

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Perusahaan

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatatkan pencapaian baru dengan berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), yang secara resmi diluncurkan pada 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia ini langsung di Istana Negara.

BSI merupakan hasil penggabungan dari PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan izin resmi untuk merger ketiga bank syariah ini pada 27 Januari 2021, melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Kemudian, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan berdirinya BSI. Proses merger ini menghasilkan integrasi keunggulan dari ketiga bank syariah, sehingga BSI memiliki kapasitas modal yang lebih kuat, jangkauan layanan yang lebih luas, dan penawaran produk yang lebih beragam. Dengan dukungan pemerintah melalui Kementerian BUMN serta sinergi perusahaan, BSI didorong agar mampu bersaing di tingkat internasional.

BSI juga telah memiliki jaringan luas dengan banyak cabang di berbagai daerah, salah satunya adalah BSI Kantor Cabang Pamekasan, yang siap melayani kebutuhan finansial masyarakat setempat dengan layanan berbasis syariah yang

modern dan mudah diakses. Selain itu, untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi, BSI menyediakan aplikasi BSI Mobile, yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja, sehingga pengalaman finansial mereka semakin praktis dan efisien.⁹²

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Adapun Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia yaitu :

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 di tahun 2025.

b) 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).

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.⁹³

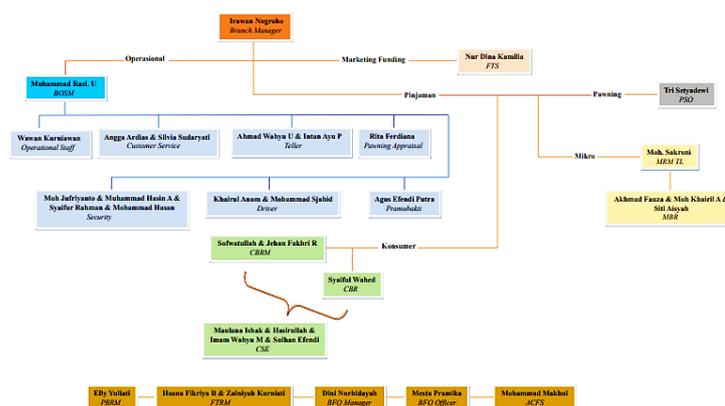
⁹² BSI (Bank Syariah Indonesia), "Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)", diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html Pada tanggal 31 Oktober 2024, Jam 20.45

⁹³ BSI (Bank Syariah Indonesia), "Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)", diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html Pada tanggal 31 Oktober 2024, Jam 21.00

c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

Berikut merupakan struktur organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan:

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Pamekasan



Keterangan :

- Branch Manager* adalah pimpinan cabang yang bertanggung jawab kepada direktur utama atas seluruh kegiatan operasional dan perkembangan cabang, melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan dan memberikan solusi atas permasalahan yang ada.
- Branch Operation and Service Manager* adalah memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
- Pawning Officer* adalah memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan, memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.

- d. *Pawning Staff* adalah memeriksa kelengkapan dokumen aplikasi gadai dan menindak lanjuti permohonan pembiayaan gadai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. *Consumer Banking Retail Manager* adalah memasarkan pembiayaan, menganalisa pembiayaan serta bertanggung jawab atas pembiayaan tersebut.
- f. *Marketing* adalah memenuhi target, penjualan produk bank, menawarkan produk.
- g. *Customer Service* adalah memberikan informasi produk, membantu nasabah dalam memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, deposito dan keluhan nasabah.
- h. *Head Teller* adalah mengawasi teller yang lain dan membantu teller lain untuk menemukan selisih apabila jika pada akhir hari debit dan kredit tidak seimbang, mengawasi uang tunai di laci teller, menyiapkan laporan kas harian untuk pembukuan.
- i. *Teller* adalah melakukan transaksi tunai dan non tunai, mengelola uang yang layak dan tidak layak edar atau uang palsu, mengelola saldo kas teller sesuai limit yang di tentukan.
- j. *Back Office Officer* adalah yang mengawasi atau membantu Back Office yang lain untuk laporan penjualan dan pemasaran keuangan, administrasi.
- k. *Back Office* adalah mengurus laporan penjualan atau pemasaran keuangan ataupun masalah administrasi, mengelola urusan utang piutang.

