

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Berdasarkan apa yang peneliti dapatkan di lapangan, maka yang dapat peneliti uraikan dalam penjelasan berikut:

1. Profil Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

a. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

Sebagai negara yang memiliki penduduk muslim terbesar di dunia maka Indonesia mempunyai potensi untuk menjadi garda terdepan pada industri keuangan Syariah. Kesadaran masyarakat terkait halal *moneter* dan dukungan dari para *stakeholder* menjadi pengembangan yang penting dalam ekosistem industri halal Indonesia termasuk bank syariah. Bank syariah mempunyai peran penting sebagai fasilitator dalam aktivitas ekonomi pada ekosistem industri halal.¹

Keberadaan industri perbankan syariah sudah mengalami pengembangan dan peningkatan signifikan pada tiga dekade dengan melakukan berbagai macam inovasi produk meningkatkan pelayanan dan mengembangkan jaringan sehingga menunjukkan tren positif setiap tahunnya. Selain itu semangat dalam melaksanakan percepatan perkembangan bank syariah juga bisa dilihat dari aksi korporasi yang contohnya dilakukan oleh bank BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah dan BNI Syariah.

¹ BSI (Bank Syariah Indonesia), “Sejarah Singkat BSI”, Diakses dari <http://www.ir-bankbsi.com> pada Tanggal 1 Agustus 2023 Pukul 07.00.

Penggabungan tiga bank syariah tersebut sudah dilakukan sejak Maret 2020 yang mana proses pendiriannya melalui tahapan yang cukup ketat untuk mendapatkan izin dari otoritas jasa keuangan. Proses pengesahan nama baru Bank Syariah Indonesia dilakukan oleh kementerian hukum dan HAM sekaligus persiapan logo baru dan lainnya.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yaitu 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah dan BNI Syariah menjadi satu identitas yakni Bank Syariah Indonesia. Penggabungan tersebut menyatukan kelebihan dari tiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas dan mempunyai kapasitas permodalan yang baik tentunya didukung oleh adanya sinergi perusahaan induk serta komitmen pemerintah melalui kementerian keuangan yang mendorong agar Bank Syariah Indonesia bisa bersaing di tingkat global.

Penggabungan tiga bank syariah tersebut diresmikan oleh presiden Joko Widodo yang mengesahkan bahwa pemerintah sangat serius memperhatikan perkembangan layanan berbasis syariah agar mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi yang masih bergejolak. Komitmen pemerintah untuk mendorong perekonomian melalui besi diharap bisa menjadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional. BSI menjadi cerminan wajah ceria di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi seluruh masyarakat. Sesudah melakukan merger, BSI menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset Rp. 239,56 triliun dengan lebih dari 1000 kantor cabang dan 20.000 karyawan dan BSI menjadi bank dengan peringkat tujuh berdasarkan total aset yang dimiliki.

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

Adapun visi dan misi BSI KC Pamekasan yaitu:²

- 1) Visi Bank Syariah Indonesia yaitu: Top 10 *Global* Islamic Bank.
- 2) Misi Bank Syariah Indonesia yaitu:
 - a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T..
 - b) Menjadi bank besar yang membrikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
 - c) Menjadi Perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

c. Logo Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

Berikut merupakan logo dari BSI KC Pamekasan:

Gambar 4.1
Logo Bank Syariah Indonesia



Sumber: BSI Tahun 2023

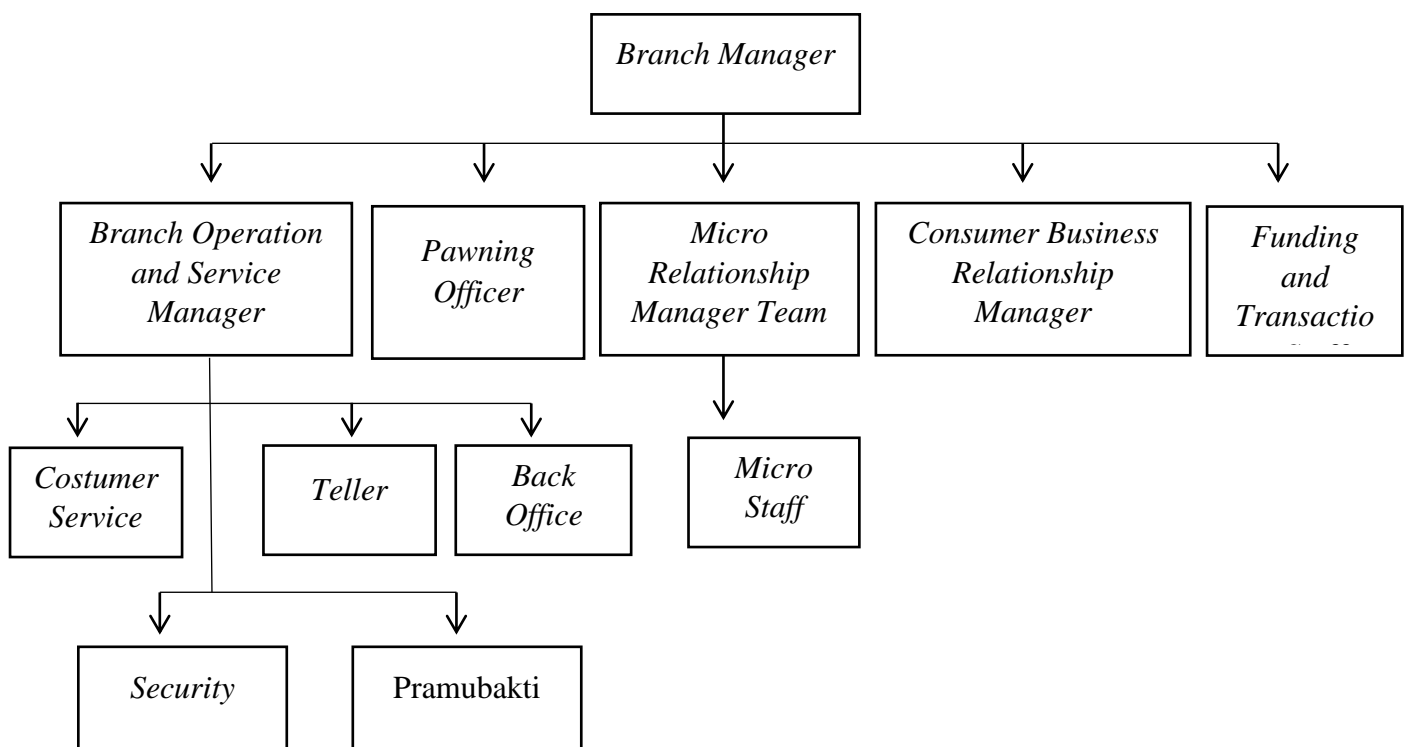
² BSI (Bank Syariah Indonesia), “Visi dan Misi BSI”, Diakses dari <http://www.ir-bankbsi.com> pada Tanggal 1 Agustus 2023 Pukul 07.00.

