, inkaso, garani bank, dan pelayanan jasa bank lainnya.<sup>22</sup>

#### c. Bank Syariah Mandiri

Sejarah perkembangan industri perbankan syariah tak terlepas dari keluarnya peraturan tentang Perbankan yaitu, UU No 7 tahun 1992 yang membolehkan operasional bank dengan sistem bagi hasil di Indonesia, UU No 10 tahun 1998, yang mengatur tentang dual banking-system yaitu peraturan yang membolehkan setiap bank konvensional membuka system pelayanan syariah di cabangnya,<sup>23</sup> dan terbitnya UU No 23 tahun 1999. Perkembangan selanjutnya adalah keluarnya fatwa tentang haramnya

---

<sup>22</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Surabaya: Kencana, 2010), hal. 30-33

<sup>23</sup> Tim Redaksi, *Himpunan Peraturan Perundang-undangan tentang Perbankan Syariah dan Surat Berharga Syariah Negara*, (Bandung: Fokus Media, 2008), hal. 37

bunga bank yang dikeluarkan oleh MUI pada tahun 2003,<sup>24</sup> keluarnya fatwa ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap laju pertumbuhan industri perbankan syariah.<sup>25</sup> Hal ini terlihat dengan terjadinya over likuiditas perbankan syariah yang mencapai 300 miliar rupiah. Perkembangan selanjutnya dengan tumbuhnya industri perbankan syariah yang dapat dilihat dengan munculnya 3 bank umum syariah dan 22 unit usaha syariah di beberapa bank konvensional di Indonesia.<sup>26</sup>

#### 1) Produk Dana dan Jasa Bank Syariah Mandiri

Fungsi Bank di Indonesia adalah sebagai penghimpun, penyalur dan pelayan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang di masyarakat. Dengan demikian, produk dana dan jasa dalam menghimpun dana Bank Syariah Mandiri cabang Palangkaraya sama halnya dengan produk-produk dana dan jasa Bank Syariah Mandiri yang berkantor di pusat. Berikut ini adalah produk dana Bank Syariah Mandiri,<sup>27</sup> yaitu:

##### a) Tabungan

Tabungan merupakan titipan pihak ketiga pada Bank Syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati dengan kwitansi, kartu ATM, sarana perintah

---

<sup>24</sup> Keputusan Fatwa Majelis Ulama Indonesia No. 1 Tahun 2004 tentang Bunga (interest/fa'idah). Lihat [www.mui.or.id](http://www.mui.or.id) (Online 04 Desember 2020)

<sup>25</sup> Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006), hal. 37.

<sup>26</sup> [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) (online 04 Desember 2020)

<sup>27</sup> [www.syahiahmandiri.co.id](http://www.syahiahmandiri.co.id) (Online 05 Desember 2020)

pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.<sup>28</sup>

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dan peyeterannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter Bank Syariah Mandiri atau melalui ATM.

b) Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

c) TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

d) Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan (installment) yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

e) Tabungan berencana

Tabungan berjangka memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan

---

<sup>28</sup> Heri Sudarsono dan Hendi Yogi Prabowo, *Istilah-istilah Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 145.

f) Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

g) Bank Syariah Mandiri Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah.

2) Jasa

Jasa Bank Syariah Mandiri Bank Syariah Mandiri terus mengembangkan kiprahnya dalam dunia perbankan dengan cara menambah fasilitas dan peningkatan layanan. layanan ini memberi banyak kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan diantaranya sebagai berikut:

a) Bank Syariah Mandiri Card

Bank Syariah Mandiri Card merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindahbukuan dana pada ATM Bank Syariah Mandiri, ATM Mandiri, ATM Bersama, maupun ATM Bank card.

b) Sentra Bayar Bank Syariah Mandiri

Sentra Bayar Bank Syariah Mandiri merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.

c) Jual Beli Valas Bank Syariah Mandiri

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.

d) Bank Syariah Mandiri Electronic Payroll

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini Bank Syariah Mandiri secara mudah, aman dan fleksibel.

e) Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) Bank Syariah Mandiri

Janji tertulis berdasarkan permintaan tertulis nasabah (applicant) yang mengikat Bank Syariah Mandiri sebagai bank pembuka untuk membayar kepada penerima atau order-nya atau menerima dan membayar wesel pada saat jatuh tempo yang ditarik penerima, atau memberi kuasa kepada bank lain untuk melakukan pembayaran kepada penerima, atau untuk 66 menegosiasikan wesel-wesel yang ditarik oleh penerima atas penyerahan dokumen (untuk saat ini khusus Bank Syariah Mandiri dengan Bank Syariah Mandiri)

f) Bank Syariah Mandiri *Letter of Credit*

Janji tertulis berdasarkan permintaan tertulis nasabah (applicant) yang mengikat Bank Syariah Mandiri sebagai bank pembuka untuk membayar kepada penerima atau order-nya atau

menerima dan membayar wesel pada saat jatuh tempo yang ditarik penerima, atau memberi kuasa kepada bank lain untuk melakukan pembayaran kepada penerima, atau untuk menegosiasikan wesel-wesel yang ditarik oleh penerima atas penyerahan dokumen.<sup>29</sup>

#### 4. Teori Mobile Banking

##### a. Pengertian Mobile Banking

Layanan mobile banking bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu sms banking dan internet banking. Terdapat banyak persamaan secara fungsional antara internet banking dan mobile banking. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet.<sup>30</sup>

Layanan mobile banking digunakan dengan perangkat smart phone perangkat seperti blackberry, apple, dan HP dengan sistem operasi berbasis android serta windows. Nasabah bank syariah dapat menggunakan layanan mobile banking setelah mengunduh aplikasi mobile banking melalui aplikasi pendukung smart phone seperti blackberry world dan *google play store*. Nasabah bank syariah yang menggunakan aplikasi mobile banking tidak dikenakan biaya pulsa HP tetapi menggunakan kuota data internet. Setelah transaksi keuangan nasabah bank syariah hendak digunakan, barulah bank syariah

---

<sup>29</sup> [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id) (Online 05 Desember 2020)

<sup>30</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dan Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 79

mengenaikan *fee* atas penggunaan layanan mobile banking seperti biaya transfer ke rekening bank lain, *fee* pembayaran rekening air, telepon, dan *fee* pembelian pulsa HP.<sup>31</sup>

b. Layanan Mobile Banking

Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada mobile banking relatif sama dengan internet banking, yaitu:

- 1) Transfer dana antar rekening atau ke bank lain.
- 2) Informasi saldo dan mutasi rekening.
- 3) Pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain.
- 4) Pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain.
- 5) Layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.<sup>32</sup>

c. Strategi Keamanan Mobile Banking

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi mobile banking adalah sebagai berikut:

- 1) Wajib mengamankan PIN mobile banking.
- 2) Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain segera lakukan penggantian PIN.

---

<sup>31</sup> Ibid., hal. 80

<sup>32</sup> Ibid., hal. 78

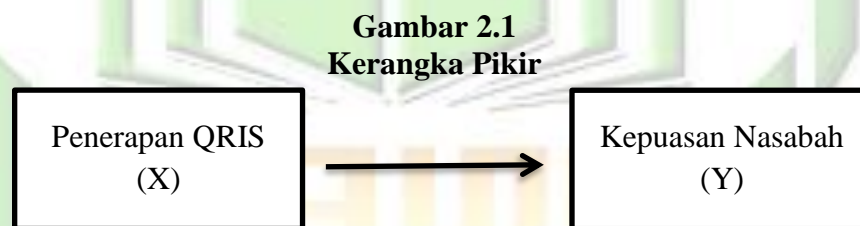


- 3) Bila SIM Card GSM anda hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain, segera beri tahu bank terdekat atau segera telepon ke Call Centre bank tersebut.<sup>33</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir menjawab rumusan masalah, tujuan penelitian, dan menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka penelitian ini akan dilakukan untuk melakukan analisis terhadap pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking.

Berdasarkan analisis diatas, maka dapat digambarkan sebuah model penelitian sebagaimana tampak pada Gambar 2.1.



Variabel bebas (*Independen variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Penerapan QRIS. Sedangkan variabel terikat (*Depedent variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y)

---

<sup>33</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasi Perbankan 1*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 59

pada penelitian ini adalah Kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking

Sehingga dengan penelitian yang akan dilakukan ini akan menjelaskan apakah penerapan QRIS (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Kemudian seberapa pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Paalangka Raya

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis ini merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan masih perlu dibuktikan kenyataannya. Maka dari itu suatu hipotesis yang dikemukakan nantinya bukanlah suatu jawaban yang benar secara mutlak, tetapi dipakai sebagai jalan untuk mengatasi permasalahan yang ada, dan masih harus dibuktikan kebenarannya.<sup>34</sup>

Dalam penelitian, terdapat sebuah dugaan sementara yang masih belum pasti kebenarannya. Hipotesis adalah dugaan sementara yang perlu diuji kebenarannya. Dengan ini mungkin benar, mungkin juga salah. Atas dasar kajian teori dan hasil-hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian sebagai berikut:

Ha : Bahwa terdapat pengaruh signifikan antara penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSM Palangka Raya.

---

<sup>34</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 72

Ho : Bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSM Palangka Raya.

Berdasarkan asumsi itu maka hipotesis penelitian saya adanya pengaruh penerapan QRIS terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSM Palangka Raya.

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

X = Penerapan QRIS

Y = Kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSM Palangka Raya.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat**

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu yang dilakukan oleh peneliti dilakukan selama 2 (dua) bulan berlaku saat surat izin penelitian yang dikeluarkan oleh Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Berkaitan dengan lokasi yang ingin dijadikan sebagai tempat penelitian, maka dalam hal ini peneliti memutuskan untuk memilih BSI KC 2 di kota Palangka Raya. BSI KC 2 merupakan satu-satunya bank syariah yang sampai saat ini menerapkan QRIS dalam mobile banking nya.

