

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara 3 PT Bank, yakni PT Bank BRISyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Melalui Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing dibawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan

lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Potensi BSI untuk terus berkembang dan mnejadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industry halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivis ekonomi dalam ekosistem industry halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan negeri.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

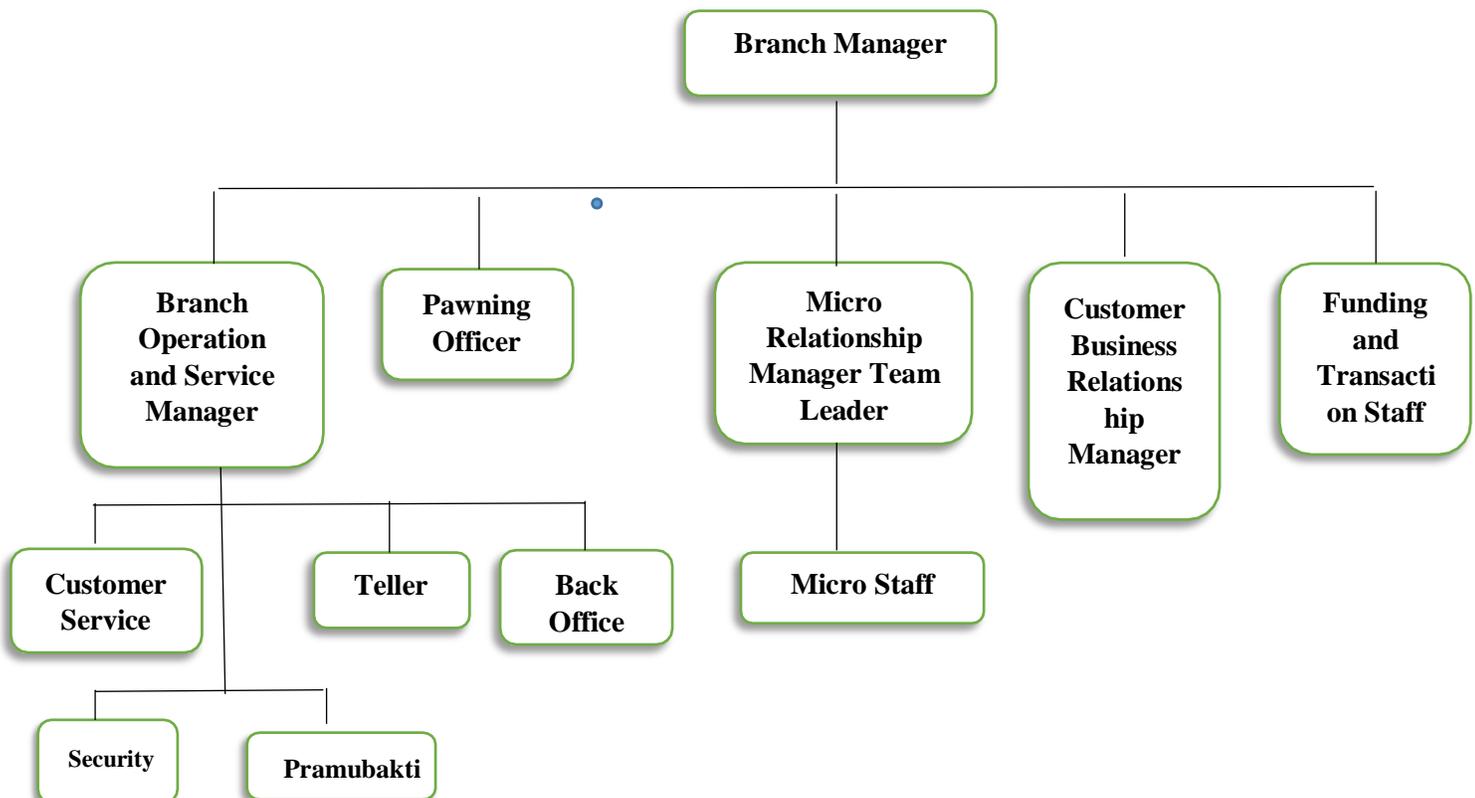
b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia dengan melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+ T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB> 2)
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talentas terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BSI KCP Pamekasan



A. Penyajian Data

1. Uji Deskriptif

Uji deskriptif responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Berikut ini merupakan deskriptif responden berdasarkan penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI pengguna *m-banking* di Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan yang berjumlah 100 responden.