Logo BSI secara keseluruhan bernuansa hijau dan putih dengan tulisan BSI dan bintang berwarna kuning di ujung atas sebelah kanan dari tulisan. Di samping kanan tulisan BSI disematkan kata “Bank Syariah Indonesia”. Filosofi yang terkandung dalam bintang kuning bersudut 5 mempresentasikan 5 sila Pancasila dan 5 rukun Islam. Tulisan BSI menjadi representasi Indonesia baik di tingkat nasional maupun di tingkat global.³

d. Struktur Organisasi BSI KC Pamekasan

Berikut ini merupakan gambar struktur organisasi BSI KC Pamekasan yakni:

Gambar 4.2
Struktur Organisasi BSI KC Pamekasan



Sumber: Data penelitian diolah, 2023

³ BSI (Bank Syariah Indonesia), “Logo BSI”, Diakses dari <http://www.ir-bankbsi.com> pada Tanggal 1 Agustus 2023 Pukul 07.00.

Keterangan:

- 1) *Branch Manager*: Irawan Nugroho
- 2) *Branch Operation and Service Manager*: Novita Ariani.
- 3) *Pawning Officer*: Herman.
- 4) *Micro Realtionship Manager Team Leader*: Moh. Sakroni.
- 5) *Consumer Business Relationsio Manager*: Moh. Abdianul Hidayat.
- 6) *Funding and Transaction Staff*: Intan Gita Sasmita dan Amelia.
- 7) *Consumer Service*: Devi Afiriliawati.
- 8) *Teller*: Intan Ayu Permatasari.
- 9) *Back Office*: Siti Aisyah.
- 10) *Micro Staff*: Ach. Khairil Anwar.
- 11) *Security*: Ach. Mansur dan Januar Rahmat Hidayat.
- 12) *Pramubakti*: Maulana Ishak.

e. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

Terdapat beberapa macam produk dan layanan pada BSI KC Pamekasan diantaranya yaitu produk tabungan dan pembiayaan:⁴

- 1) Individu
 - a) Tabungan, Adapun beberapa macam produk tabungan di BSI yaitu:
 - 1) BSI Tabungan Bisnis.
 - 2) BSI Tabungan *Classic*.

⁴ BSI (Bank Syariah Indonesia), “Produk dan Layanan BSI”, Diakses dari <http://www.ir-bankbsi.com> pada Tanggal 1 Agustus 2023 Pukul 07.00.

- 3) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*.
 - 4) BSI Tabungan *Easy Wadiah*.
 - 5) BSI Tabungan Efek Syariah.
 - 6) BSI Tabungan Junior.
 - 7) BSI Tabungan Mahasiswa.
 - 8) BSI Tabungan *Payroll*.
 - 9) BSI Tabungan Pendidikan.
 - 10) BSI Tabungan Pensiun.
 - 11) BSI Tabungan Prima.
 - 12) BSI Tabungan Rencana.
 - 13) BSI Tabungan Simpanan Pelajar.
 - 14) BSI Tabungan *Smart*.
 - 15) BSI Tabungan Valas BSI TabunganKu.
 - 16) BSI Tapenas Kolektif.
- b) Haji dan Umroh, beragam produk haji dan umrah unggulan yaitu:
- 1) BSI Tabungan Haji Indonesia.
 - 2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia.
- c) Pembiayaan, beragam produk pembiayaan sesuai syariah:
- 1) Bilateral *Financing*.
 - 2) BSI *Cash Collateral*.
 - 3) BSI *Distributor Financing*.
 - 4) BSI *Griya Hasanah*.

- 5) BSI Griya Konstruksi.
 - 6) BSI Griya *Mabrur*.
 - 7) BSI Griya Simuda.
 - 8) BSI Griya Swakarya.
 - 9) BSI KPR Sejahtera.
 - 10) BSI KUR Kecil.
 - 11) BSI KUR Mikro.
 - 12) BSI KUR Super Mikro.
 - 13) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh).
 - 14) BSI Mitraguna Berkah.
 - 15) BSI Multiguna *Hasanah*.
 - 16) BSI Oto.
 - 17) BSI Pensiun Berkah.
 - 18) BSI Umrah.
 - 19) Mitraguna Online.
- d) Investasi, beragam produk investasi sesuai syariah:
- 1) *Bancassurance*.
 - 2) BSI Deposito Valas.
 - 3) BSI Reksa Dana Syariah.
 - 4) *Cash Waqf Linked* Sukuk Ritel (Sukuk *Wakaf* Ritel).
 - 5) Deposito Rupiah.
 - 6) *Referral Retail Brokerage*.
 - 7) SBSN Ritel.

- e) Transaksi, produk dan layanan untuk menunjang transaksi:
 - 1) BSI Giro Rupiah.
 - 2) BSI Giro Valas.
- f) Emas, produk emas unggulan:
 - 1) BSI Cicil Emas.
 - 2) BSI Gadai Emas.
- g) Bisnis, layanan bagi pelaku usaha kecil dan mikro:
 - 1) Bank *Guarantee Under Counter Guarantee*.
 - 2) BSI Bank Garansi.
 - 3) BSI *Cash Management*.
 - 4) BSI Deposito Ekspor SDA.
 - 5) BSI Giro Ekspor SDA.
 - 6) BSI Giro Optima.
 - 7) BSI Giro Pemerintah.
 - 8) BSI Pembiayaan Investasi.
 - 9) Giro Vostro.
 - 10) Jasa Penagihan Transaksi *Trade Finance* Antar Bank.
 - 11) Pembiayaan Yang Diterima (PYD).
- h) Prioritas yaitu terdiri dari:
 - 1) BSI Prioritas.
 - 2) BSI *Private*.
 - 3) *Safe Deposit Box* (SDB).

2) Perusahaan

a) *Trade Finance & Services:*

- 1) Pembiayaan Investasi.
- 2) Penyelesaian Wesel Ekspor.
- 3) *LC Issuance/SKDBN.*
- 4) *Buyer Financing.*
- 5) *Distributor Financing.*
- 6) *Supplier Financing.*
- 7) Bank Garansi.

b) Pembiayaan yaitu terdiri dari:

- 1) BSI Prioritas.
- 2) BSI *Private.*
- 3) *Safe Deposite Box (SDB).*

c) Simpanan, simpanan perusahaan sesuai syariah islam:

- 1) Giro SBSN.
- 2) Deposito DHE SDA.
- 3) Giro DHE SDA.
- 4) Giro Optima.

d) Cash Management:

- 1) CMS.
- 2) OPBS (SO/DO) Pertamina.

e) Tresuri, terdiri dari:

- 1) Transaksi Sukuk.