#### **B. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah hubungan yang sebab akibat. Artinya, variasi pada X (variabel bebas) akan mempengaruhi variasi pada Y (variabel terikat).<sup>35</sup> Penelitian ini menggunakan

---

<sup>35</sup> Kris H. Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hal. 16

data primer, yaitu data yang didapat dan diolah langsung oleh obyeknya.<sup>36</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan penyebaran angket.

## **2. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian bersifat objektif mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik.<sup>37</sup> Metode penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>38</sup>

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

### **1. Populasi**

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup, dan waktu yang sudah ditentukan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kuantitas

---

<sup>36</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016), hal. 7

<sup>37</sup> Asep Hermawan dan Husna Leila Yusron, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 6

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 8

dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>39</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan QRIS pada kurun waktu sembilan bulan terdapat 3.580 data nasabah yang melakukan transaksi mobile banking menggunakan QRIS.

Keseluruhan objek atau subjek yang berada dalam satu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang teliti.<sup>40</sup>

Berdasarkan jumlahnya populasi dapat digolongkan menjadi populasi terbatas dan populasi tidak terbatas. Dalam penelitian ini menggunakan Populasi Terbatas. Populasi terbatas adalah sumber data yang jelas batasnya secara kuantitatif sehingga relative dapat dihitung jumlahnya.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi.<sup>41</sup> Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan cara *sample random sampling* dimana peneliti mengambil anggota sampel dari populasi dilakukan

---

<sup>39</sup>. Kasmadi & Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, Alfabeta: Bandung, 2014, h.65.

<sup>40</sup>. Nanang Martono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Data Sekunder edisi revisi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012, h. 74.

<sup>41</sup>. Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018, h.62.

secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi<sup>42</sup>. Sampel ini menggunakan rumus slovin yaitu rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak di ketahui secara pasti, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.<sup>43</sup>

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

$$n = \frac{3.580}{3.580 (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3.580}{46,8}$$

$$n = 76,49$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

d : Nilai presisi

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh jumlah sampel yang dicari sebesar 76 dari 3.580 populasi nasabah yang melakukan transaksi mobile banking menggunakan QRIS BSI KC 2 Palangka Raya. Jadi, dari hasil tersebut, peneliti menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 76 responden.

---

<sup>42</sup>. Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010, h.80.

<sup>43</sup> Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: PT Alfabet, 2010, h.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>44</sup>

Populasi dari penelitian ini merupakan seluruh nasabah BSM pengguna QRIS dalam mobile banking. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *accident sampling*. Yakni berdasarkan kejadian pada saat penelitian menyebarkan kuesioner.

Berikut ini kisi-kisi kuesioner penelitian yang akan diajukan dalam pengumpulan data.

**Tabel 3.1**  
**Kisi-Kisi Pertanyaan yang digunakan dalam Angket**

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
Penerapan QRIS (X)	Universal	1,2,3
	Gambang	4,5,6
	Untung	7,8,9,10
	Langsung	11,12
Kepuasan Nasabah BSM Palangka Raya	Kepuasan Pelanggan keseluruhan	1,2,3,4
	Konfirmasi harapan	5,6

---

<sup>44</sup> Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Soasial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: Gaung Parsada Group, 2008), hal. 77



(Y)	Minat pembelian ulang	7,8,9
	Kesediaan merekomendasikan	10,11,12

*Sumber Dibuat Oleh Peneliti*

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Setiap responden diminta untuk memberikan pendapat dan pandangan terhadap pertanyaan yang diajukan. Jawaban untuk setiap pertanyaan terdiri dari 5 kategori dengan skor sebagai berikut

**Tabel 3.2**  
**Skala Penilaian Likert Pernyataan skor**

No	Keterangan	Skor
1	Memuaskan	5
2	Di Atas Rata-Rata	4
3	Rata-Rata	3
4	Di Bawah Rata-Rata	2
5	Tidak Memuaskan	1

*Sumber Dibuat Oleh Peneliti*

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi di dapat dari data-data sekunder, yang mana data sekunder sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> *Ibid.*, hal. 231

## **E. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji instrument Penelitian**

#### **a. Validitas Teoritik**

Validitas teoritik adalah validitas yang didasarkan pada pertimbangan para ahli. Validitas teoritik dari validitas isi dan validitas muka. Validitas isi adalah suatu ketetapan suatu instrumen ditinjau dari segi materi yang diujikan dari segi dimensi dan indikator yang ditanyakan, sedangkan validitas muka adalah keabsahan susunan kalimat atau kata-kata dalam pernyataan sehingga jelas pengertiannya atau tidak menimbulkan tafsiran lain.

#### **b. Validitas Konstrak (*Construst Validity*)**

Terkait dengan pengabsahan data dalam penelitian kuantitatif, akan merujuk pada validitas butir instrumen dan validitas instrumen/skala. Valid bermakna kemampuan butir dalam mendukung konstruk dalam instrumen. Suatu instrumen dinyatakan valid (sah) apabila instrumen tersebut betul-betul mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat di gunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur.<sup>46</sup>

Menurut Arikunto, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.

---

<sup>46</sup> Muhammad Indrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Jakarta: Erlangga, 2009, h.123.

Secara mendasar validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Untuk melakukan uji validitas ini dengan teknik pengujian dengan rumus *product moment karel person* sebagai berikut:<sup>47</sup>

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

R = koefisien korelasi antar variabel x dan variabel y

N = jumlah sample

---

<sup>47</sup>. Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2017, h. 77.

$\Sigma X$  = jumlah skor x

$\Sigma Y$  = jumlah skor y

$\overline{XY}$  = skor rata-rata dari x dan y.

Dasar Pengambilan Keputusan dalam uji validitas adalah:

- a. Jika Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya item angket dinyatakan valid.
- b. Jika Nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya item angket dinyatakan tidak valid.<sup>48</sup>

**Tabel 3.3**  
**Keputusan Validitas Variabel Penerapan QRIS**

No	r hitung	r tabel $\mu=0,05 ; n=20$	Keputusan
1	0,778	0,3598	Valid
2	0,623	0,3598	Valid
3	0,821	0,3598	Valid
4	0,750	0,3598	Valid
5	0,696	0,3598	Valid
6	0,778	0,3598	Valid
7	0,372	0,3598	Valid
8	0,703	0,3598	Valid
9	0,540	0,3598	Valid
10	0,839	0,3598	Valid
11	0,660	0,3598	Valid
12	0,673	0,3598	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah 20 orang dan 12 item pertanyaan variabel X

---

<sup>48</sup>. Widiyanto dan Joko, *SPSS For Windows*, Surakarta: Mutiara, 2012, h. 42.

(Penerapan QRIS) maka item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,3598.

**Tabel 3.4**  
**Keputusan Validitas Kepuasan Nasabah**

No	r hitung	r tabel $\mu=0,05 ; n=20$	Keputusan
1	0,759	0,3598	Valid
2	0,744	0,3598	Valid
3	0,757	0,3598	Valid
4	0,674	0,3598	Valid
5	0,552	0,3598	Valid
6	0,468	0,3598	Valid
7	0,791	0,3598	Valid
8	0,727	0,3598	Valid
9	0,489	0,3598	Valid
10	0,737	0,3598	Valid
11	0,793	0,3598	Valid
12	0,874	0,3598	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah 20 orang dan 12 item pertanyaan variabel Y (Kepuasan Nasabah) maka item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,3598.

### c. Uji Reliabilitas

Menurut Sudjana reliabilitas alat penilaian adalah ketepatan atau keajekan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya kapan pun alat penilaian tersebut akan digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan cara tes ulang (*retest*), yaitu dengan cara penggunaan instrumen penelitian tersebut terhadap subjek yang sama, dilakukan dalam waktu yang berlainan. Instrumen penelitian yang telah diuji validitas sebelumnya, dibagikan lagi kepada subyek yang sama. Untuk uji coba ini diambil dari bagian populasi yang tidak menjadi sampel dalam penelitian atau yang setingkat dengan populasi penelitian. Dengan kata lain, reabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi.<sup>49</sup>

Uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) digunakan untuk menguji tingkat reliabel suatu variabel. Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan hasil *cronbach alpha* dengan 0,60 sebagai batasannya. Jika suatu variabel nilai *cronbach alpha* > 0,60 atau mendekati satu, maka reliabilitasnya semakin dapat dipercaya. Adapun nilai yang harus dicapai atau nilai yang dikatakan reliabel yaitu:

**Tabel 3.5**  
**Tingkat Keandalan *Cronbach Alpha***

<b>Nilai <i>Cronbach Alpha</i></b>	<b>Tingkat Keandalan</b>
0,0 – 0,20	Kurang Andal
>0,20 – 0,40	Agak Andal
>0,40 – 0,60	Cukup Andal
>0,60 – 0,80	Andal

<sup>49</sup> Turikan Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.42-43

>0,80 – 1,00	Sangat Andal
--------------	--------------

Sumber: Johannes

Reliabel data diukur dengan cara membandingkan nilai hitung  $r$  dan nilai tabel  $r$  kriterianya jika nilai hitung  $r$  lebih besar ( $>$ ) dari nilai tabel  $r$ . Maka instrumen dinyatakan reabilitas, apabila nilai hitung  $r$  lebih kecil ( $<$ ) dari nilai tabel  $r$ , maka instrumen dinyatakan tidak reabilitas. Untuk menentukan reliabilitas instrumen digunakan rumus Sperman Brown sebagai berikut:<sup>50</sup>

$$r_1 = \frac{2rb}{1+rb}$$

Keterangan:

$r_1$  = reliabilitas internal seluruh instrumen

$rb$  = kolerasi *product moment*

**Tabel 3.6**  
**Reliability Statistics**  
**Penerapan QRIS**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,895	12

Uji reliabilitas pada variabel (penerapan QRIS) diketahui sebesar 0.895. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan “sangat andal” menurut tingkat *cronbach alpha*. Apabila nilai reliabelitas dibandingkan dengan nilai tabel  $r$  *product moment* maka

<sup>50</sup> Triton, P.B. *SPSS 13.0 Terapan*. (Jogjakarta: ANDI, 2005), hal. 251

semua data yang dianalisis reliabel dengan  $r_{hitung}=0,895 > r_{tabel}=0,3598$  sesuai dengan kaidah keputusan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 3.7**  
**Reliability Statistics**  
**Kepuasan Nasabah**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,908	12

Uji reliabilitas pada variabel (Kepuasan Nasabah) diketahui sebesar 0.908. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan “sangat andal” menurut tingkat *cronbach alpha*. Apabila nilai reliabelitas dibandingkan dengan nilai tabel *r product moment* maka semua data yang dianalisis reliabel dengan  $r_{hitung}=0,908 > r_{tabel}=0,3598$  sesuai dengan kaidah keputusan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat dikatakan reliabel.