- l. *Security* adalah melindungi keamanan nasabah pada saat mengunjungi situs bank atau pada saat bertransaksi.
- m. *Driver* adalah Mengantar dan menjemput pegawai yang dinas luar, dan memastikan kendaraan siap pakai seperti perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, ban.
- n. *Office Boy* adalah Menata dan menjaga kebersihan, peralatan dan perlengkapan kerja pegawai dan memberikan kemudahan dalam bekerja seperti membantu frontliner, fotokopi dokumen dan terkait dengan operasional bank.

2. Gambaran Umum Responden

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia, yang berkomitmen memberikan layanan perbankan modern dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam menghadapi perkembangan era digital, BSI terus berinovasi dengan menghadirkan aplikasi BSI Mobile yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran dan layanan perbankan lainnya secara digital. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui berbagai fitur yang tersedia.

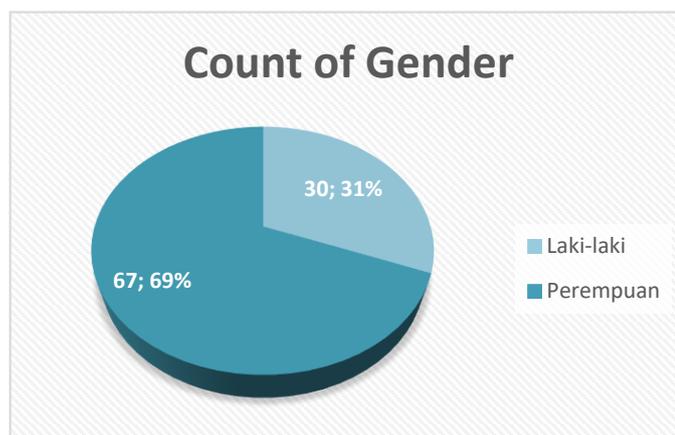
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur aplikasi BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran. Untuk keperluan ini, kuesioner disebarakan kepada 97 responden guna memperoleh data mengenai penggunaan aplikasi BSI Mobile. Kuesioner disebarakan melalui dua metode, yaitu secara langsung di kantor BSI KC Pamekasan dan secara daring melalui Google

Form yang dibagikan di berbagai platform media sosial. Karakteristik responden yang diidentifikasi meliputi jenis kelamin, usia, status sebagai nasabah BSI KC Pamekasan, penggunaan aplikasi BSI Mobile, serta pengalaman dalam menggunakan salah satu fitur pembayaran di aplikasi tersebut.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut merupakan rincian dari jenis kelamin responden dalam penelitian ini :

Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Data diolah oleh peneliti Tahun 2024

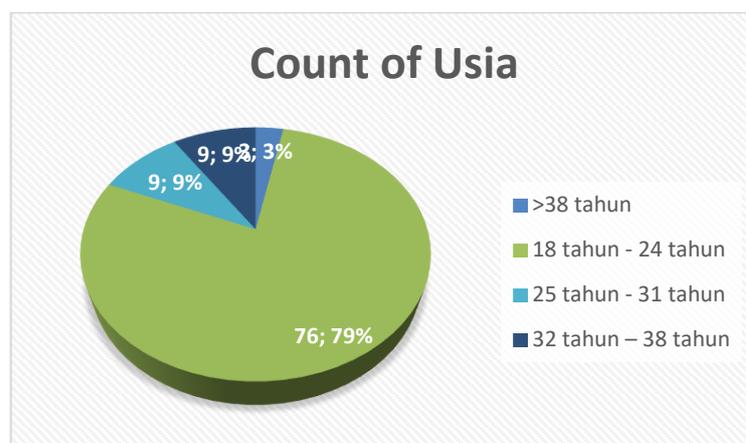
Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa distribusi jenis kelamin responden terdiri dari 30,9% responden laki-laki, yang berjumlah sekitar 30 orang, dan 69,1% responden perempuan, yang berjumlah sekitar 67 orang. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, hampir dua kali lebih banyak dibandingkan laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih sering menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk transaksi pembayaran, kemungkinan karena peran mereka dalam mengelola keuangan rumah tangga. Meskipun jumlah