- 2) *Deposito On Call (DOC)*.
 - 3) BSI Lindung Nilai Syariah.
 - 4) Transaksi Valuta Asing–Devisa Umum/*Telegraphic*.
 - 5) Transaksi Valuta Asing –Uang Kertas Asing (*Banknotes*).
- 3) Perbankan Digital
- a) *BSI Mobile*.
 - b) Buka Rekening *Online*.
 - c) Solusi Emas.
 - d) BSI QRIS.
 - e) *BSI Cardless Withdrawal*.
 - f) *BSI Debit Card*.
 - g) *BSI Debit OTP*.
 - h) BSI ATM CRM.
 - i) BSI Aisyah.
 - j) BSI Net.
 - k) BSI JadiBerkah.id.
 - l) *BSI Merchant Business*.
 - m) BSI API Platform.
 - n) *BSI Smart Agent*.
 - o) *BSI Payment Point*.
- 4) Kartu
- a) Kartu Pembiayaan yaitu terdiri dari:
 - 1) *BSI Hasanah Card Classic*.

- 2) *BSI Hasanah Card Gold.*
 - 3) *BSI Hasanah Card Platinum.*
- b) Kartu Debit yang terdiri dari:
- 1) BSI Debit GPN.
 - 2) BSI Debit OTP.
 - 3) BSI Debit Visa.
 - 4) Kartu BSI Debit Sabi.
 - 5) Kartu Debit BSI SimPel.
 - 6) Kartu Haji BSI Visa.

2. Gambaran Umum Responden

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Pamekasan merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa keuangan di wilayah pamekasan, kondisi atau keadaan kantor BSI KC Pamekasaan berada dalam keadaan baik (layak dipakai), penataan ruangan baik dan tempat duduk yang memadai. Dalam penelitian ini kuisisioner yang disebarakan sebanyak 95 responden diantar sendiri kepada responden yaitu nasabah yang menggunakan BSI mobile banking. Selanjutnya mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan dapat dijelaskan dibawah ini:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-laki	44	46,3 %
Perempuan	51	53,7%
Total	95	100 %

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti Tahun 2023.

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebanyak 44 nasabah laki-laki (46,3%), dan sebanyak 51 nasabah perempuan (53,7%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik Responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Persentase
< 30	53	55,8 %
31 – 40	39	41 %
> 40	3	3,2 %
Total	95	100 %

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yaitu nasabah yang berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 53 nasabah (55,8%), usia 31 sampai 40 tahun sebanyak 39 nasabah (41%), dan yang berusia diatas 40 tahun sebanyak 3 nasabah (3,2%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Keterangan	Jumlah	Persentase
SD/MI	4	4,2 %
SMP/MTs	10	10,5 %
SMA/MA	47	49,5 %
S1/Sederajat	34	35,8 %
Lainnya	0	0 %
Total	95	100 %

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu sebanyak 4 nasabah memiliki pendidikan terakhir SD/MI (4,2%), 10 nasabah memiliki pendidikan terakhir SMP/MTs (10,5%), 47 nasabah memiliki pendidikan terakhir SMA/MA (49,5%), dan sebanyak 34 nasabah memiliki pendidikan terakhir S1 atau sederajat (35,8%) serta lainnya sebanyak 0 atau (0%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Pegawai negeri	20	21,1%
Pegawai swasta	25	26,3%
Wiraswasta	28	29,5 %
Petani	10	10,5%
Lainnya	12	12,6%
Total	95	100%

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu sebanyak 20 nasabah bekerja sebagai pegawai negeri (21,1%), 25 nasabah bekerja sebagai pegawai swasta (26,3%), 28 nasabah bekerja sebagai wiraswasta (29,5%), 10 nasabah bekerja sebagai petani (10,5%), dan lainnya sebanyak 12 nasabah atau (12,6%).

3. Deskripsi Variabel

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuisioner dengan menggunakan skala likert, jumlah pernyataan berupa 10 butir pernyataan untuk variabel kemudahan penggunaan (X_1), 10 butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) dan 8 butir untuk variabel minat nasabah (Y) menggunakan BSI Mobile sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah sebanyak 28 butir.

a. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan

Berikut merupakan jawaban responden pada variabel kemudahan penggunaan yang bisa dilihat pada tabel 4.5:

Tabel 4.5
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan

Item No	STS : 1		TS : 2		N : 3		S : 4		SS : 5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1					6	6.3	37	38.9	52	54.7	95
2					5	5.3	35	36.8	55	57.9	95
3					3	3.2	46	48.4	46	48.4	95
4					5	5.3	41	43.2	49	51.6	95
5					6	6.3	37	38.9	52	54.7	95
6					6	6.3	45	47.4	44	46.3	95
7					5	5.3	44	46.3	46	48.4	95
8					7	7.4	40	42.1	48	50.5	95
9					7	7.4	47	49.5	41	43.2	95
10					5	5.3	45	47.4	45	47.4	95
Jumlah					55		417		478		

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan sangat setuju pada item-item personal selling sebanyak 478, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 417 dan responden yang menjawab netral sebanyak 55, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan adanya kemudahan penggunaan BSI Mobile yang baik di BSI KC Pamekasan.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= ((\Sigma\text{STS}\times 1) + (\Sigma\text{TS}\times 2) + (\Sigma\text{N}\times 3) + (\Sigma\text{S}\times 4) + (\Sigma\text{SS}\times 5)) : (n \times 5 \times 10) \\
 &= ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (55 \times 3) + (417 \times 4) + (478 \times 5)) : (95 \times 5 \times 10) \\
 &= (0 + 0 + 165 + 1668 + 2390) : 4750 \\
 &= 4223 : 4750
 \end{aligned}$$

$$= 0,89 \times 100 = 89 \% \text{ (Sangat Kuat).}$$

b. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Berikut merupakan jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan yang bisa dilihat pada tabel 4.6:

Tabel 4.6
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Item	STS : 1		TS : 2		N : 3		S : 4		SS : 5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1					2	2.1	40	42.1	53	55.8	95
2					0	0.0	43	45.3	52	54.7	95
3					0	0.0	44	46.3	51	53.7	95
4					0	0.0	50	52.6	45	47.4	95
5					7	7.4	41	43.2	47	49.5	95
6					7	7.4	46	48.4	42	44.2	95
7					4	4.2	48	50.5	43	45.3	95
8					3	3.2	43	45.3	49	51.6	95
9					2	2.1	37	38.9	56	58.9	95
10					2	2.1	35	36.8	58	61.1	95
Jumlah					27		427		496		

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan sangat setuju pada item-item personal selling sebanyak 496, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 427 dan responden yang menjawab netral sebanyak 27, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan BSI Mobile yang baik di BSI KC Pamekasan.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= ((\Sigma\text{STS}\times 1) + (\Sigma\text{TS}\times 2) + (\Sigma\text{N}\times 3) + (\Sigma\text{S}\times 4) + (\Sigma\text{SS}\times 5)) : (n \times 5 \times 10) \\
 &= ((0\times 1) + (0\times 2) + (27\times 3) + (427\times 4) + (496\times 5)) : (95 \times 5 \times 10) \\
 &= (0 + 0 + 81 + 1708 + 2480) : 4750 \\
 &= 3860 : 4400 \\
 &= 0,90 \times 100 = 90 \% \text{ (Sangat Kuat)}
 \end{aligned}$$

c. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Nasabah

Berikut merupakan jawaban responden pada variabel minat nasabah yang bisa dilihat pada tabel 4.7:

Tabel 4.7
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Nasabah

Item	STS : 1		TS : 2		N : 3		S : 4		SS : 5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1					1	1.1	34	35.8	60	63.2	95
2					0	0.0	31	32.6	64	67.4	95
3					2	2.1	46	48.4	47	49.5	95
4					2	2.1	39	41.1	54	56.8	95
5					8	8.4	43	45.3	44	46.3	95
6					5	5.3	51	53.7	39	41.1	95
7					9	9.5	43	45.3	43	45.3	95
8					1	1.1	48	50.5	46	48.4	95
Jumlah					28		335		397		

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan sangat setuju pada item-item personal selling sebanyak 397, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 335 dan responden yang menjawab netral sebanyak 28, dan tidak ada yang menjawab tidak

setuju ataupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan adanya minat nasabah BSI Mobile baik dalam menggunakan BSI Mobile di BSI KC Pamekasan.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= ((\Sigma\text{STS}\times 1) + (\Sigma\text{TS}\times 2) + (\Sigma\text{N}\times 3) + (\Sigma\text{S}\times 4) + (\Sigma\text{SS}\times 5)) : (\text{n} \times 5 \times 8) \\
 &= ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (28 \times 3) + (335 \times 4) + (397 \times 5)) : (95 \times 5 \times 8) \\
 &= (0 + 0 + 84 + 1340 + 1985) : 3800 \\
 &= 3409 : 3800 \\
 &= 0,90 \times 100 = 90 \% \text{ (Sangat Kuat)}.
 \end{aligned}$$

4. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif umumnya dipergunakan untuk memberi gambaran data penelitian secara statistik. Statistik deskriptif ini terdiri atas mean, standart deviasi, nilai minimum dan maksimum dari masing variabel. Adapun variabel dalam penelitian ini yakni, kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan dan minat nasabah. Adapun hasil uji statistik deskriptifnya adalah:

Tabel 4.8
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Minat_Nasabah_Y	95	27.00	40.00	35.8842	2.40948
Kemudahan_Penggunaan_X1	95	32.00	50.00	44.4526	4.00736
Kualitas_Pelayanan_X2	95	34.00	50.00	44.9368	2.80505
Valid N (listwise)	95				

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Dari tabel 4.8, diketahui bahwa dalam penelitian ini terdapat 95 data dari sampel responden yang diteliti. Pada tabel 4.8, juga terdapat nilai minimum, maksimum, dan standart deviasi dari tiap variabel. Berikut gambar grafik untuk memudahkan dalam melihat serta membaca data diatas:

Dari tabel 4.8 bisa dilihat bahwasanya minat nasabah memiliki nilai minimum 27, maksimum 40, mean 35,8842 dan standart deviasi 2,40948, sehingga menunjukkan data yang baik karena apabila nilai standart deviasi lebih besar dari mean berarti nilai mean merupakan representasi yang buruk dari keseluruhan data. Namun jika nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai mean berarti nilai mean dapat digunakan sebagai representasi keseluruhan data. Kemudahan penggunaan memiliki nilai minimum 32, maksimum 50, mean 44,4526 dan standart deviasi 4,00736 sehingga menunjukkan data yang baik. Kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 34, maksimum 50, mean 44,9368 dan standart deviasi 2,80505 sehingga menunjukkan data yang baik.

5. Uji Kualitas Data

Pada tahap ini, kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Tujuan dari pengujian ini yaitu untuk mengetahui apakah setiap item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk dipakai. Dalam hal ini, peneliti mengajukan kuisisioner yang berisi 28 butir pertanyaan, 10 butir pernyataan untuk variabel kemudahan penggunaan (X_1), 10 butir pernyataan untuk variabel keualitas pelayanan (X_2) dan 8 butir untuk variabel minat nasabah (Y) menggunakan BSI Mobile dengan interval jawaban 1 sampai 5.

a. Uji Validitas

Validitas atau keabsahan yakni menunjukkan sejauh manakah alat ukur bisa mengukur apa yang ingin diukur. Dalam artian uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya sebuah kuesioner. Uji validitas dilakukan melalui

mengkorelasi skor pada item dengan skor total item. Koefisien korelasi *product moment* tiap item akan diperbandingkan dengan r_{tabel} sementara taraf signifikansinya ialah 5% (0,05). Kriteria uji validitas yakni, bila koefisien korelasi produk moment $> r_{\text{tabel}}$ atau nilai Sig. (1-tailed) $\leq \alpha$. Artinya pada saat nilai korelasi suatu item ataupun pertanyaan $> r_{\text{tabel}}$ (hasil $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$) maka pertanyaan tersebut valid. Sebaliknya, bila nilai korelasi suatu item atau pertanyaan $< r_{\text{tabel}}$ (hasil $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$) maka pertanyaan tersebut tidak valid.⁵

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	Korelasi	Kritik (r_{tabel})	Keterangan
1	X1.1	0,612	0,202	Valid
2	X1.2	0,636	0,202	Valid
3	X1.3	0,599	0,202	Valid
4	X1.4	0,666	0,202	Valid
5	X1.5	0,759	0,202	Valid
6	X1.6	0,758	0,202	Valid
7	X1.7	0,716	0,202	Valid
8	X1.8	0,777	0,202	Valid
9	X1.9	0,583	0,202	Valid
10	X1.10	0,522	0,202	Valid
11	X2.1	0,386	0,202	Valid
12	X2.2	0,427	0,202	Valid
13	X2.3	0,440	0,202	Valid
14	X2.4	0,611	0,202	Valid
15	X2.5	0,612	0,202	Valid
16	X2.6	0,460	0,202	Valid
17	X2.7	0,611	0,202	Valid
18	X2.8	0,566	0,202	Valid
19	X2.9	0,474	0,202	Valid
20	X2.10	0,485	0,202	Valid
21	Y.1	0,311	0,202	Valid

⁵ Sofiyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 46

22	Y.2	0,304	0,202	Valid
23	Y.3	0,539	0,202	Valid
24	Y.4	0,530	0,202	Valid
25	Y.5	0,784	0,202	Valid
26	Y.6	0,652	0,202	Valid
27	Y.7	0,583	0,202	Valid
28	Y.8	0,559	0,202	Valid

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Pada penelitian ini besarnya df adalah $95 - 3$ atau $df = 92$ dan $alpha$ 0,05 ($\alpha = 5\%$) sehingga didapat r_{tabel} 0,202. Selanjutnya berdasarakan hasil perhitungan data penelitian menggunakan program SPSS pada tabel 4.9, dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} pada kolom korelasi untuk tiap item pertanyaan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0,210 dengan jumlah sampel adalah 95 responden ($n=95$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel kemudahan penggunaan (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan variabel Y minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile adalah valid dan dapat dilanjutkan dengan tahap pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yakni pengujian yang dipergunakan supaya bisa tahu sejauh manakah hasil pengukuran tetap konsisten, jika dilaksanakan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan mempergunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas dilaksanakan engan mempergunakan *Alpha Cronbach*. Kriteria uji validitas yakni setiap item pertanyaan dikatakan reliabel apabila *Alpha Cronbach* $> 0,60$, kemudian dikatakan tidak reliabel jika *Alpha Cronbach* $< 0,60$.⁶

⁶ Sofiyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 55.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kemudahan Penggunaan X1	0,859	Reliabel
Kualitas Pelayanan X2	0,680	Reliabel
Minat Nasabah Y	0,648	Reliabel

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Dari tabel 4.10 tersebut dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X yaitu kemudahan penggunaan (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan variabel Y yaitu minat nasabah adalah reliabel.