## 2. Teknik Pengolahan Data

Data-data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini diolah dalam beberapa tahapan, seperti yang di kemukakan Marzuki.<sup>51</sup>

- a. *Editing*, yaitu memeriksa ulang terhadap kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan tentang data yang telah diperoleh sehingga data yang diperoleh menjadi data yang valid dan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan.

---

<sup>51</sup> Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPEE UII, 2002), hal.79-82.



- b. *Coding*, yaitu memberikan kode-kode tertentu untuk mempermudah pengolahan data, dalam hal ini kode yang diberikan berupa angka yang berlaku sebagai skala pengukuran yang selanjutnya disebut skor.
- c. *Tabulating*, yaitu pengelompokan jawaban atau data dalam bentuk table, table yang digunakan dalam data ini adalah table distribusi frekuensi atau table silang
- d. *Analizing*, yaitu kegiatan membuat analisis sebagaimana dasar dari penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menganalisis data dengan menggunakan teknik analisis korelasional, artinya teknik analisis statistik mengenai hubungan antar dua variabel.

### **3. Uji Prasyarat Analisis**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas data adalah uji prasyarat tentang kelayakan data untuk dianalisis dengan menggunakan statistik parametik atau statistik nonparametik. Melalui uji ini, sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak normal.

Pengujian normalitas ini harus dilakukan apabila belum ada teori yang menyatakan bahwa variabel yang diteliti adalah normal. Dengan kata lain, apabila ada teori yang menyatakan bahwa suatu variabel yang

sedang diteliti normal, maka tidak diperlukan lagi pengujian normalitas data.<sup>52</sup>

Dalam penelitian ini pengujian normalitas menggunakan pendekatan *Kolmogorov Smirnov*. Adapun kriteria pengujian yaitu data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila signifikansi atau nilai probabilitas  $\geq 0,05$ . Jika signifikansi di bawah 0,05 terdapat perbedaan yang signifikan dan jika di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan.

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan uji prasyarat analisis untuk mengetahui pola data, apakah data berpola linear atau tidak. Uji ini berkaitan dengan penggunaan regresi linear, maka data harus menunjukkan pola (diagram) yang berbentuk linear (lurus). Jika akan menggunakan jenis regresi nonlinear, maka datanya tidak perlu menunjukkan pola linear.<sup>53</sup>

Rumus perhitungan sebagai berikut:

$H_0$ ,  $Y = \alpha + \beta X$ , berarti regresi linier

$H_1$ ,  $Y \neq \alpha + \beta X$ , berarti regresi tidak linier

$$F \text{ hitung} = \frac{RJK_{TC}}{RJK_{KG}}$$

Keterangan:

---

<sup>52</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hal. 278-279

<sup>53</sup> *Ibid.*, hal. 292

RJK<sub>TC</sub> : Rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok

RJK<sub>KG</sub> : Rata-rata jumlah kuadrat-kuadrat galat

#### 4. Analisis Data

##### a. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana adalah pengujian terhadap data yang mana terdiri dari dua variabel, yaitu satu variabel independent dan satu variabel dependent dimana variabel tersebut bersifat kausal (berpengaruh). Persamaan dari regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y= variabel yang tidak bebas

X= variabel bebas

a = parameter intercept

b = parameter koefisien regresi linier variabel bebas

Menentukan koefisien persamaan a dan b dapat dengan menggunakan metode kuadrat kecil yaitu yang dipakai untuk menentukan koefisien persamaan dan dari jumlah pangkat dua (kuadrat) antar titik-titik dengan garis regresi yang dicari yang terkecil.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 198

## b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linear berganda secara parsial yang terkait dengan pernyataan hipotesis penelitian. Pengujian hipotesis untuk kasus ini dilakukan dengan uji *student* “t” (uji t).

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

Keterangan:

$t_{hitung}$  : nilai  $t_{hitung}$

$r$  : koefisien korelasi antara variabel x dan y

$n$  : jumlah responden

Uji t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan koefisien regresi. Jika suatu koefisien regresi signifikan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (*explanatory*) secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Untuk menguji koefisien hipotesis:  $H_0 = 0$ . Langkah-langkah untuk menguji hipotesa tersebut dengan uji t sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.

$$H_0 : b_i = 0$$

$$H_1 : b_i \neq 0$$

2) Menghitung nilai t dengan menggunakan rumus  $t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$ .

- 3) Selanjutnya, membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$  yang tersedia pada  $\alpha = 0,05 [\alpha/2; n - (k+1)]$ .
- 4) Mengambil keputusan dengan kriteria berikut. (Gunakan salah satu kriteria) jika:

$-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ; maka  $H_0$  diterima

$t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ; maka  $H_0$  ditolak atau

nilai  $Pr \geq \alpha = 0,05$ ; maka  $H_0$  diterima

nilai  $Pr < \alpha = 0,05$ ; maka  $H_0$  ditolak.<sup>55</sup>

### c. Koefisien Determinan

Koefisien determinan merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung berdasarkan model statistik. Dengan kata lain, koefisien determinasi diartikan dengan seberapa besar variabel independen X menentukan tingkat variabel respon Y dalam suatu model. Nilai koefisien determinasi berganda  $0 \leq R^2 \leq 1$ . Artinya, jika nilai  $R^2 = 1$  maka model yang dihasilkan mampu menerangkan semua variabilitas dalam variabel Y. Namun, jika  $R^2 = 0$ , maka tidak ada hubungan antara variabel independen (X) dengan Y. Semakin dekat nilai  $R^2$  dengan 1, maka semakin baik tingkat kecocokan model dengan data yang diolah.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup>. Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis...*, hal. 144-145

<sup>56</sup> Robert Kurniawan, *Analisis Regresi Dasar dan penerapannya dengan r*, (Jakarta:Kencana, 2016), hal. 123-124

Koefesien determinasi ( $R^2$ ) pada persamaan regresi linier, dapat dihitung dengan menggunakan rumus:<sup>57</sup>

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Dimana:

$R^2$  = Koefesien determinasi/proporsi keragaman/variabilitas total sekitar nilai tengah y yang dapat dijelaskan oleh model regresi (biasanya dinyatakan dalam prosentase )

Khusus untuk regresi linier sederhana, berlaku:

$$R = r_{xy} = (\text{tanda } b_1) R^2$$

R = koefesien kolerasi ganda (*multiple correlation coefficients*)

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien kolerasi atau beberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat dengan pedoman.<sup>58</sup>

**Tabel 3.6**  
**Interpretasi Koefesien Kolerasi Nilai r**

<b>Interval Koefesien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,800-1,000	Sangat kuat
0,600-0,799	Kuat
0,400-0,599	Cukup kuat
0,200-0,399	Rendah
0,000-1,999	Sangat rendah

<sup>57</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Felicha, 2016), hal. 133

<sup>58</sup> Ibid., hal 94

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil Kondisi Geografis Kota Palangka Raya

Secara geografis Kota Palangka Raya terletak pada  $113^{\circ}30'$  -  $114^{\circ}07'$  Bujur Timur dan  $1^{\circ}35'$  -  $2^{\circ}24'$  Lintang Selatan. Luas keseluruhan wilayah Kota Palangka Raya adalah 2.853,52 Km<sup>2</sup> berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 73 Tahun 2013 tentang Batas Daerah Kota Palangka Raya dengan Kabupaten Katingan, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 74 Tahun 2013 tentang Batas Daerah Kota Palangka Raya dengan Kabupaten Pulang Pisau, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 75 Tahun 2013 tentang Batas Daerah Kota Palangka Raya dengan Kabupaten Gunung Mas. Topografi Kota Palangka Raya terdiri atas tanah datar dan berbukit dengan kemiringan kurang dari 40%. Ketinggian wilayah di atas permukaan laut cukup variatif antar wilayah kecamatan. Secara rata-rata ketinggian di atas permukaan laut wilayah kecamatan masing-masing sebagai berikut:

Ketinggian Wilayah Di Atas Permukaan Laut (DPL)  
Menurut Kecamatan, 2016

Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Tinggi (meter)
Pahandut	Pahandut	20-25
Sabangau	Kalampangan	16-19
Jekan Raya	Bukit Tunggal	20-25
Bukit Batu	Tangkiling	40-60
Rakumpit	Mungku Baru	> 75

Sumber: RP3KP Kota Palangka Raya Tahun 2013-2033

Secara umum Kota Palangka Raya dapat dikatakan memiliki 3 wajah, yaitu wajah perkotaan, wajah pedesaan dan wajah hutan. Kondisi ini merupakan tantangan tersendiri bagi Pemerintah Kota Palangka Raya dalam perencanaan pembangunan. Dengan wilayah seluas 2.853,52 Km<sup>2</sup> Kota Palangka Raya merupakan wilayah administrasi kota terluas di Indonesia.