- a. Uji deskriptif responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	
		F	(%)
1	Laki-laki	38	38%
2	Perempuan	62	62%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa data frekuensi responden di BSI Cabang Pamekasan tentang jenis kelamin menunjukkan bahwa ada 38 responden yang berjenis kelamin laki-laki

dengan persentase sebesar 38% dan ada 62 responden yang berjenis perempuan dengan persentase 62%. Dengan demikian nasabah BSI pengguna *m-banking* di Cabang Pamekasan ini lebih banyak berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 62 nasabah dari 100 responden dan sisanya 38 nasabah berjenis laki-laki. Dalam data ini nasabah yang menggunakan *m-banking* lebih banyak nasabah yang berjenis kelamin perempuan, karena bias disebabkan bahwa perempuan lebih mudah tertarik dengan adanya fitur-fitur yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, seperti berbelanja *online*.

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Responden	
		F	%
1	18-22 Tahun	55	55%
2	23-27 Tahun	31	31%
3	28-32 Tahun	8	8%
4	33-37 Tahun	2	2%
5	38-42 Tahun	2	2%
6	43-47 Tahun	2	2%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa data frekuensi responden di BSI Cabang Pamekasan tentang umur, menunjukkan bahwa terdapat 55 nasabah yang berumur 18 sampai 22 tahun dengan persentase 55%, responden yang berada dalam kisaran 23 sampai 27 tahun berjumlah 31 nasabah dengan persentase 31%, responden yang berada dalam kisaran 28 sampai 32 tahun berjumlah 8 nasabah dengan persentase 8%, responden yang berada dalam kisaran 33 sampai 37 tahun berjumlah 2 nasabah dengan persentase 2%, responden yang berada dalam kisaran 38 sampai 42 tahun berjumlah 2 nasabah dengan persentase 2% dan responden yang berada dalam kisaran 43 sampai 47 tahun berjumlah 2 nasabah dengan persentase 2%.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden di BSI Cabang Pamekasan berumur 18 sampai 22 tahun dengan jumlah sebanyak 55 nasabah dari 100 responden.

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Terakhir

NO	Pendidikan Terakhir	Responden	
		F	%
1	SMA/SMK Sederajat	57	57%
2	D3	3	3%
3	Diploma IV	4	4%

4	S1	36	36%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui data frekuensi responden di BSI Cabang Pamekasan tentang pendidikan terakhir menunjukkan bahwa terdapat 57 nasabah dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK sederajat dengan persentase 57%, responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 3 nasabah dengan persentase 3%, responden dengan tingkat pendidikan Diploma IV berjumlah 4 nasabah dengan persentase 4%, dan responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 36 nasabah dengan persentase 36%.

Dengan demikian dapat diketahui sebagian besar responden di BSI Cabang Pamekasan berpendidikan terakhir SMA/SMK sederajat dengan jumlah 57 nasabah dari 100 responden.

B. Analisis Data

1. Uji Instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi computer berupa SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) dengan cara besarnya korelasi r-hitung yang diperoleh dari hasil output SPSS dibandingkan dengan besarnya r-

tabel, dengan ketentuan jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka data dinyatakan valid, jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka data dinyatakan tidak valid.

Adapun $r\text{-tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% atau 0,5 dua arah pada penelitian ini sebesar 0,195 yang didapat dari melihat $r\text{-tabel}$ *product moment* melalui table distribusi $r\text{-tabel}$ signifikansi 5% dan 1%. Maka didapatkan $r\text{-tabel}$ sebesar 0,195. Berikut ini merupakan hasil uji validitas instrument dengan menggunakan SPSS.