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan dalam rangka melihat model regresi tersebut berdistribusi tidak normal atau normal. Sehubungan dengan uji ini, maka bisa memergunakan Uji *Kolmogrov Smirnov*. Adapun uji normalitas pada penelitian ini yakni mempergunakan uji *Kolmogrov Smirvov*. Untuk uji *Kolmogrof Sminov* menggunakan ketentuan apabila angka signya lebih dari 5%, bisa dikatakan bahwasanya residual distribusinya normal, akan tetapi bila nilai sig lebih kecil dari 5% bisa dikatakan residual tidak berdistribusi normal.⁷ Berikut merupakan hasil uji normalitas dalam penelitian ini:

⁷ Johan Harlan, *Analisis Regresi Linier*, 32.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88179766
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.047
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.11 pada hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* diperoleh nilai Asymp. Sig. 2-tailed sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan dalam rangka melihat tidak atau adanya korelasi antara variabel bebas pada model regresi. Hubungan antar variabel bebas serta terikat menjadi terganggu, bila terdapat korelasi yang tinggi. Untuk melihat ada ataupun tidak adanya multikolonieritas yakni dilihat melalui angka *Variance Inflation Factor* (VIF), bila angka VIF kurang dari 10 serta angka *tolerance* lebih

dari 0,01 maka model penelitian bebas dari multikolonieritas.⁸ Adapun hasil ujinya yakni:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	12.456	3.402		3.661	.000			
Kemudahan_Penggunaan_X1	.294	.051	.489	5.721	.000	.909	1.100	
Kualitas_Pelayanan_X2	.231	.073	.269	3.146	.002	.909	1.100	

a. Dependent Variable: Minat_Nasabah_Y

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.12, bisa dilihat bahwasanya nilai semua variabel yakni kemudahan penggunaan dan kualitas layanan mempunyai nilai VIF < 10 dengan nilai *tolerance* > 0,10. Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya tidak terjadi multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilaksanakan dalam rangka melihat ketidak samaan *varians* pada residual satu pengamatan kepengamatan lainn. Uji ini dilakukan dengan Uji Glejser dengan ketentuan, apabila nilai signya < 0,05 bisa dikatakan model tersebut ada heteroskedastisitas. Kemudian bila angka signya > 0,05 bisa dikatakan model tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.⁹ Adapun hasil uji heteroskedastisitas bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

⁸ Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, 19.

⁹ Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, 24.

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.324	2.009		1.157	.250
Kemudahan_Penggunaan_X1	-.005	.030	-.017	-.152	.880
Kualitas_Pelayanan_X2	-.014	.043	-.034	-.313	.755

a. Dependent Variable: ABS_RES
Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Dari tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independen kemudahan penggunaan (X_1) 0,880 dan kualitas pelayanan (X_2) 0,755 yaitu lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi memiliki tujuan dalam rangka melihat adanya keterkaitan antara pengamatan satu dengan lainnya. Ada ataupun tidak ada autokorelasi bisa dilihat melalui nilai Durbin Watson. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi autokorelasi yaitu dengan *Durbin-Waston* (DW) dengan memperbandingkan DW_{hitung} dan DW_{tabel} dengan derajat kepercayaan 5%. Maka asumsinya adalah:¹⁰

- 1) Jika $DW < d_L$ bisa dikatakan ada autokorelasi positif.
- 2) Jika $d_L < DW < d_U$ tidak ada kesimpulan.
- 3) Bila $4 - d_L < DW < 4$ ada autokorelasi negatif.
- 4) Bila $4 - d_U < dw < 4 - d_L$ tidak ada kesimpulan.
- 5) Bila $d_U < DW < 4 - d_U$ tidak ada autokorelasi.

¹⁰ Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, 30.

Adapun hasil uji autokorelasi yakni dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.625 ^a	.390	.377	1.90214	1.781

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan_X2, Kemudahan_Penggunaan_X1

b. Dependent Variable: Minat_Nasabah_Y

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.14, bisa diketahui bahwasanya angka Durbin Watsonnya yakni 1,781. Kemudian setelah melakukan pengujian Durbin Watson dengan kriteria $d_U < d_{hitung} < 4 - d_U$ yakni $1,7091 < 1,781 < 2,2909$. Berdasarkan hasil tersebut mengindikasikan bahwa tidak ada autokorelasi. Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya penelitian ini lulus dari uji asumsi klasik dan penelitian ini layak untuk dilanjutkan.

7. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda bertujuan dalam rangka mengetahui tidak signifikan ataupun signifikan mengenai hubungan antara variabel X dan variabel Y melalui koefisien regresinya.¹¹ Perhitungan regresinya bisa dilihat menggunakan tabel *Unstandardized Coefficients* yang diolah menggunakan SPSS dibawah ini.

¹¹ Syofian Siregar, *Motode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 301.

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.456	3.402		3.661	.000
Kemudahan_Penggunaan_X1	.294	.051	.489	5.721	.000
Kualitas_Pelayanan_X2	.231	.073	.269	3.146	.002

a. Dependent Variable: Minat_Nasabah_Y
Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.15, diperoleh nilai konstanta (α) 12,456 dengan nilai koefisien 1 (β_1) sebesar 0,294 dan koefisien 2 (β_2) sebesar 0,231. Sehingga model regresi linier berganda yang terbentuk yakni:

$$Y = 12,456 + 0,294X_1 + 0,231X_2 + e$$

Dari persamaan model regresi linier berganda diatas bisa dipaparkan penjelasan lebih lanjut yakni:

- a. Nilai konstanta (α) dengan nilai 12,456 menunjukkan jika nilai variabel independen (kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan) bernilai konstan (tetap), oleh karenanya nilai minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* akan bernilai 12,456.
- b. Nilai koefisien regresi dari kemudahan penggunaan sebesar 0,294 dengan koefisien positif. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tiap kenaikan kemudahan penggunaan sebesar satu kali diprediksi akan mengalami peningkatan sebesar 0,294 terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* melalui asumsinya yakni variabel bebas lain tidak berubah.