#### **a. Sejarah Kota Palangka Raya**

Sejarah pembentukan Pemerintahan Kota Palangka Raya merupakan bagian integral dari pembentukan Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan Undang-Undang Darurat Nomor 10 Tahun 1957, lembaran Negara Nomor 53 berikut penjelasannya (Tambah Lembaran Negara Nomor 1284) berlaku mulai tanggal 23 Mei 1957, yang selanjutnya disebut Undang-Undang Pembentukan Daerah Swatantra Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958, Parlemen Republik Indonesia tanggal 11 Mei 1959 mengesahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959, yang menetapkan pembagian Provinsi Kalimantan Tengah dalam 5 (lima) Kabupaten dan Palangka Raya sebagai Ibukotanya. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 dan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia tanggal 22 Desember 1959 Nomor : Des. 52/12/2-206, maka ditetapkanlah pemindahan tempat dan kedudukan Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah dari Banjarmasin ke Palangka Raya terhitung tanggal 20 Desember 1959. Selanjutnya,



Kecamatan Kahayan Tengah yang berkedudukan di Pahandut secara bertahap mengalami perubahan dengan mendapat tambahan tugas dan fungsinya, antara lain mempersiapkan Kotapraja Palangka Raya. Kahayan Tengah ini dipimpin oleh Asisten Wedana, yang pada waktu itu dijabat oleh J. M. NAHAN.

Peningkatan secara bertahap Kecamatan Kahayan Tengah tersebut, lebih nyata lagi setelah dilantiknya Bapak TJILIK RIWUT sebagai Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah pada tanggal 23 Desember 1959 oleh Menteri Dalam Negeri, dan Kecamatan Kahayan Tengah di Pahandut dipindahkan ke Bukit Rawi. Pada tanggal 11 Mei 1960, dibentuk pula Kecamatan Palangka Khusus Persiapan Kotapraja Palangka Raya, yang dipimpin oleh J.M. NAHAN. Selanjutnya sejak tanggal 20 Juni 1962 Kecamatan Palangka Khusus Persiapan Kotapraja Palangka Raya dipimpin oleh W. COENRAD dengan sebutan Kepala Pemerintahan Kotapraja Administratif Palangka Raya.

Perubahan, peningkatan dan pembentukan yang dilaksanakan untuk kelengkapan Kotapraja Administratif Palangka Raya dengan membentuk 3 (tiga) Kecamatan, yaitu:

- 1) Kecamatan Palangka di Pahandut.
- 2) Kecamatan Bukit Batu di Tangkiling.
- 3) Kecamatan Petuk Katimpun di Marang Ngandurung Langit.

Kemudian pada awal tahun 1964, Kecamatan Palangka di Pahandut dipecah menjadi 2 (dua) kecamatan, yaitu:

- 1) Kecamatan Pahandut di Pahandut.
- 2) Kecamatan Palangka di Palangka Raya.

Sehingga Kotapraja Administratif Palangka Raya telah mempunyai 4 (empat) kecamatan dan 17 (tujuh belas) kampung, yang berarti ketentuan-ketentuan dan persyaratan-persyaratan untuk menjadi satu Kotapraja yang otonom sudah dapat dipenuhi serta dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1965, Lembaran Negara Nomor 48 tahun 1965 tanggal 12 Juni 1965 yang menetapkan Kotapraja Administratif Palangka Raya, maka terbentuklah Kotapraja Palangka Raya yang Otonom.

Peresmian Kotapraja Palangka Raya menjadi Kotapraja yang Otonom dihadiri oleh Ketua Komisi B DPRGR, Bapak L.S. Handoko Widjoyo, para anggota DPRGR, Pejabat-pejabat Departemen Dalam Negeri, Deputy Antar Daerah Kalimantan Brigadir Jendral TNI M. PANGGABEAN, Deyahdak II Kalimantan, Utusan-utusan Pemerintah Daerah Kalimantan Selatan dan beberapa pejabat tinggi Kalimantan Lainnya.

Upacara peresmian berlangsung di Lapangan Bukit Ngalangkang halaman Balai Kota dan sebagai catatan sejarah yang tidak dapat dilupakan sebelum upacara peresmian dilangsungkan pada pukul 08.00

pagi, diadakan demonstrasi penerjunan payung dengan membawa lambang Kotapraja Palangka Raya. Demonstrasi penerjunan payung ini, dipelopori oleh Wing Pendidikan II Pangkalan Udara Republik Indonesia Margahayu Bandung yang berjumlah 14 (empat belas) orang, di bawah pimpinan Ketua Tim Letnan Udara II M. DAHLAN, mantan paratroop AURI yang terjun di Kalimantan pada tanggal 17 Oktober 1947.

Demonstrasi penerjunan payung dilakukan dengan mempergunakan pesawat T-568 Garuda Oil, di bawah pimpinan Kapten Pilot Arifin, Copilot Rusli dengan 4 (empat) awak pesawat, yang diikuti oleh seorang undangan khusus Kapten Udara F.M. Soejoto (juga mantan Paratroop 17 Oktober 1947) yang diikuti oleh 10 orang sukarelawan dari Brigade Bantuan Tempur Jakarta. Selanjutnya, lambang Kotapraja Palangka Raya dibawa dengan parade jalan kaki oleh para penerjun payung ke lapangan upacara. Pada hari itu, dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah Bapak TJILIK RIWUT ditunjuk selaku penguasa Kotapraja Palangka Raya dan oleh Menteri Dalam Negeri diserahkan lambang Kotapraja Palangka Raya.

Pada upacara peresmian Kotapraja Otonom Palangka Raya tanggal 17 Juni 1965 itu, Penguasa Kotapraja Palangka Raya, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah, menyerahkan Anak Kunci Emas (seberat 170 gram) melalui Menteri Dalam Negeri kepada

Presiden Republik Indonesia, kemudian dilanjutkan dengan pembukaan selubung papan nama Kantor Walikota Kepala Daerah Kotapraja Palangka Raya.

## **b. Lambang Kota Palangka Raya**

### **1) Umum**

- a) Perisai adalah alat penangkis, merupakan salah satu alat untuk mempertahankan diri, walaupun pemilik/pemegangnya nampak bersahaja, namun pada hakekatnya selalu inginselaras dan sesuai dengan perkembangan jaman, terus maju berjuang melawan kemelaratan untuk menegakkan kebenaran yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila.
- b) Bidang lengkung hitam bertahukan aksara “Palangka Raya” melambangkan kehidupan suci, bersih, teguh, dan kokoh, oleh karena sifatnya kekal.
- c) Bunga dan melati berdaun lima di tengah, melambangkan kepamongprajaan yang menghias petugas-petugas/pejabat pamong praja di Indonesia.
- d) Bundaran di dalam melambangkan kesejahteraan asal mula terjadinya sebuah kota (merupakan lapangan alun-alun atau kegiatan penduduk), kemudian dihubungkan di jalurjalan ke segala jurusan sebagai syarat pengembangan kota.

## 2) Khusus

- a) Palangka Raya terdiri dari kata “Palangka dan Raya“. Palangka Raya Bulau berasal dari suatu wadah Palangka (bagian muka dan belakang, melukiskan bentuk gambar Burung Elang) yang menurut kepercayaan leluhur/nenek moyang suku dayak, dipakai oleh Mahatala Langit (Tuhan Yang Maha Esa) untuk menurunkan manusia pertama ke atas dunia.
- b) Setangkai padi berdaun enam helai dan tujuh belas butir buahnya, setangkai kapas berdaun lima helai dan enam buahnya yang sudah mekar dan putih, melambangkan saat peresmian Pemerintah Kota Palangka Raya mulai berotonomi penuh pada tanggal 17 Juni 1965.
- c) Warna dasar hijau, menyatakan secara geografis wilayah Kota Palangka Raya 75% terdiri atas hutan dan danau, berartikan kesuburan. Warna dasar kuning lambang kejayaan, cerah, terbuka dan berkembang.

## 3) Arti Keseluruhan Lambang

- a) Keberanian/kemauan membangun Kota Palangka Raya dari suatu daerah hutan, menjadi kota bersemboyan “ISEN MULANG“, dengan modal alam dan tenaga demi kejayaan Negara pada umumnya dan rakyat Kalimantan pada khususnya.

- b) Dilengkapi dengan amal, kegiatan, cita-cita dan tekad kepamongpraajaan bersemboyan “TUT WURI HANDAYANI“ untuk membina/membimbing masyarakat ke arah kesejahteraan rohaniah dan jasmaniah berpedoman falsafah Negara Pancasila.<sup>59</sup>

## 2. Profil Singkat BSI KC 2 Palangka Raya

Sejarah perkembangan industri perbankan syariah tak terlepas dari keluarnya peraturan tentang Perbankan yaitu, UU No 7 tahun 1992 yang membolehkan operasional bank dengan sistem bagi hasil di Indonesia, UU No 10 tahun 1998, yang mengatur tentang dual banking-system yaitu peraturan yang membolehkan setiap bank konvensional membuka sistem pelayanan syariah di cabangnya,<sup>60</sup> dan terbitnya UU No 23 tahun 1999. Perkembangan selanjutnya adalah keluarnya fatwa tentang haramnya bunga bank yang dikeluarkan oleh MUI pada tahun 2003,<sup>61</sup> keluarnya fatwa ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap laju pertumbuhan industri perbankan syariah.<sup>62</sup> Hal ini terlihat dengan terjadinya over likuiditas perbankan syariah yang mencapai 300 miliar rupiah. Perkembangan selanjutnya dengan tumbuhnya industri perbankan syariah yang dapat dilihat

---

<sup>59</sup> Profil Kota Palangka Raya 2017-Pemerintahan kota Palangka Raya, Lihat di Palangkaraya.go.id (Online 15 Desember 2020)

<sup>60</sup> Tim Redaksi, Himpunan Peraturan Perundang-undangan tentang Perbankan Syariah dan Surat Berharga Syariah Negara, (Bandung: Fokus Media, 2008), hal. 37