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kemudahan
X1.1	Pearson Correlation	1	-,142	,080	-,060	-,056	.265**
	Sig. (2-tailed)		,159	,427	,553	,581	,008
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	-,142	1	,117	-,020	-,068	.498**
	Sig. (2-tailed)	,159		,247	,844	,503	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,080	,117	1	,106	-,139	.587**
	Sig. (2-tailed)	,427	,247		,292	,167	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-,060	-,020	,106	1	-,154	.428**

	Sig. (2-tailed)	,553	,844	,292		,126	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	-,056	-,068	-,139	-,154	1	.281**
	Sig. (2-tailed)	,581	,503	,167	,126		,005
	N	100	100	100	100	100	100
Kemudahan	Pearson Correlation	.265**	.498**	.587**	.428**	.281**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000	,005	
	N	100	100	100	100	100	100

TABEL 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Kenyamanan
X2.1	Pearson Correlation	1	,067	,007	-,024	-,010	.437**
	Sig. (2-tailed)		,506	,945	,811	,923	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,067	1	-,097	-,059	,093	.454**
	Sig. (2-tailed)	,506		,336	,561	,357	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,007	-,097	1	-,052	,121	.510**
	Sig. (2-	,945	,336		,608	,231	,000

	tailed)						
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	-,024	-,059	-,052	1	,001	.363**
	Sig. (2-tailed)	,811	,561	,608		,991	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	-,010	,093	,121	,001	1	.480**
	Sig. (2-tailed)	,923	,357	,231	,991		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kenyamanan	Pearson Correlation	.437**	.454**	.510**	.363**	.480**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Kepuasan Nasabah
Y1	Pearson Correlation	1	-.254*	-,093	-,025	,044	,196
	Sig. (2-tailed)		,011	,358	,806	,666	,051
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	-.254*	1	-,085	-,022	,038	.451**
	Sig. (2-	,011		,402	,826	,709	,000

	tailed)						
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	-,093	-,085	1	,072	,114	.553**
	Sig. (2-tailed)	,358	,402		,476	,260	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	-,025	-,022	,072	1	-,076	.432**
	Sig. (2-tailed)	,806	,826	,476		,454	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,044	,038	,114	-,076	1	.423**
	Sig. (2-tailed)	,666	,709	,260	,454		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,196	.451**	.553**	.432**	.423**	1
	Sig. (2-tailed)	,051	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

Berdasarkan tabel hasil uji validitas diatas maka dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hasil tersebut dapat dilihat dari jumlah r-hitung > r-tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk mengetahui apakah data memiliki konsentrasi atau keteraturan dari hasil pengukuran. Hal ini dilakukan untuk mengetahui instrument tersebut layak atau tidak

digunakan sebagai alat ukur responden. Pada penelitian ini digunakan metode *Cronbach's Alpha* yang digunakan untuk menguji data dalam penelitian ini reliabel atau tidak. Pengukuran dengan metode ini menggunakan skala 0 sampai 100. Apabila nilai alpha lebih dari 0,6 maka instrument tersebut dinyatakan reliabel dan sebaliknya. Berikut ini merupakan table hasil uji reliabilitas.

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,806	15

Sumber: *Output SPSS*, data primer yang diolah 2024

Berdasarkan table hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai alpha lebih besar dari 0,6 yaitu $0,106 > 0,6$ yang berarti semua variabel kuesioner dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

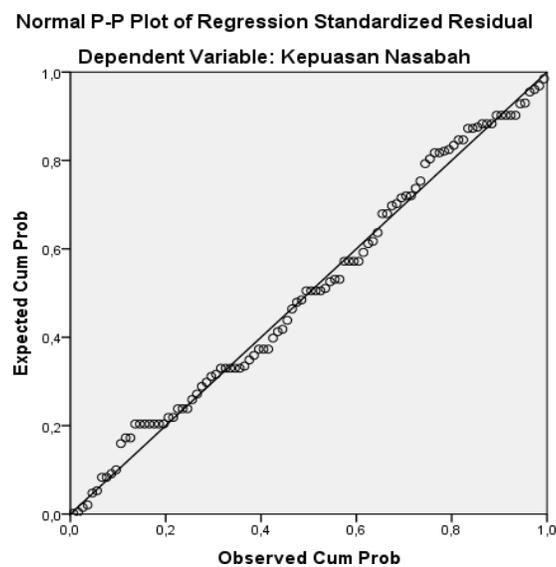
a. Uji Normalitas

Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal/mendekati normal dengan menggunakan grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya adalah

normal. Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik *normal probability plot*, yaitu:

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas



Sumber: Output SPSS, data primer yang diolah 2024

Hasil output SPSS tersebut, pada grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas

Tabel 4.8

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-

Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	#####
Most Extreme Differences	Absolute	0,071
	Positive	0,048
	Negative	-0,071
Test Statistic		0,071
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: Output SPSS, data primer yang diolah 2024

Hasil data pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada kolom *Kolmogorov-Smirnov* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi *Asymp.Sig. (2- tailed)* lebih besar dari 5% (0,05) yaitu sebesar 0,200. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian tersebut normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan linier antara variabel independen. Jika antar variabel independen dalam suatu regresi terdapat hubungan linier, maka hal ini disebut dengan multikolinieritas. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal merupakan variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan

nol. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factors* (VIF) dari masing-masing variabel. Berikut ini merupakan hasil uji multikolinieritas:

Tabel 4.9

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,494	3,728		3,352	0,001		
	Kemudahan	0,250	0,127	0,194	1,975	0,051	0,997	1,003
	Kenyamanan	0,173	0,092	0,184	1,877	0,064	0,997	1,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: *Output SPSS*, data primer yang diolah 2024

Berdasarkan table hasil uji multikolinieritas diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) variabel kemudahan (X1) dan variabel kenyamanan (X2) adalah $1,003 < 10$ dan nilai *Tolerance* (TOL) adalah $0,997 > 0,1$ yang berarti bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

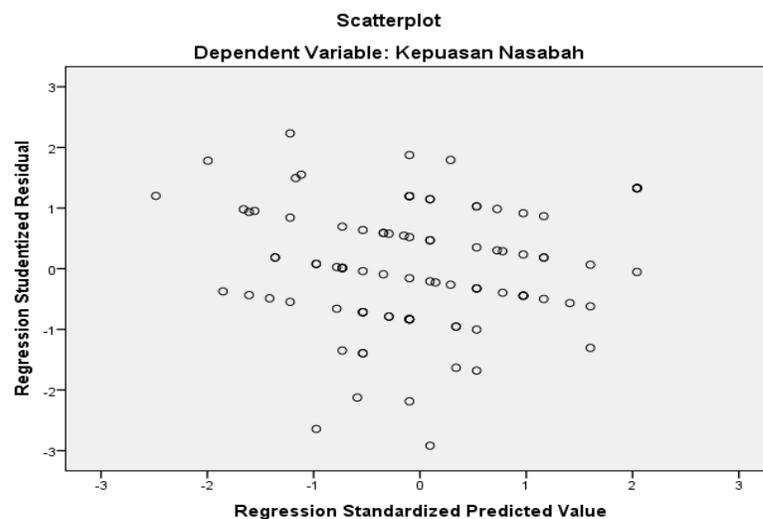
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residulnya (SRESID), yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS 24 yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.3

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Output data primer yang diolah 2024

Grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak dapat membentuk pola tertentu yang jelas, yakni titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga grafik tersebut tidak dapat dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel uji t tersebut diperoleh koefisien variabel Kemudahan (X_1) = 0,250 dan variabel Kenyamanan (X_2) = 0,173 serta konstanta sebesar 12,494, sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,494	1,528		8,175	0,000
	Kemudahan	0,250	0,052	0,410	4,816	0,000
	Kenyamanan	0,173	0,038	0,389	4,578	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS, data primer yang diolah 2024

$$Y' = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

$$Y' = 11,065 - 0.300.X_1 + 0.123X_2 + 0.380X_3 + e$$

Model persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

a) Konstanta sebesar 12,494.

Nilai konstanta (α) memiliki nilai positif sebesar 12,494. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen (Kemudahan dan Kenyamanan) dan

variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi kemudahan (X1) dan kenyamanan (X2) bernilai 0 (konstan), maka nilai kinerja karyawannya adalah 12,494.

- b) β_1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,250, berarti bahwa jika kemudahan pada penggunaan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan naik satu satuan atau 1%, maka kepuasan nasabah tersebut akan menurun sebesar 0,250, dengan asumsi variabel-variabel yang lain adalah tetap (konstan).
- c) β_2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,173, berarti bahwa jika kenyamanan penggunaan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan naik satu satuan atau 1%, maka kepuasan nasabah tersebut akan meningkat sebesar 0,173, dengan asumsi variabel-variabel yang lain adalah tetap (konstan).