laki-laki lebih sedikit, pandangan mereka tetap penting dan memberikan variasi dalam hasil penelitian.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut merupakan rincian dari usia responden dalam penelitian ini :

Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia



Sumber : Data diolah oleh peneliti Tahun 2024

Berdasarkan diagram di atas, Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia antara 18 hingga 24 tahun, yang mencakup 79% dari total responden. Hal ini mengindikasikan bahwa kelompok usia muda lebih aktif atau lebih tertarik untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile dalam melakukan transaksi pembayaran. Sedangkan, responden dengan usia 25-38 tahun jumlahnya lebih sedikit, dengan hanya 9% masing-masing untuk rentang usia 25-31 tahun dan 32-38 tahun. Keterbatasan jumlah responden di usia lebih tua mungkin mencerminkan ketertarikan atau kenyamanan yang lebih tinggi pada generasi muda dalam menggunakan teknologi digital.

c. Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

Berikut merupakan rincian dari jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dalam penelitian ini :

Gambar 4. 4 Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan



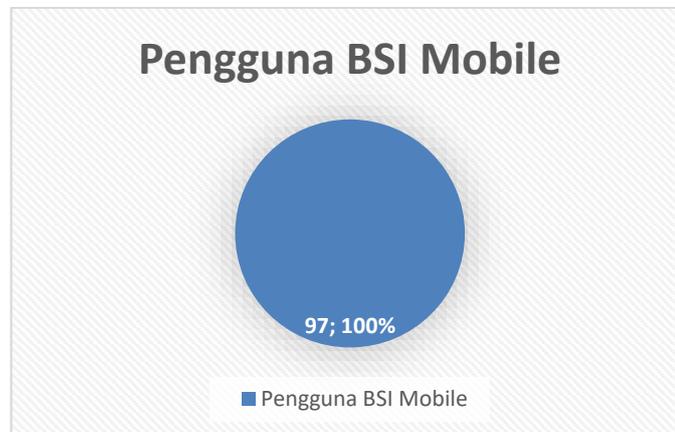
Sumber : Data diolah oleh peneliti Tahun 2024

Berdasarkan diagram tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan berjumlah 97 orang dengan persentase mencapai 100%.

a. Pengguna BSI Mobile

Berikut merupakan rincian dari jumlah Pengguna BSI Mobile dalam penelitian ini :

Gambar 4. 5 Pengguna BSI Mobile



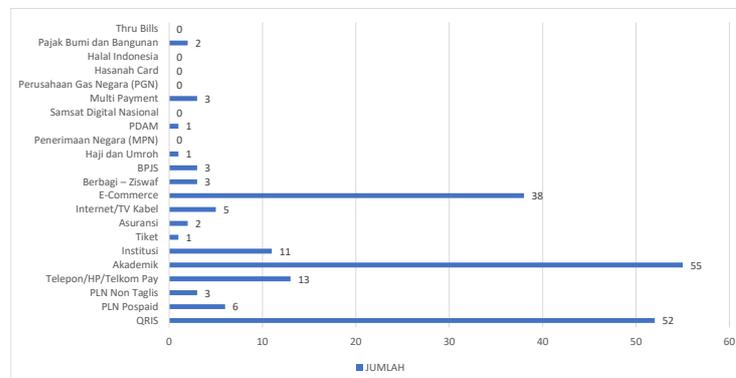
Sumber : Data diolah oleh peneliti Tahun 2024