<sup>61</sup> Keputusan Fatwa Majelis Ulama Indonesia No. 1 Tahun 2004 tentang Bunga (interest/fa'idah). Lihat [www.mui.or.id](http://www.mui.or.id) (Online 17 Desember 2020)

<sup>62</sup> Zainul Arifin, Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah, (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006), hal. 37.

dengan munculnya 3 bank umum syariah dan 22 unit usaha syariah di beberapa bank konvensional di Indonesia.<sup>63</sup>

PT. Bank Susila Bakti (PT. Bank Susila Bakti) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997-1999 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi Bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik. Dengan terjadinya merger empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris: Ny. Machrani M.S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 8 September 1999 Notaris: Sutjipto, SH nama PT Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank

---

<sup>63</sup> [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) (Online 16 Desember 2020)

Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan ijin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.<sup>64</sup>

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT. Bank Syariah Mandiri. Kelahiran Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha bersama dari para perintis Bank syariah di PT. Bank Susila Bakti dan Manajemen PT. Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran Bank syariah di lingkungan PT. Bank Mandiri (Persero). PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai Bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Bank Syariah Mandiri meningkatkan jumlah jaringannya, hingga Desember 2010 PT. Bank Syariah Mandiri telah memiliki total asset sejumlah Rp. 40 Triliun dan 510 outlet

---

<sup>64</sup> <http://www.syariahamandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/> (Online 16 Desember 2020)



yang tersebar di seluruh Indonesia dengan rincian sekitar 108 kantor cabang, 237 kantor cabang pembantu unit layanan syariah, 32 kantor kas, 52 kantor layanan syariah, dan 44 kantor payment point, 13 kas keliling dan 14 gerai online.<sup>65</sup>

Kehadiran kantor cabang Bank Syariah Mandiri di kota Palangka Raya diresmikan pada tanggal 4 Mei 2010 ditandai dengan peresmian oleh Gubernur Kalimantan Tengah Agustin Teras Narang, sebagai Direktur Bank Syariah Mandiri adalah Sugihato mengatakan, kantor cabang tersebut merupakan yang ke-76 dari 413 outlet yang mereka miliki di seluruh Indonesia. Pihaknya ekspansi ke Kalimantan Tengah setelah melihat kemajuan pembangunan serta pertumbuhan ekonomi yang cukup bagus di daerah itu. Pihaknya juga telah membuka cabang baru di daerah kabupaten Kalimantan Tengah seperti Sampit, Kapuas, Pangkalanbun dan Muara Teweh. Hal itu sebagai bentuk keyakinan mereka terhadap prospek usaha dan demi mendekatkan pelayanan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri di seluruh Kalimantan Tengah yang menjangkau ke seluruh pelosok daerah.<sup>66</sup>

Bank Syariah Mandiri didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara Bank dan pihak lain. Kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk Bank Syariah Mandiri sesuai syariah, modern, dan universal. Dua tahun berada di kota

---

<sup>65</sup> [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) Lihat juga [www.syariahmandiri.com](http://www.syariahmandiri.com) (Online 17 Desember 2020)

<sup>66</sup> <http://forum.banjarmasinpost.co.id/read/artikel/2010/7/7/49514/hubungikami> (Online 20 Desember 2020)

Cantik ini belum bisa dibilang lama dalam dunia perbankan. Bank Syariah Mandiri tahu persis hal itu. Meski sudah menjadi bank syariah terbesar dengan jaringan terluas di Tanah Air, Bank Syariah Mandiri masih terus berupaya mewujudkan visi untuk menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha. Layanan perbankan yang real time dan online di 91 kantor cabang yang tersebar di 19 provinsi di Indonesia cuma menjadi salah satu upaya buat meraih predikat sebagai Bank syariah terpercaya.

**a. Visi Misi Bank Syariah Mandiri**

1) Visi

Bank Syariah Terdepan dan Modern

a) Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

b) Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

c) Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

2) Misi

a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

- b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung.<sup>67</sup>

## B. Penyajian Data

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden yang diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 76 responden. Gambaran tentang karakteristik responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada kuesioner. Dengan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai responden.

#### a. Berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	31	40,78%
Perempuan	45	59,22%
Total	76	100%

<sup>67</sup> Visi & Misi | Bank Syariah Mandiri (mandirisyariah.co.id), (Online 17 Desember 2020)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa nasabah pada BSM Palangka Raya yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 40,78%, dan responden yang berjenis kelamin perempuan 59%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

#### b. Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase
17-29 Tahun	29	38,15%
30-40 Tahun	45	59,21%
>40 Tahun	2	02,64%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 76 responden yang telah mengisi kuesioner, terdapat 29 responden berusia 17-29 tahun, 45 responden berusia 30-40 tahun, dan 2 responden yang berusia lebih dari 40 tahun. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 30-40 tahun.

#### c. Berdasarkan Jenis Jenjang Pendidikan

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD/MI	3	03,94%
SMA/MA	67	88,15%
Diploma	4	05,26%

<b>S1/S2/S3</b>	<b>2</b>	<b>02,65%</b>
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 4.3 dapat diketahui bahwa dari 76 responden yang telah mengisi kuesioner, terdapat 3 responden memiliki jenjang pendidikan SD/MI, 67 responden memiliki jenjang pendidikan SMA/MA, 4 responden memiliki jenjang pendidikan Diploma, dan 2 responden memiliki jenjang pendidikan S1/S2/S3. Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki jenjang pendidikan SMA/MA.

## 2. Penyajian Data

Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu pengaruh penerapan QRIS (Variabel X) dan kepuasan nasabah (Variabel Y), peneliti bermaksud untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Frekuensi Responden Penerapan QRIS**

No	1		2		3		4		5		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	2	2,6	43	56,6	31	40,8	76	100
2	0	0	0	0	11	14,5	43	56,6	22	28,9	76	100
3	0	0	0	0	11	14,5	35	46,0	30	39,4	76	100
4	0	0	0	0	10	13,2	39	51,3	27	35,5	76	100
5	0	0	0	0	6	7,8	48	63,2	22	28,9	76	100
6	0	0	0	0	11	14,5	43	56,6	22	28,9	76	100
7	0	0	0	0	6	7,8	48	63,2	22	28,9	76	100
8	0	0	0	0	3	3,9	43	56,6	30	39,4	76	100
9	0	0	0	0	8	10,5	47	61,8	21	27,6	76	100
10	0	0	0	0	6	7,8	49	64,4	21	27,6	76	100
11	0	0	0	0	4	5,2	40	52,6	32	42,1	76	100
12	0	0	0	0	8	10,5	45	59,2	23	30,3	76	100

Pada tabel diatas menunjukkan hasil variabel X yang terdapat pertanyaan mengenai penerapan QRIS yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 76 responden nasabah BSM Palangka Raya.

Hasil tanggapan kuesioner sebagai berikut:

- a. Pertanyaan pertama QRIS dapat menerima pembayaran aplikasi apapun, 31 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 40,8%, 43 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 56,6% dan 2 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 2,6%.
- b. Pertanyaan kedua syarat dan ketentuan dalam menggunakan QRIS jelas dan mudah, 22 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 28,9%, 43 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 56,6% dan 11 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 14,5%.
- c. Pertanyaan ketiga pihak BSM menjelaskan secara jelas kepada nasabah bagaimana cara melakukan transaksi menggunakan QRIS, 30 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 39,4%, 35 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 46,0% dan 11 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 14,5%.
- d. Pertanyaan keempat mempermudah dalam melakukan pembayaran, 27 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 35,5%,

39 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 51,3% dan 10 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 13,2%.

- e. Pertanyaan kelima lebih praktis karena cukup menggunakan satu QRIS, 22 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 28,9%, 48 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 63,2% dan 6 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 7,8%.
- f. Pertanyaan keenam cepat dan kekinian, 22 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 28,9%, 43 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 56,6% dan 11 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 14,5%.
- g. Pertanyaan ketujuh memudahkan rekonsiliasi dan berpotensi mencegah tindak kecurangan dari pembukuan transaksi tunai, 22 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 28,9%, 48 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 63,2% dan 6 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 7,8%.
- h. Pertanyaan kedelapan metode pembayaran menggunakan QRIS sangat aman, 30 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 39,4%, 43 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata

dengan nilai presentase 56,6% dan 3 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 3,9%.

- i. Pertanyaan kesembilan pihak BSM memberikan jaminan jika terjadi kesalahan dalam sistem pembayaran QRIS, 21 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 27,6%, 47 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 61,8% dan 8 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 10,5%.
- j. Pertanyaan kesepuluh tidak perlu repot lagi membawa uang, 21 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 27,6%, 49 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 64,4% dan 6 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 7,8%.
- k. Pertanyaan kesebelas pembayaran QRIS langsung diproses seketika, 32 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 42,1%, 40 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 52,6% dan 4 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 5,2%.
- l. Pertanyaan duabelas penggunaan langsung mendapatkan notifikasi transaksi, 23 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 30,3%, 45 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 59,2% dan 8 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 10,5%.



**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Responden Kepuasan Nasabah**

No	1		2		3		4		5		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	4	5,3	52	68,4	20	26,3	76	100
2	0	0	0	0	9	11,8	48	63,2	19	25	76	100
3	0	0	0	0	6	7,9	48	63,2	22	28,9	76	100
4	0	0	0	0	7	9,2	45	59,2	24	31,6	76	100
5	0	0	0	0	7	9,2	53	69,7	16	21,1	76	100
6	0	0	0	0	5	6,6	53	69,7	18	23,7	76	100
7	0	0	0	0	9	11,8	41	53,9	26	34,3	76	100
8	0	0	0	0	2	2,6	39	51,3	35	46,1	76	100
9	0	0	0	0	5	6,6	50	65,8	21	27,6	76	100
10	0	0	0	0	8	10,6	46	60,5	22	28,9	76	100
11	0	0	0	0	1	1,4	53	69,7	22	28,9	76	100
12	0	0	0	0	10	13,2	44	57,9	22	28,9	76	100

Pada tabel diatas menunjukkan hasil variabel Y yang terdapat pertanyaan mengenai kepuasan nasabah yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 76 responden nasabah BSM Palangka Raya.