Berdasarkan hasil uji regresi menunjukkan bahwa faktor kemudahan ($X_1 = 0,250$) merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *m-banking* di Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan dan yang pengaruhnya kecil adalah faktor kenyamanan ($X_2 = 0,173$).

4. Uji Hipotesis

a. Uji f (Uji Signifikansi Secara Simultan)

Uji signifikansi simultan ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara bersama-sama (Simultan) digunakan Uji f. Hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 4.11

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,491	2	7,746	20,864	,000 ^b
	Residual	36,010	97	0,371		
	Total	51,501	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Kemudahan

Sumber: Output SPSS, data primer yang diolah 2024

Berdasarkan hasil uji f diketahui nilai signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Dapat dilihat bahwa nilai signifikan lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,05$) dengan demikian H1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kemudahan dan kenyamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.

b. Uji t (Uji Signifikansi Secara Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- 1) Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan) yang berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan) yang berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12

Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,494	1,528		8,175	0,000
	Kemudahan	0,250	0,052	0,410	4,816	0,000
	Kenyamanan	0,173	0,038	0,389	4,578	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS, data primer yang diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas variabel X1 (kemudahan) memiliki

signifikansi 4,816 (lebih besar dari signifikansi 0,05) dan variabel X2 (kenyamanan) memiliki signifikansi 4,578 (lebih besar dari signifikansi 0,05) sehingga dapat ditarik disimpulkan variabel kemudahan dan kenyamanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat *Adjusted R Square*. Berikut hasil koefisien determinasi:

Tabel 4.13

Hasil Uji Koefisien Determinasi(R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,548 ^a	0,301	0,286	0,60929

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Kemudahan

Sumber: *Output SPSS, data primer yang diolah 2024*

Berdasarkan hasil analisis yang dibantu oleh program SPSS versi 24 tersebut terlihat bahwa besarnya R Square adalah 0,301 atau 30,1%. Hal ini berarti sebesar 30% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel independen yaitu kemudahan dan kenyamanan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya ($100\% - 30\% = 70\%$) dipengaruhi oleh

variabel-variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini (tidak diteliti).

C. Pembahasan

Berdasarkan penelitian dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kenyamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *m-banking* Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan *m-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis variabel kemudahan diatas menunjukkan bahwa pada hasil uji analisis regresi linier berganda, nilai t_{hitung} pada variabel kemudahan yaitu 4,816 dengan nilai t_{tabel} yaitu 1,984 pada taraf signifikansi 5%. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Begitu pula nilai signifikansi pada uji t yaitu 0,000. Jika nilai signifikansi $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis diterima, sebaliknya jika nilai signifikansi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $4,816 > 1,984$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan. Seperti halnya kemudahan *m-banking* Bank Syariah Indonesia,

jika kemudahan yang diberikan semakin banyak, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan *m-banking* dari Bank Syariah Indonesia. Pada penelitian ini variabel kemudahan memiliki empat indikator diantaranya: 1) Efisien waktu, *m-banking* bisa digunakan dimanapun dan kapanpun oleh nasabah. 2) Kemampuan melakukan transaksi, *m-banking* BSI menyediakan banyak menu transfer ke berbagai aplikasi seperti shoopepay, DANA, OVO dan lain sebagainya, sehingga nasabah merasa mudah ketika ingin bertransaksi. 3) Kemudahan operasional, *m-banking* BSI memiliki fitur yang mudah untuk dioperasikan oleh nasabah. 4) Fleksibel, dengan menggunakan *m-banking* BSI transaksi menjadi praktis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah Asjadiyyah Rahim yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁷⁷

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagaimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Pengguna atau seseorang yang menganggap suatu sistem informasi mudah digunakan maka pastilah akan digunakan sistem tersebut, sebaliknya jika suatu sistem informasi dirasa sulit digunakan maka pastilah tidak akan digunakan suatu sistem tersebut.⁷⁸

⁷⁷ Arifah Asjadiyyah Rahim, “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN Pada Bank Muamalat Cab. Makassar” (Makassar, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, 2021).

⁷⁸ Asjadiyyah Rahim, 75.