Berdasarkan diagram tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan Aplikasi BSI Mobile berjumlah 97 orang dengan persentase mencapai 100%.

b. Pengguna Fitur Bayar BSI Mobile

Berikut merupakan rincian dari jumlah nasabah yang berpengalaman dalam menggunakan salah satu fitur pembayaran di aplikasi BSI Mobile dalam penelitian ini :

Gambar 4. 6 Pengguna Fitur Bayar BSI Mobile



Sumber : Data diolah oleh peneliti Tahun 2024

Dari total 97 responden, data menunjukkan berbagai preferensi dalam penggunaan fitur di BSI Mobile. Fitur Akademik menjadi yang paling sering digunakan, dengan 55 dari 97 responden (56,7%) memanfaatkannya, diikuti oleh QRIS yang digunakan oleh 52 responden (53,6%), dan E-Commerce dengan 38 pengguna (39,2%).

Sebanyak 13 responden (13,4%) menggunakan fitur Telepon/HP/Telkom Pay, sementara Institusi digunakan oleh 11 responden (11,3%) dan PLN Pospaid oleh 6 responden (6,2%). Fitur Internet/TV Kabel digunakan oleh 5 responden (5,2%), serta fitur PLN Non Taglis, Berbagi – Ziswaf, BPJS, dan Multi Payment masing-masing digunakan oleh 3 responden (3,1%).

Selain itu, fitur Asuransi dan Pajak Bumi dan Bangunan masing-masing digunakan oleh 2 responden (2,1%). Beberapa fitur seperti Tiket, PDAM, dan Haji dan Umroh memiliki pengguna yang lebih sedikit, masing-masing hanya 1 responden (1,0%). Fitur yang tidak digunakan sama sekali oleh responden dalam

data ini meliputi Penerimaan Negara (MPN), Samsat Digital Nasional, Perusahaan Gas Negara (PGN), Hasanah Card, Halal Indonesia, dan Thru Bills.

3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Hasil tanggapan responden dalam penelitian ini terkait Pengaruh Fitur Aplikasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital dapat dijelaskan melalui jawaban yang diberikan pada kuesioner/angket yang telah diisi. Penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut dapat ditemukan pada tabel distribusi frekuensi berikut.

a. Distribusi Frekuensi Variabel Penggunaan

Berikut merupakan jawaban responden pada variabel penggunaan yang bisa dilihat pada tabel 4.1:

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Variabel Penggunaan

No.	SS		S		RG		TS		STS		Total	Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	52	53.6	45	46.4							97	4,53
2	42	43.3	53	54.6	2	2.1					97	4,41
3	54	55.7	40	41.2	2	2.1			1	1.0	97	4,50
4	51	52.6	43	44.3	3	3.1					97	4,49
5	57	58.8	37	38.1	2	2.1			1	1.0	97	4,53
6	52	53.6	42	43.3	2	2.1			1	1.0	97	4,48
7	56	57.7	34	35.1	7	7.2					97	4,50
8	45	46.4	45	46.4	6	6.2	1	1.0			97	4,38
9	44	45.4	49	50.5	3	3.1	1	1.0			97	4,40
10	50	51.5	42	43.3	4	4.1	1	1.0			97	4,45
11	39	40.2	50	51.5	7	7.2	1	1.0			97	4,30
12	46	47.4	47	48.5	4	4.1					97	4,43
Jumlah	588		527		42		4		3		1164	

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

Pada variabel penggunaan dalam penelitian ini, responden memberikan tanggapan positif terhadap item nomor 1 dan nomor 5 dengan rata-rata sebesar 4,53. Item nomor 1 yaitu “Fitur bayar di aplikasi BSI Mobile membantu saya menyelesaikan transaksi dengan cepat” dan item nomor 5 yaitu “Fitur bayar di aplikasi BSI Mobile memungkinkan saya untuk melakukan pembayaran dengan lebih efisien dan tanpa harus mengunjungi kantor bank atau ATM”. Sedangkan item nomor 11 memiliki rata-rata paling rendah yaitu sebesar 4,30. Item nomor 11 berbunyi “Fitur bayar di aplikasi BSI Mobile sangat berguna untuk kebutuhan transaksi saya sehari-hari”.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan

Berikut merupakan jawaban responden pada variabel Keamanan yang bisa dilihat pada tabel 4.2:

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan

No.	SS		S		KS		TS		STS		Total	Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	33	34.0	51	52.6	13	13.4					97	4,20
2	32	33.0	54	55.7	11	11.3					97	4,21
3	24	24.7	51	52.6	20	20.6	2	2.1			97	4
4	30	30.9	56	57.7	11	11.3					97	4,19
Jumlah	119		212		55		2		0		388	

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

Pada variabel keamanan dalam penelitian ini, responden memberikan tanggapan positif terhadap item nomor 2 dengan rata-rata sebesar 4,21. Item nomor 2 berbunyi “Saya merasa yakin bahwa transaksi saya melalui aplikasi BSI Mobile terlindungi dari penyalahgunaan”. Sedangkan item nomor 3 memiliki rata-rata paling rendah yaitu sebesar 4. Item nomor 3 berbunyi “Saya percaya bahwa data pribadi saya aman dan terjaga kerahasiaannya di aplikasi BSI Mobile”.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan

Berikut merupakan jawaban responden pada variabel Kemudahan yang bisa dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan

No.	SS		S		KS		TS		STS		Total	Rata - rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	37	38.1	54	55.7	6	6.2					97	4,31
2	33	34.0	58	59.8	6	6.2					97	4,27
3	30	30.9	63	64.9	3	3.1			1	1.0	97	4,24
4	31	32.0	65	67.0	1	1.0					97	4,30
5	38	39.2	53	54.6	6	6.2					97	4,32
6	35	36.1	55	56.7	7	7.2					97	4,28
7	47	48.5	46	47.4	4	4.1					97	4,44
8	40	41.2	54	55.7	3	3.1					97	4,38
9	35	36.1	50	51.5	10	10.3	2	2.1			97	4,21
10	32	33.0	57	58.8	7	7.2	1	1.0			97	4,23
11	41	42.3	51	52.6	3	3.1	2	2.1			97	4,35
12	35	36.1	55	56.7	6	6.2	1	1.0			97	4,27
Jumlah	434		661		62		6		1		1164	

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

Pada variabel kemudahan dalam penelitian ini, responden memberikan tanggapan positif terhadap item nomor 7 dengan rata-rata sebesar 4,44. Item nomor 7 berbunyi “Fitur bayar di aplikasi BSI Mobile bisa digunakan kapan saja dan dimana saja”. Sedangkan item nomor 9 memiliki rata-rata paling rendah yaitu sebesar 4,21. Item nomor 9 berbunyi “Pakai fitur bayar di Aplikasi BSI Mobile membuat saya lebih percaya diri dalam dalam menggunakan aplikasi perbankan”

d. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah

Berikut merupakan jawaban responden pada variabel Kepuasan Nasabah yang bisa dilihat pada tabel 4.4:

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah

No.	SS		S		KS		TS		STS		Total	Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	27	27.8	47	48.5	22	22.7	1	1.0			97	4,03
2	32	33.0	52	53.6	12	12.4	1	1.0			97	4,18
3	31	32.0	56	57.7	9	9.3	1	1.0			97	4,20
4	35	36.1	56	57.7	5	5.2	1	1.0			97	4,28
5	29	29.9	53	54.6	14	14.4	1	1.0			97	4,13
6	30	30.9	54	55.7	12	12.4	1	1.0			97	4,16
7	27	27.8	57	58.8	13	13.4					97	4,14
8	29	29.9	56	57.7	12	15.5					97	4,17
Jumlah	240		431		99		6		0		776	

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

Pada variabel kepuasan nasabah dalam penelitian ini, responden memberikan tanggapan positif terhadap item nomor 4 dengan rata-rata sebesar 4,28. Item nomor 4 berbunyi “Saya merasa nyaman menggunakan fitur bayar di aplikasi BSI Mobile untuk transaksi berulang”. Sedangkan item nomor 1 memiliki rata-rata paling rendah yaitu sebesar 4,03. Item nomor 1 berbunyi “Saya merasa senang dengan fitur bayar di aplikasi BSI Mobile dan tidak ingin berpindah ke bank lain”.