Hasil tanggapan kuesioner sebagai berikut:

- a. Pertanyaan pertama nasabah merasa puas akan metode pembayaran menggunakan QRIS, 20 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 26,3%, 52 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 68,4% dan 4 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 5,3%.
- b. Pertanyaan kedua nasabah memahami keutungan dan keunggulan dalam menggunakan QRIS, 19 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 25%, 48 responden menjawab poin 4/ di atas rata-

rata dengan nilai presentase 63,2% dan 9 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 11,8%.

- c. Pertanyaan ketiga pembayaran menggunakan QRIS lebih mudah, 22 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 28,9%, 48 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 63,2% dan 9 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 11,8%.
- d. Pertanyaan keempat QRIS sangat mudah di akses, 24 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 31,6%, 45 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 59,2% dan 7 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 9,2%.
- e. Pertanyaan kelima metode pembayaran menggunakan QRIS sesuai dengan harapan, 16 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 21,1%, 53 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 69,7% dan 7 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 9,2%.
- f. Pertanyaan keenam transaksi tercatat otomatis dan bisa dilihat setiap saat, 18 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 23,7%, 53 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 69,7% dan 5 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 6,6%.

- g. Pertanyaan ketujuh nasabah puas dengan produk yang ditawarkan, 26 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 34,3%, 41 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 53,9% dan 9 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 11,8%.
- h. Pertanyaan kedelapan nasabah menjadikan BSM sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa perbankan, 35 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 46,1%, 39 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 51,3% dan 2 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 2,6%.
- i. Pertanyaan kesembilan QRIS dapat diandalkan dalam melakukan transaksi digital, 21 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 27,6%, 50 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 65,8% dan 5 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 6,6%.
- j. Pertanyaan kesepuluh nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan QRIS, 22 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 28,9%, 46 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 60,5% dan 8 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 10,6%.
- k. Pertanyaan kesebelas pelayanan dan fasilitas yang disediakan memberikan kepuasan kepada nasabah, 22 responden menjawab poin 5/

memuaskan dengan nilai presentase 28,9%, 44 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 57,9% dan 1 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 1,4%.

1. Pertanyaan keduabelas nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang BSM, baik produk maupun pelayanannya, 22 responden menjawab poin 5/ memuaskan dengan nilai presentase 28,9%, 44 responden menjawab poin 4/ di atas rata-rata dengan nilai presentase 57,9% dan 10 responden menjawab poin 3/ rata-rata dengan nilai presentase 13,2%.

### **C. Hasil Analisis Data**

Penulis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana, uji t dan uji koefisien determinan

#### **1. Uji Prasyarat Analisis**

Uji prasyarat analisis dimaksudkan untuk mengetahui data yang di kumpulkan memenuhi syarat untuk di analisis dengan teknik statistik yang di pilih. Untuk mempermudah perhitungan.

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan item-item dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas item ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Dengan menggunakan SPSS 26. adapun hasil output perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Keputusan Validitas Penerapan QRIS (X)**

No	r hitung	r table	Keputusan
1	0,774	0,2227	Valid
2	0,793	0,2227	Valid
3	0,692	0,2227	Valid
4	0,714	0,2227	Valid
5	0,648	0,2227	Valid
6	0,747	0,2227	Valid
7	0,689	0,2227	Valid
8	0,638	0,2227	Valid
9	0,592	0,2227	Valid
10	0,763	0,2227	Valid
11	0,660	0,2227	Valid
12	0,554	0,2227	Valid

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa 12 pernyataan tersebut dikatakan valid karena hasil r hitung > r tabel. Hal ini dapat dilihat dari r hitung pada kolom lebih besar di bandingkan dengan r tabel yaitu 0,2227.

**Tabel 4.7**  
**Keputusan Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

No	r hitung	r tabel	Keputusan
1	0,618	0,2227	Valid
2	0,545	0,2227	Valid
3	0,636	0,2227	Valid
4	0,647	0,2227	Valid
5	0,524	0,2227	Valid
6	0,556	0,2227	Valid
7	0,599	0,2227	Valid
8	0,471	0,2227	Valid
9	0,498	0,2227	Valid
10	0,676	0,2227	Valid
11	0,566	0,2227	Valid
12	0,593	0,2227	Valid

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan bahwa 12 pernyataan tersebut dikatakan valid karena hasil r hitung > r tabel. Hal

ini dapat dilihat dari  $r$  hitung pada kolom lebih besar di bandingkan dengan  $r$  tabel yaitu 0,2227.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan item-item dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas item ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya.

Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS 26. adapun hasil output perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.8**  
**Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Penerapan QRIS	0,899	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,818	Reliabel

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* untuk variabel penerapan QRIS dan kepuasan nasabah masing-masing lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}} = 0,2227$ . Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel atau konsisten. Menurut tingkat keandalan pada tabel *cronbach alpha* menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut dikatakan sangat andal.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan analisis regresi berganda, pengujian ini harus di penuhi agar penaksiran prameter dan koefesien regresi tidak bias.

### a. Uji Normalitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,05 ( $>0,05$ ). Hasil pengujian reliabilitas instrumen menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS 26. Adapun hasil output dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut:

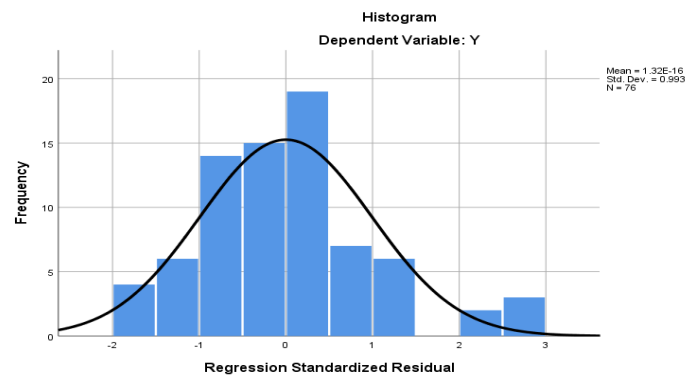
**Tabel 4.9**  
**Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.89276517
Most Extreme Differenoes	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.046
Test.Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069

- a. Test distribution is Normal
- b. Calculated from data
- c. Lilliefors Significance Correction

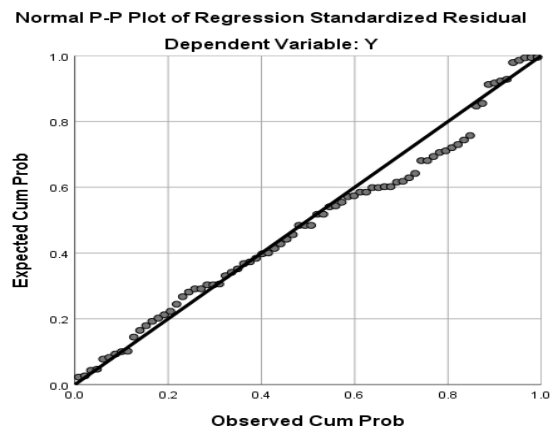
Berdasarkan nilai tabel di atas, menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,069 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji tersebut berdistribusi tidak normal.

**Tabel 4.10**  
**Grafik Histogram**



Pada grafik di atas membentuk sebuah kurva di mana kurva tersebut lebih condong kesebelah kiri dan tidak membentuk kurva seperti lonceng yang berada dibagian tengah. Maka dari itu variabel tersebut dikatakan tidak berdistribusi normal.

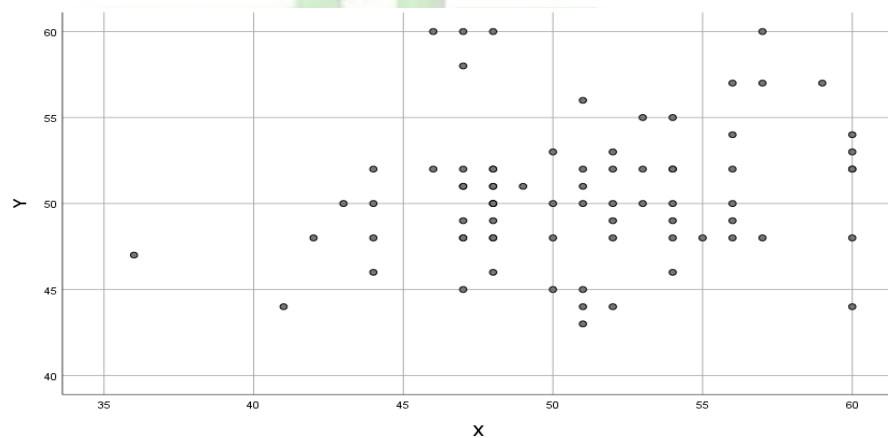
**Tabel 4.11**  
**Normal P-P Plot**





Pada tabel gambar di atas terlihat bahwa titik-titik plotting tersebut masih banyak yang berada jauh dari garis distribusi. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 4.12**  
**Grafik Scatterplot**

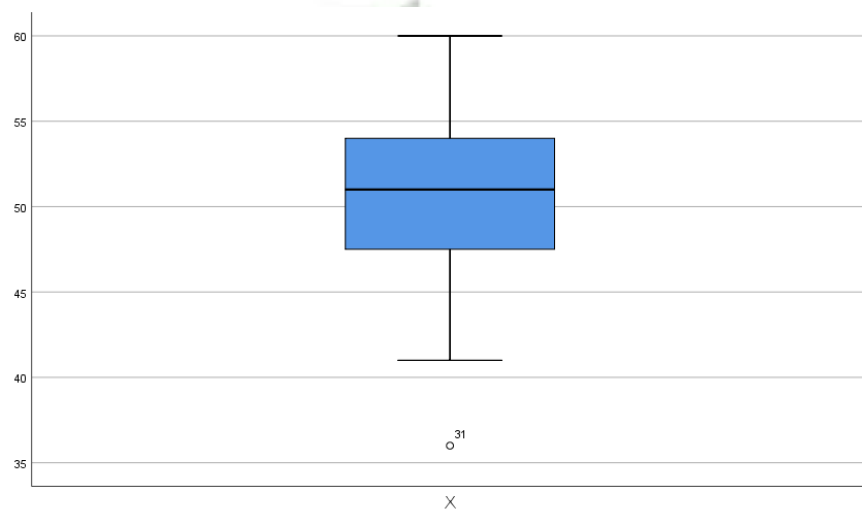


Pada gambar di atas terdapat tabel *scatterplot*, terlihat bahwa titik-titik tersebut tidak menyebar sepenuhnya. Maka dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa distribusi tersebut tidak berdistribusi normal. Dari tabel *scatter plot* juga bisa menunjukkan adanya *outlier* yaitu data yang ekstrem yang kemungkinan dihasilkan dari situasi yang tidak normal.