- c. Nilai koefisien regresi dari kualitas pelayanan sebesar 0,231 dengan koefisien positif. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu kali diprediksi akan mengalami peningkatan sebesar 0,231 terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* melalui asumsinya yakni variabel bebas lain tidak berubah.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji T (Parsial)

Uji t memiliki tujuan mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel independen. Uji t yang dilakukan dalam studi ini digunakan mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan signifikansinya $> 0,05$ maka menerima H_0 . Sebaliknya, apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikansi $< 0,05$ maka menerima H_a .¹² Hasil ujinya yakni:

Tabel 4.16
Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.456	3.402		3.661	.000
Kemudahan_Penggunaan_X1	.294	.051	.489	5.721	.000
Kualitas_Pelayanan_X2	.231	.073	.269	3.146	.002

a. Dependent Variable: Minat_Nasabah_Y
Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, 223.

a. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah

Dari tabel 4.16, bisa dilihat bahwa nilai variabel kemudahan penggunaan (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar 5,721 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 1,661. Karena angka t_{hitung} 5,721 > t_{tabel} 1,661 dengan angka signifikansi 0,000 < 0,05 maka menerima H_a . Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

b. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah

Dari tabel 4.16, bisa dilihat bahwa nilai variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,146 dengan nilai signifikansi 0,002 sedangkan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 1,661. Karena angka t_{hitung} 3,146 > t_{tabel} 1,661 dengan angka signifikansi 0,002 < 0,05 maka menerima H_a . Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan dalam rangka melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel independen. Pengujian ini melibatkan dua variabel independen terhadap variabel dependen dalam rangkan menguji tidak ada ataupun ada pengaruh yang signifikan secara serentak (simultan) melalui perbandingan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%. Apabila nilai $F_{hitung} < F_{hitung}$ maka dapat dikatakan tidak berpengaruh secara simultan sehingga terima H_0 . Sedangkan apabila $F_{hitung} > F_{hitung}$ maka dapat dikatakan variable independen secara simultan

mempunyai pengaruh signifikan terhadap variable independen sehingga terima

H_{α} .¹³

Tabel 4.17
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	212.857	2	106.429	29.415	.000 ^b
	Residual	332.869	92	3.618		
	Total	545.726	94			

a. Dependent Variable: Minat_Nasabah_Y

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan_X2, Kemudahan_Penggunaan_X1

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.17, disimpulkan bahwasanya angka f_{hitung} 29,415 serta angka signifikansinya 0,000. Sementara angka f_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,09. Karena nilai f_{hitung} 29,415 > f_{tabel} 3,09 beserta angka signya 0,000 < 0,05 maka menerima H_{α} . Demikian bisa dikatakan bahwa variabel X (kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan) yang dipergunakan dipenelitian ini secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhaap minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dipergunakan dalam rangka mengukur seberapa mampukah model bisa menerangkan variabel independen. Koefisien ini punya tujuan dalam rangka mengetahui besarnya pengaruh variabel independen ke variabel dependen. Dikatakan berpengaruh terbatas apabila nilai koefisien determinasinya kecil, akan tetapi jika nilai koefisien teterminasi mendekati angka

¹³ Ara Zahrotun Nihayah, *Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS*, 21.

satu berarti hampir memberi seluruh informasi yang diperlukan dalam memprediksi variabel dependen.¹⁴ Hasil uji koefisien determinasinya yakni:

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.390	.377	1.90214

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan_X2, Kemudahan_Penggunaan_X1

b. Dependent Variable: Minat_Nasabah_Y

Sumber: Data Diolah dengan SPSS Versi 25 Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 4.18, diketahui bahwasanya angka Adjusted R Square yakni 0,377. Hal itu menggambarkan bahwasanya variabel independen (kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan) bisa menerangkan variabel dependen (minat nasabah) sebesar 37,7%. Sedangkan sisanya 63,3% ($100\% - 37,7\% = 63,3\%$) diterangkan variabel lainnya yang tidak diteliti didalam penelitian ini. Kata lainnya yakni, variabel kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan secara serentak bisa mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* sebesar 37,7%.

¹⁴ Ara Zahrotun Nihayah, *Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS*, 23.

C. Pembahasan

Dalam pembahasan ini, peneliti akan menjelaskan secara mendalam tentang pengaruh variabel independen (kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan) secara individual terhadap variabel dependen (minat nasabah) serta menjelaskan pengaruh variabel independen (kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan) secara serentak terhadap variabel dependen (minat nasabah) dalam menggunakan *BSI Mobile*. Pada bagian ini, peneliti akan mengulas secara mendalam serta memberi penjelasan pada jawaban dari masalah yang terusmuskan pada penelitian yaitu:

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah

Pada pembahasan ini yakni membahas sekaligus memberi penjelasan terkait jawaban rumusan masalah yang pertama yakni, pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* dan akan dijelaskan pada pembahasan berikut:

Variabel kemudahan penggunaan (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar 5,721 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 1,661. Karena angka t_{hitung} 5,721 > t_{tabel} 1,661 dengan angka signifikansi 0,000 < 0,05 maka menerima H_a . Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu bisa mengurangi usaha seseorang untuk melakukan

sesuatu.¹⁵ Menurut Davis, adanya intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga bisa menunjukkan kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan merupakan sebuah tingkatan di mana suatu individu percaya bahwa teknologi bisa dengan mudah dipahami dan digunakan.¹⁶

Hasil penelitian ini didukung oleh adanya penelitian yang dilaksanakan R.A. Kartika Permata Sari,¹⁷ Jhon Fernos dan Mairizal Alfadino,¹⁸ serta Badarudin dan Risma,¹⁹ yang memaparkan bahwa kemudahan penggunaan mampu mempengaruhi secara positif terhadap minat nasabah. Akan tetapi penelitian ini tidak didukung oleh penelitian yang dilaksanakan Nurdin, dkk., yang memaparkan bahwa kemudahan penggunaan tidak mempengaruhi minat nasabah.²⁰

Nilai t_{hitung} yang positif menunjukkan bahwasanya semakin baik kemudahan penggunaan BSI *Mobile* maka minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* akan meningkat. Kemudahan penggunaan termasuk suatu faktor substansial yang menjadi pemicu munculnya minat suatu individu dalam menggunakan sebuah *mobile banking* yang dianggap bebas dari kesulitan dalam penggunaannya. Kata lainnya yaitu, apabila nasabah sering mempergunakan *mobile banking* hal tersebut

¹⁵ Risma Afifah, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Mobile Banking Bank Mandiri”, 32.

¹⁶ Fred D Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology”, 319-340.

¹⁷ R.A. Kartika Permata Sari, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking pada Pegawai Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Manado”, (Skripsi: IAIN Manado, 2020), 62.

¹⁸ Jhon Fernos dan Mairizal Alfadino, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Kota Baru Dharmasraya”, 115-125.

¹⁹ Badarudin dan Risma, “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking”, 1-14.