Berdasarkan hasil data dari responden nasabah pengguna *m-banking* kebanyakan memilih jawaban sangat setuju terkait dengan pernyataan-pernyataan kuesioner yaitu, nasabah bisa menggunakan *m-banking* kapan saja, banyaknya fitur layanan *m-banking*, *m-banking* mudah dipahami, *m-banking* mudah dioperasikan, dan praktis.

Berdasarkan perhitungan serta penelitian yang dilakukan, terbukti bahwa nasabah merasakan kemudahan dalam menggunakan *m-banking* BSI karena percaya bahwa menggunakan teknologi *m-banking* bebas dari usaha. Sehingga dalam hal ini, pihak Bank Syariah Indonesia harus tetap mempertahankan fitur-fitur yang ada pada aplikasi *m-banking* BSI, karena pengguna yang menganggap bahwa suatu sistem informasi jika mudah digunakan maka pastilah akan digunakan tersebut, dan begitu pula sebaliknya.

2. Pengaruh Kenyamanan Penggunaan *m-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis variabel kenyamanan diatas menunjukkan bahwa pada hasil uji analisis regresi linier berganda, nilai t_{hitung} pada variabel kemudahan yaitu 4,578 dengan nilai t_{tabel} yaitu 1,984 pada taraf signifikansi 5%. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Begitu pula nilai signifikansi pada uji t yaitu 0,000. Jika nilai signifikansi $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis diterima, sebaliknya jika nilai signifikansi

$t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $4,578 > 1,984$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pamekasan Seperti halnya kenyamanan *m-banking* Bank Syariah Indonesia, jika kenyamanan yang diberikan semakin banyak, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan *m-banking* dari Bank Syariah Indonesia. Pada penelitian ini variabel kenyamanan memiliki tiga indikator diantaranya: 1) Nasabah dapat mengakses *m-banking* kapanpun dan dimanapun setiap waktu, *m-banking* BSI memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi dan menyediakan konfirmasi layanan ketika melakukan transaksi kepada nasabah. 2) Tidak dapat antrian, dengan menggunakan *m-banking* BSI nasabah tidak perlu mengantri saat ingin melakukan transaksi. 3) Hemat waktu, dengan menggunakan *m-banking* BSI nasabah dapat menghemat waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nisa Rahmawati yang menyatakan bahwa kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁷⁹

⁷⁹ Nisa Rahmawati, "Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kenyamanan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank BRI Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta)" (Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2019).

Menurut Mufingatun, kenyamanan merupakan sejauh mana nasabah percaya bahwa menggunakan *m-banking* dirasa dapat melayani kebutuhan nasabah, sehingga menimbulkan rasa nyaman disaat menggunakannya.⁸⁰

Berdasarkan hasil data dari responden nasabah pengguna *m-banking* kebanyakan memilih jawaban sangat setuju terkait dengan pernyataan-pernyataan kuesioner yaitu, adanya konfirmasi layanan ketika menggunakan *m-banking*, adanya struk transaksi, tidak perlu mengantri, hemat waktu dan adanya fitur layanan yang sesuai.

Berdasarkan perhitungan serta penelitian yang dilakukan, terbukti bahwa nasabah merasakan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi *m-banking* BSI karena dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Sehingga dalam hal ini, pihak Bank Syariah Indonesia harus tetap meningkatkan kinerja aplikasi *m-banking* BSI karena semakin nasabah merasa nyaman menggunakannya, maka cenderung akan terus menggunakannya ketika akan melakukan transaksi.

3. Pengaruh Kenyamanan dan Kemudahan Penggunaan *m-banking* Terhadap kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji F yang dilakukan maka diperoleh nilai F_{hitung} yang diperoleh sebesar 20,864 dengan nilai taraf signifikansi F_{hitung} yaitu 0,000. Sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 0,010 yang ditentukan dari tingkat signifikansi 0,05. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis diterima, sebaliknya

⁸⁰ Asjadiyyah Rahim, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN Pada Bank Muamalat Cab. Makassar," 79.

jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Pada penelitian ini diketahui nilai $F_{hitung} 20,864 > F_{tabel} 0,010$ dengan tingkat signifikansi 0,000 karena tingkat signifikansi $< 0,05$, maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel kepuasan pada nasabah Bank Syariah Indonesia yang berdomisili di Pamekasan. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa variabel kemudahan dan kenyamanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pada nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna *m-banking* di Pamekasan.