Dari uji yang sudah dilakukan menggunakan *one sample kormogorov smirnov* didapatkan nilai signifikan sebesar 0,005, nilai tersebut lebih kecil dari 0,069 sebagai batasan nilai bahwa variabel

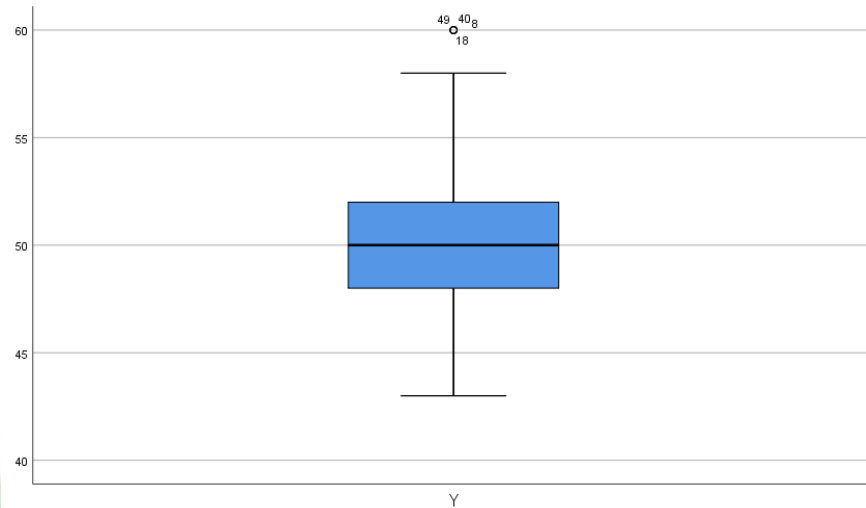
tersebut dikatakan berdistribusi normal. Oleh karena itu, nilai signifikan tersebut tidak normal terlihat juga dari tabel 4.9, tabel 4.10 dan tabel 4.11. Maka, peneliti menggunakan cara dengan mengambil data *outlier* atau data ekstrem untuk dihilangkan.

**Tabel 4.13**  
**Boxplot Variabel X**



Pada gambar diatas (Tabel 4.12) terdapat grafik boxplot variabel X dan terdapat satu data ekstrem atau *outlier* yaitu data nomor 31 yang dapat dihapus atau dihilangkan agar data bisa berdistribusi normal.

**Tabel 4.14**  
**Boxplot Variabel X**



Sedangkan pada boxplot variabel Y (Tabel 4.13) terdapat lima data ekstrem atau *outlier* yaitu data nomor 8, 18, 40, dan 49 yang dapat dihapus atau dihilangkan agar data bisa berdistribusi normal. Setelah *outlier* tersebut dihilangkan, maka data tersebut diuji kembali menggunakan uji *one sample kolmogorov smirnov*.

**Tabel 4.15**  
**Normalitas setelah penghapusan *Outlier***  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

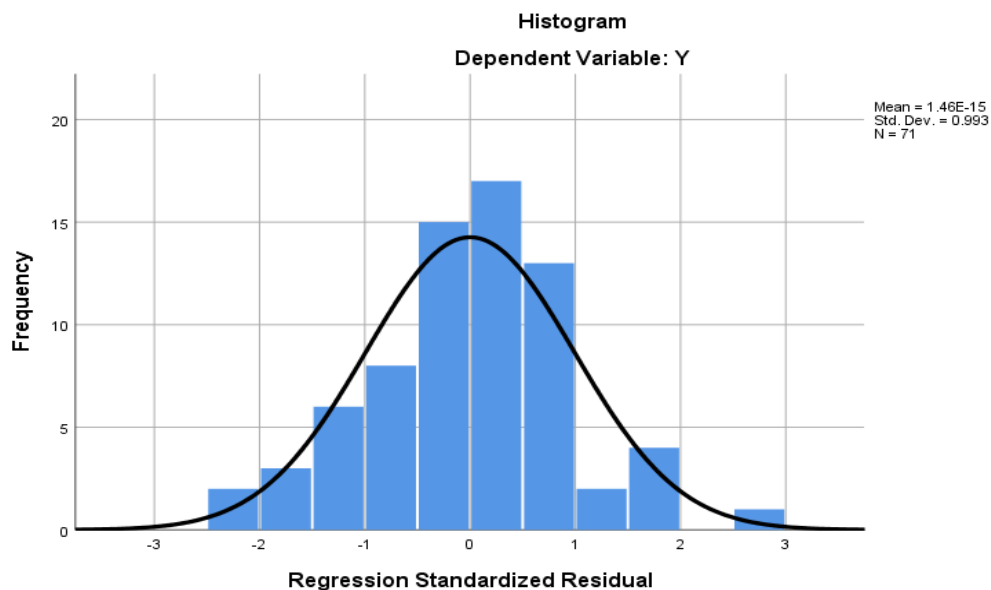
		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.25228533
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.057
Test Statistic		.067

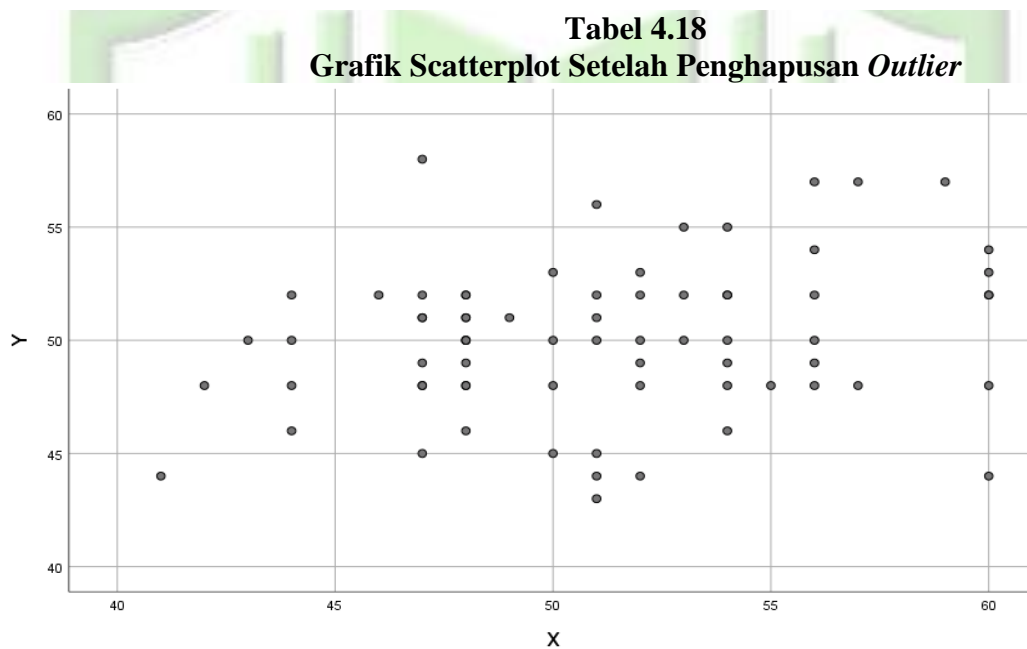
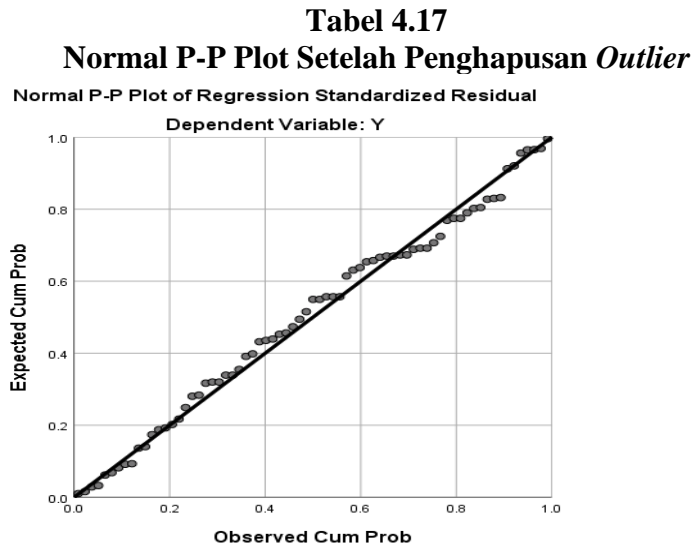
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>
------------------------	---------------------

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

Setelah menghilangkan *outlier* dan melakukan uji normalitas kembali menggunakan uji *one sample kormogorov smirnov* maka didapatkan nilai signifikan sebesar 0,20. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data yang diuji berdistribusi normal.