²⁰ Nurdin, dkk., “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu”, 31-45.

mengindikasikan bahwa *mobile banking* mudah digunakan dan menarik minat nasabah dalam menggunakannya.

Adapun indikator dari kemudahan penggunaan yaitu: *Pertama*, mudah dimengerti artinya interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti.²¹ Indikator mudah dimengerti berpengaruh terhadap minat nasabah, semakin BSI *Mobile* mudah dimengerti maka minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* semakin meningkat. BSI *Mobile* memiliki sistem yang jelas dan mudah dimengerti bagi para nasabah yang bisa terlihat dari kejelasan fitur dan kemudahan dalam menggunakan BSI *Mobile*. Hal tersebut dapat diperkuat dari banyaknya jawaban responden yang memberikan pernyataan setuju dan tidak setuju bahwa BSI *Mobile* mudah untuk dimengerti karena penggunaan dan fitur BSI *Mobile* jelas serta dapat dimengerti dengan mudah.

Kedua, indikator mudah dikontrol yaitu pengawasan terhadap pelayanan yang digunakan lebih mudah karena menggunakan *smartphone*.²² Indikator mudah dikontrol berpengaruh terhadap minat nasabah, semakin BSI *Mobile* mudah dikontrol maka minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* semakin meningkat. Seperti yang sudah diketahui bahwa BSI *Mobile* dapat diakses dengan mudah menggunakan *smartphone* dan nasabah juga dapat melakukan kontrol keamanan ketika melakukan kegiatan transaksi. Selain itu, dengan BSI *Mobile* transaksi menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Hal tersebut diperkuat dari banyaknya jawaban responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa pengawasan terhadap pelayanan yang digunakan lebih mudah karena BSI *Mobile* dapat diakses

²¹ Fred D Dafis dan V Venkatesh, "Sebuah Model Anteseden Kemudahan Penggunaan: Pengembangan dan Uji", 451-481.

²² Ibid.

menggunakan *smartphone* dan kontrol keamanan dalam bertransaksi menjadi lebih mudah, efektif dan efisien.

Ketiga, indikator mudah dipelajari yaitu tidak membutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut.²³ Indikator mudah dipelajari berpengaruh terhadap minat nasabah, semakin BSI *Mobile* mudah dipelajari maka minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* semakin meningkat. BSI *Mobile* mudah dipelajari karena fiturnya yang sangat mudah dan langkah-langkah melakukan transaksi sangat mudah sehingga tidak memerlukan banyak usaha ketika menggunakan BSI *Mobile*. Hal tersebut diperkuat dari banyaknya jawaban responden banyak yang menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa penggunaan BSI *Mobile* mudah dipelajari serta tidak membutuhkan banyak usaha dalam menggunakannya.

Keempat, indikator mudah digunakan yaitu sistem yang sering digunakan tersebut menunjukkan bahwa sistem lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan digunakan pemakaiannya.²⁴ Indikator mudah digunakan berpengaruh terhadap minat nasabah, semakin BSI *Mobile* mudah digunakan maka minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* semakin meningkat. BSI *Mobile* mudah digunakan karena penggunaannya dapat digunakan kapanpun dan dimanapun karena cukup dengan menggunakan *smartphone*, kegiatan transaksi dapat dilakukan dengan cepat tanpa harus antri dan BSI *Mobile* banyak dikenal karena kemudahannya. Hal tersebut diperkuat dari banyaknya jawaban responden menyatakan setuju dan

²³ Fred D Dafis dan V Venkatesh, "Sebuah Model Anteseden Kemudahan Penggunaan: Pengembangan dan Uji", 451-481.

²⁴ Ibid.

sangat setuju bahwa *BSI Mobile* mudah digunakan dan sering digunakan untuk aktivitas transaksi di mana saja dan kapan saja.

Kelima, indikator mudah dioperasikan yaitu sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan.²⁵ Indikator mudah dioperasikan berpengaruh terhadap minat nasabah, semakin *BSI Mobile* mudah dioperasikan maka minat nasabah menggunakan *BSI Mobile* semakin meningkat. *BSI Mobile* mudah dioperasikan karena dapat diakses dengan mudah dan bisa melakukan transaksi sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah seperti transaksi antar bank, pembayaran token listrik, dan lainnya. Hal tersebut diperkuat dari banyaknya jawaban responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa *BSI Mobile* mudah dioperasikan dan bisa digunakan sesuai kebutuhan dan keinginan.

Berdasarkan rata-rata jawaban responden yang lebih banyak menyatakan setuju dan sangat setuju pada kuesioner kemudahan penggunaan berdasarkan indikator mudah dimengerti, mudah dikontrol, mudah dipelajari, mudah digunakan dan mudah dioperasikan mengindikasikan bahwa penggunaan *BSI Mobile* mudah digunakan sehingga menarik minat nasabah untuk menggunakan *BSI Mobile*. Dalam artian semakin mudah aplikasi *BSI Mobile* untuk digunakan oleh pengguna ataupun nasabah, maka hal tersebut dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

²⁵ Fred D Dafis dan V Venkatesh, "Sebuah Model Anteseden Kemudahan Penggunaan: Pengembangan dan Uji", 451-481.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah

Pada pembahasan ini yakni membahas sekaligus memberi penjelasan terkait jawaban rumusan masalah yang kedua yakni, pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* dan akan dijelaskan pada pembahasan berikut:

Variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,146 dengan nilai signifikansi 0,002 sedangkan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 1,661. Karena angka t_{hitung} 3,146 > t_{tabel} 1,661 dengan angka signifikansi 0,002 < 0,05 maka menerima H_a . Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

Menurut Sunyoto, kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.²⁶ Sedangkan kualitas pelayanan dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan

²⁶ Danang Sunyoto, *Teori Kuensioner dan Analisis Data untuk Pemasaan dan Perilaku Konsumen*, 45.

penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen.²⁷

Penelitian ini didukung oleh adanya penelitian yang dilaksanakan Citra Ernawati dan Asah Wiari Sidiq,²⁸ Sandi Andika dan Mirza Syahputra,²⁹ serta Achmad Fandi,³⁰ yang memaparkan bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi secara positif serta signifikan terhadap minat nasabah. Akan tetapi penelitian ini tidak didukung oleh penelitian yang dilaksanakan Dian Sempana yang memaparkan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi minat nasabah.³¹

Nilai t_{hitung} yang positif menunjukkan bahwasanya semakin baik kualitas pelayanan BSI *Mobile* maka minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* akan meningkat. Kualitas pelayanan yang baik menjadi penentu bagaimana nasabah berminat atau tidak dalam menggunakan BSI *Mobile*. Apabila kualitas pelayanan yang diterima nasabah baik tentunya hal tersebut akan menarik minat nasabah untuk menggunakan BSI *Mobile*.