**Tabel 4.16**  
**Grafik Histogram Setelah Penghapusan *Outlier***





Pada gambar diatas (Tabel 4.16) terdapat grafik histogram setelah dilakukannya penghapusan *outlier*. Terlihat perbedaan antara grafik histogram sebelum dan sesudah dilakukannya penghapusan tersebut. Pada grafik ini

bentuk kurva membentuk sebuah lonceng dan berada tepat dibagian tengah, maka variabel dapat dikatakan berdistribusi normal.

Pada gambar (Tabel 4.17) terdapat grafik normal P-P Plot setelah penghapusan *outlier*. Terlihat perbedaan titik-titik plot yang mulai mendekat dengan garis distribusi walaupun masih ada titik-titik yang masih berada jauh dari garis distribusi tersebut.

Sedangkan pada gambar (Tabel 4.18) terdapat grafik scatterplot setelah penghapusan *outlier*. Pada grafik tersebut terlihat jelas perbedaan sebelum dan sesudah penghapusan. Terlihat pada penyebaran titik-titik plot setelah penghapusan *outlier* yang menandakan bahwa data sudah berdistribusi normal.

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan antara masing-masing variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat. Sebaliknya, jika signifikansi  $< 0,05$  maka tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat.

**Tabel 4.19**  
**Linearitas X dan Y**  
**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah* Penerapan QRIS	Between Grops	(Combined)	304.182	18	16.899	1.109	.368
		Linearity	36.268	1	36.268	2.380	.128
		Deviation from	267.914	17	15.760	1.034	.438
		Linearity	868.607				

Within Groups	1172.789	57	15.239		
Total		75			

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,438 yang berarti lebih besar 0,05, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel penerapan QRIS (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y).

### 3. Analisis Regresi Sederhana

Metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel Pengaruh penerapan QRIS (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu statistik.

#### a. Uji T

Pengaruh penerapan QRIS (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) KC 2 Palangka Raya.

**Tabel 4.20**  
**Koefisien Variabel**  
**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.437	11.063		1.3005	.198
X	.564	.198	.367	2.847	.006

Dependent Variabel: Y

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar  $2.847 > 1.993$  dan nilai sig.  $0.006 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan QRIS (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

Ha : Penerapan QRIS (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Ho : Penerapan QRIS (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Ha diterima dan Ho ditolak, jika nilai t hitung  $<$  t tabel atau jika nilai sig.  $>$  0,05.

Ha diterima dan Ho ditolak, jika nilai t hitung  $>$  t tabel atau jika nilai sig.  $<$  0,05.

Diketahui nilai t hitung sebesar  $2.847 > 1.993$  dan nilai sig.  $0,006 < 0,05$ . Berdasarkan nilai tersebut maka Ha diterima Ho ditolak.

**Tabel 4.21**  
**ANOVA\***

Model	Sum of Squares	df	Means Square	F	Sig
Regression	36.268	1	36.268	2.361	.129
Residual	1136.522	74	15.358		
Total	1172.789	75			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Diketahui dari tabel di atas nilai signifikan untuk pengaruh penerapan QRIS (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0,129  $<$  0,05 dan nilai F hitung sebesar 2.361. Jika diketahui F tabel sebesar 3,97 maka dibandingkan dengan F hitung nilai F hitung  $>$  F tabel yaitu  $2.361 > 3,97$ . Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



### b. Koefisien Determinan

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap dependen. Nilai  $r^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam mendekati variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

**Tabel 4.22**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.176	.031	.018	3.919

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel di atas, angka *R Square* atau koefisien determinasi adalah 0,031. Nilai *R Square* berkisar antara 0 sampai 1. Nilai *adjusted R Square* sebesar 0,018. Hasil perhitungan statistik ini dapat disimpulkan bahwa penerapan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSM Palangka Raya sebesar 3,1% sedangkan sisanya 96,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

### D. Pembahasan

Mobile banking terdapat yang namanya QR Code, QR Code adalah pengembangan teknologi yang membantu perangkat dalam mentransfer sejumlah data agar kegiatan yang dilakukan bisa terlaksana dengan cepat efisien, dan simple. Dengan adanya QRIS, maka sekarang seluruh transaksi pembayaran yang menggunakan QR Code hanya memerlukan satu QR Code saja, karena kode QR

itu yang sudah terintegrasi dengan seluruh aplikasi yang menyediakan dan/atau menerima pembayaran dengan QR Code.

Bank Syariah Mandiri (BSM) cabang Palangka Raya merupakan salah satu industri perbankan yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati nasabah mereka, terlihat dari upaya BSM mulai mengimplentasikan kode QR berstandar nasional atau Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS). Bank Mandiri Syariah menjadi satu-satunya perbankan syariah yang telah mengimplentasikan QRIS hingga saat ini.

Dengan adanya penerapan QRIS apakah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah.

### **1. Pengaruh Penerapan QRIS (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BSI KC 2 Palangka Raya**

Diketahui  $t$  hitung sebesar  $2.847 > 1.993$  dan nilai sig.  $0.006 < 0,05$ . Berdasarkan Nilai tersebut  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak, Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan QRIS (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai  $R$  Square  $0,031$  dan *adjusted R Square* sebesar  $0,018$ . dapat diartikan bahwa penerapan QRIS berpengaruh  $3,1\%$  terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian yang bertempat di Bank Syariah Mandiri Palangka Raya “Pengaruh Penerapan QRIS Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC 2 Palangka Raya”. Maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2.847 > 1,993$  dan nilai signifikan  $< \alpha$  yaitu  $0,006 < 0,05$ .
2. nilai *R Square* sebesar 0,031 dan *adjusted R Square* sebesar 0,018. dapat diartikan bahwa penerapan QRIS berpengaruh 3,1% terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya dan sisanya 96,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

#### **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan sehubungan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, ialah sebagai berikut;

1. Bagi BSI KC 2 Palangka Raya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuat BSI KC 2 Palangka Raya lebih mengenalkan dan memberikan pemahaman mengenai transaksi menggunakan QRIS, bagaimana cara melakukan transaksi

menggunakan QRIS, apa saja syarat dan ketentuan yang diberlakukan bagi pengguna QRIS, memberikan pemahaman keutungan dan keunggulan menggunakan QRIS tersebut.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan selesai nya penelitian ini, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi, dengan model penelitian berbeda dan pada objek yang berbeda. Misalnya pada bank syariah lainnya sehingga dapat dilihat perbedaannya. Selain itu perlu menambahkan variabel lain sebagai pengganti variabel kepuasan.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Anas, Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005
- Arifin, Zainul, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006
- Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010.
- Heri Sudarsono dan Hendi Yogi Prabowo, *Istilah-istilah Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2004
- Hermawan, Asep dan Husna Leila Yusron, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2017
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasi Perbankan I*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Jakarta: Gaung Parsada Group, 2008
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Surabaya: Kencana, 2010
- Kasmadi & Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, Alfabeta: Bandung, 2014
- Kasmir, *Pemasaran Bank, edisi pertama cetakan kedua*, Jakarta: Kencana. 2004
- Kurniawan, Robert, *Analisis Regresi Dasar dan penerapannya dengan r*, Jakarta:Kencana, 2016
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Martono, Nanang, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Data Sekunder edisi revisi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPEE UII, 2002

- Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013
- Misra Isra, dkk, *Manajemen Perbankan Syariah*, Jogjakarta: K-Media, 2021
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Rangkuti, Freddy, *Costumer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013
- Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Alfabet, 2010.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Suwiknyo, Dwi, *Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016
- Taniredja, Turikan dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Tim Redaksi, *Himpunan Peraturan Perundang-undangan tentang Perbankan Syariah dan Surat Berharga Syariah Negara*, Bandung: Fokus Media, 2008
- Timotius, Kris H., *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*, Yogyakarta: Andi, 2017
- Tjiptono, Fandy, *Perfektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Andi, 2000
- Triton, P.B. *SPSS 13.0 Terapan*. Jogjakarta: ANDI, 2005
- Wulansari, Andhita Dessy, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016

Yusmad, Muammar Arafat, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Praktik*, Yogyakarta: Deepublish, 2018

Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006

## **B. Skripsi**

Abdurrahman Al-Gunain, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking Pada Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2010

Dara Saputri, Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Pt Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, Skripsi, UIN Raden Intan, 2017

Dian Lusia Nopitasari, Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Skripsi, IAIN Surakarta, 2017

Mariatul Adila, Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Studi Pada PT bank BRI Syariah KC Margonda Depok, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017

Yeni Anda Dwinurpitasari, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo Skripsi, IAIN Ponorogo , 2019.

## **C. Jurnal**

Aditia Wardana, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia, DeReMa Jurnal Manajemen, no. 2, Vol.10 (September 2015)

## **D. Internet**

<http://forum.banjarmasinpost.co.id/read/artikel/2010/7/7/49514/hubungikami>  
(Online 20 Desember 2020)

<https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/ORIS/Contents/Default.aspx>  
(Online 28 Mei 2020)

<http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/> (Online 16 Desember 2020)

Keputusan Fatwa Majelis Ulama Indonesia No. 1 Tahun 2004 tentang Bunga (interest/fa'idah). Lihat [www.mui.or.id](http://www.mui.or.id) ( Online 17 Desember 2020)

Profil Kota Palangka Raya 2017-Pemerintahan kota Palangka Raya, Lihat [Palangkaraya.go.id](http://Palangkaraya.go.id) (Online 15 Desember 2020)

Quick Response Code Indonesian standard, <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/QRIS/Contents/Default.aspx> (Online 02 April 2020)

Visi & Misi | Bank Syariah Mandiri, Lihat di [mandirisyariah.co.id](http://mandirisyariah.co.id), (Online 17 Desember 2020)

[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) (Online 16 Desember 2020)

[www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) Lihat juga [www.syariahmandiri.com](http://www.syariahmandiri.com) (Online 17 Desember 2020)