Adapun indikator dari kualitas pelayanan yaitu: *Pertama*, indikator keandalan ialah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan

²⁷ I Ketut Sudana, Ni Luh Putu Yesy Anggreni, & I Putu Eka Indrawan, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan", 556.

²⁸ Citra Ernawati dan Asah Wiari Sidiq, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Kendal Boja", *Solusi: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, Vol. 19, No. 3 (2021), 211-219.

²⁹ Sandi Andika dan Mirza Syahputra, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi", *Jesya*, Vol. 4, No. 2 (2021), 1250.

³⁰ Achmad Fandi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya", 110-117.

³¹ Dian Sempana "Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Terhadap Minat Nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung", (*Skripsi: IAIN Tulungagung*, 2017), 95.

janji yang ditawarkan.³² Indikator keandalan berpengaruh terhadap minat nasabah, semakin andal *BSI Mobile* maka minat nasabah menggunakan *BSI Mobile* semakin meningkat. *BSI Mobile* mampu memberikan pelayanan yang baik dari sisi kemudahan transaksi yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selain itu transaksi yang dilakukan dengan *BSI Mobile* sangat terpercaya, akurat dan cepat tentunya pelayanan tersebut sesuai dengan janji yang ditawarkan. Hal tersebut diperkuat dari banyaknya jawaban responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa *BSI Mobile* dapat memberikan layanan yang baik dan mudah dalam bertransaksi serta sangat akurat dan terpercaya.

Kedua, indikator jaminan meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.³³ Indikator jaminan berpengaruh terhadap minat nasabah, semakin *BSI Mobile* memberikan jaminan yang baik maka minat nasabah menggunakan *BSI Mobile* semakin meningkat. *BSI Mobile* mampu memberikan jaminan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, kemudian transaksi yang dilakukan menjadi efektif dan praktis sehingga kepercayaan nasabah menjadi meningkat dan minat nasabah ikut meningkat. Hal tersebut diperkuat dari banyaknya jawaban responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa *BSI Mobile* dapat memberikan keamanan dalam bertransaksi, lebih praktis serta efektif.

³² Teddy Chandra, Stefani Chandra dan Layla Hafni, *Service Quality, Costumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 83.

³³ Teddy Chandra, Stefani Chandra dan Layla Hafni, *Service Quality, Costumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 83.

Ketiga, indikator bukti langsung atau fisik yaitu wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik.³⁴ Indikator bukti langsung atau fisik berpengaruh terhadap minat nasabah, semakin baik bukti langsung atau fisik BSI *Mobile* maka minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* semakin meningkat. BSI *Mobile* memiliki tampilan menarik dan fitur yang lengkap yang mampu menarik minat nasabah untuk menggunakannya. Hal tersebut diperkuat dari banyaknya jawaban responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa BSI *Mobile* punya fitur yang lengkap serta tampilan yang menarik.

Keempat, indikator empati yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada konsumen.³⁵ Indikator empati berpengaruh terhadap minat nasabah, semakin baik empati BSI *Mobile* maka minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* semakin meningkat. BSI *Mobile* mampu memberikan perhatian individual kepada nasabah yang dapat dilihat dari adanya fitur pelayanan berdasarkan apa yang nasabah inginkan dan butuhkan dalam transaksi bahkan BSI *Mobile* dapat memberi informasi data transaksi akurat dan lengkap. Hal tersebut diperkuat dari banyaknya jawaban responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa BSI *Mobile* dapat memberikan fitur pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan dalam bertransaksi serta dapat memberikan informasi data transaksi keuangan secara lengkap dan akurat.

³⁴ Ibid.

³⁵ Teddy Chandra, Stefani Chandra dan Layla Hafni, *Service Quality, Costumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 83.

Kelima, indikator daya tanggap yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.³⁶ Indikator daya tanggap berpengaruh terhadap minat nasabah, semakin baik daya tanggap BSI *Mobile* maka minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* semakin meningkat. BSI *Mobile* memiliki daya tanggap yang baik berdasarkan pelayanan transaksi yang dapat dilakukan secara cepat ketika mendesak, fleksibel, bahkan aplikasi BSI *Mobile* dapat digunakan 24 jam. Hal tersebut diperkuat dari banyaknya jawaban responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa BSI *Mobile* dapat mengatasi kebutuhan transaksi nasabah yang mendesak, menghemat waktu dan tenaga karena dapat digunakan selama 24 jam dengan proses yang cepat.

Berdasarkan rata-rata jawaban responden yang lebih banyak menyatakan setuju dan sangat setuju pada kuesioner kualitas pelayan berdasarkan indikator keandalan, jaminan, bukti langsung, empati dan daya tanggap mengindikasikan bahwa penggunaan BSI *Mobile* memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga menarik minat nasabah untuk menggunakan BSI *Mobile*. Dalam artian semakin baik kualitas layanan aplikasi BSI *Mobile* yang dirasakan oleh pengguna ataupun nasabah, maka minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* akan meningkat.

³⁶ Ibid.

3. Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah

Pada pembahasan ini, yakni membahas sekaligus memberi penjelasan terkait jawaban rumusan masalah yang ketiga yakni, pebgaruh kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* dan akan dijelaskan pada pembahasan berikut:

Dari hasil analisa dan pengujian hipotesis pada penelitian ini, maka didapatkan angka f_{hitung} 29,415 serta angka signifikansinya 0,000. Sementara angka f_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,09. Karena nilai f_{hitung} 29,415 > f_{tabel} 3,09 beserta angka signya 0,000 < 0,05 maka menerima H_a . Demikian bisa dikatakan bahwa variabel X (kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan) yang dipergunakan pada penelitian ini secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhaap minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu bisa mengurangi usaha seseorang untuk melakukan sesuatu.³⁷ Apabila nasabah memperoleh kemudahan dalam menggunakan BSI *Mobile*, maka nasabah akan cenderung menggunakan produk BSI *Mobile* tersebut. Kata lainnya, apabila suatu bank mampu memberikan kemudahan yang tinggi dalam bertransaksi tentunya minat nasabah dalam menggunakan suatu produk akan semakin tinggi.

³⁷ Risma Afifah, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Mobile Banking Bank Mandiri", 32.

Kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan dari berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa contohnya perbankan sebagai bentuk penilaian atas rencana, kegiatan, usaha, dan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dan agar tercapai rasa senang dan puas dari konsumen sehingga konsumen dapat menggunakan produk dan layanan perusahaan.³⁸ Apabila nasabah memperoleh kualitas pelayanan yang baik dalam menggunakan *BSI Mobile*, maka nasabah akan cenderung menggunakan produk *BSI Mobile* tersebut atau kata lainnya apabila suatu bank mampu memberikan kualitas pelayanan yang tinggi maka minat nasabah dalam menggunakan suatu produk akan semakin tinggi pula.

Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa, kemudahan penggunaan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*. Semakin mudah *BSI Mobile* digunakan dan semakin baik kualitas pelayanan *BSI Mobile*, maka minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* akan meningkat.

³⁸ M. Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 211-212.