4. Uji Instrumen

Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji instrumen untuk memastikan validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan. Uji validitas bertujuan untuk memastikan setiap pernyataan dalam kuesioner dapat mengukur variabel penelitian dengan tepat, sedangkan uji reliabilitas mengukur konsistensi jawaban responden. Uji instrument ini penting untuk menjamin bahwa data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya dalam mendukung analisis lebih lanjut.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan skala Likert. Terdapat 12 butir pernyataan untuk variabel penggunaan (X1), 4 butir pernyataan untuk variabel keamanan (X2), 12 butir untuk variabel kemudahan (X3), dan 8 butir untuk variabel kepuasan nasabah (Y) dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital, sehingga total keseluruhan pernyataan adalah 36 butir.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji tingkat validitas dari sebuah instrumen penelitian. Uji validitas ini menggunakan *Bivariate Correlation Pearson* yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor total butir pertanyaan, artinya suatu butir pertanyaan/pernyataan dalam sebuah instrumen penelitian dikatakan valid jika memiliki korelasi terhadap skor total dari butir pertanyaan/pernyataan tersebut. Sebuah butir pernyataan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan juga apabila memiliki nilai korelasi $>0,30$. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas				
Variabel	Item	<i>Pearson Correlation</i>	R-Tabel	Validitas
Penngunaan (X1)	X1.1	0,655	0,1996	Valid
	X1.2	0,561	0,1996	Valid
	X1.3	0,400	0,1996	Valid
	X1.4	0,575	0,1996	Valid
	X1.5	0,572	0,1996	Valid
	X1.6	0,639	0,1996	Valid
	X1.7	0,618	0,1996	Valid
	X1.8	0,473	0,1996	Valid
	X1.9	0,641	0,1996	Valid
	X1.10	0,674	0,1996	Valid

	X1.11	0,679	0,1996	Valid
	X1.12	0,606	0,1996	Valid
Keamanan (X2)	X2.1	0,815	0,1996	Valid
	X2.2	0,875	0,1996	Valid
	X2.3	0,835	0,1996	Valid
	X2.4	0,823	0,1996	Valid
Kemudahan (X3)	X3.1	0,665	0,1996	Valid
	X3.2	0,634	0,1996	Valid
	X3.3	0,625	0,1996	Valid
	X3.4	0,672	0,1996	Valid
	X3.5	0,606	0,1996	Valid
	X3.6	0,646	0,1996	Valid
	X3.7	0,622	0,1996	Valid
	X3.8	0,666	0,1996	Valid
	X3.9	0,615	0,1996	Valid
	X3.10	0,708	0,1996	Valid
	X3.11	0,621	0,1996	Valid
	X3.12	0,688	0,1996	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,747	0,1996	Valid
	Y2	0,806	0,1996	Valid
	Y3	0,806	0,1996	Valid
	Y4	0,75	0,1996	Valid
	Y5	0,799	0,1996	Valid
	Y6	0,674	0,1996	Valid
	Y7	0,752	0,1996	Valid
	Y8	0,764	0,1996	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji validitas yang terlihat pada tabel di atas, semua butir pernyataan menunjukkan nilai korelasi yang lebih besar dari 0,30 dan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dalam instrumen penelitian ini valid.

b. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika instrumen tersebut dapat menghasilkan data penelitian yang konsisten, karena dengan konsisten lah sebuah data dapat dipercaya kebenarannya. Instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel

jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Penggunaan (X1)	0,828	Reliabel
Keamanan (X2)	0,855	Reliabel
Kemudahan (X3)	0,872	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,896	Reliabel

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang terlihat pada tabel di atas, setiap variabel memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keempat variabel dalam instrumen penelitian ini reliabel, yang berarti instrumen tersebut dapat menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, dan heteroskedastis pada model regresi. Harus terpenuhinya asumsi klasik karena agar diperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menentukan apakah model regresi memiliki distribusi normal atau tidak normal. Pada penelitian ini, uji Statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik nonparamterik Kolmogorov-Smirnov (KS). Uji KS dilakukan dengan hipotesis:

H_0 : Residual berdistribusi normal

H_1 : Residual tidak berdistribusi normal

Dengan $\alpha = 0,05$, Tolak H_0 jika $\text{Sig.} < \alpha$. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut :

Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.36133966
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.047
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
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 24 Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.7, Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dari uji Kolmogorov-Smirnov adalah 0,200. Dapat disimpulkan nilai ini lebih besar dari taraf signifikansi (α) yang ditetapkan yaitu 0,05. Maka, H_0 diterima. Dengan kata lain, residual dalam data ini berdistribusi normal.

b. Multikolinieritas

Istilah Multikolinieritas (kolinearitas ganda) pertama kali ditemukan oleh Ragnar Frisch yang berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel independen (bebas) dari model regresi ganda. Jika antar Variabel-variabel independent dalam satu regresi terdapat

hubungan linier maka hal itu disebut dengan Multikolinieritas. Ada Beberapa cara untuk mendeteksi multikolinieritas, salah satunya yaitu jika Tolerance (TOL) >0.10 tidak terjadi multikolinieritas dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika masing-masing nilai VIF dari variabel independen bernilai kurang dari 10. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.516	4.842		1.346	.182		
	Penggunaan_X1	.056	.099	.059	.564	.574	.671	1.490
	Keamanan_X2	.609	.167	.335	3.650	.000	.885	1.130
	Kemudahan_X3	.265	.095	.305	2.796	.006	.628	1.593

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah_Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.8, hasil pengujian multikolinieritas menunjukkan bahwa variabel Penggunaan (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,671 dan VIF sebesar 1,490, variabel Keamanan (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,885 dan VIF sebesar 1,130, serta variabel Kemudahan (X3) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,628 dan VIF sebesar 1,593. Karena semua nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas di antara variabel independen dalam model regresi ini

c. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi regresi linier yang harus dipenuhi adalah homogenitas varians dari error (homoskedastisitas). Homoskedastisitas berarti varians dari error bersifat konstan (tetap) atau disebut juga identik. Kebalikannya, bila ternyata diperoleh kondisi *variens error* (atau Y) tidak identik, maka disebut terjadi kasus

heteroskedastisitas. Untuk menguji adanya heteroskedastisitas, digunakan Uji Glejser. Pada Uji ini, jika nilai Sig. $< 0,05$, berarti terjadi heteroskedastisitas (varians residual tidak konstan). Sebaliknya, jika Sig. $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Varians residual konstan). Adapun hasil uji heteroskedastisitas bisa dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.209	3.076		.068	.946		
	Penggunaan_X1	.006	.063	.012	.096	.924	.671	1.490
	Keamanan_X2	-.083	.106	-.085	-.782	.436	.885	1.130
	Kemudahan_X3	.066	.060	.142	1.096	.276	.628	1.593

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.9, nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel-variabel yang diuji menunjukkan hasil yang lebih besar dari 0,05. Untuk variabel Penggunaan (X1), nilai Sig. nya sebesar 0,924, untuk variabel Keamanan (X2) sebesar 0,436, dan untuk variabel Kemudahan (X3) sebesar 0,276. Karena semua nilai Sig. ini lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan. Dengan demikian, varians residual bersifat konstan atau homogen, yang menunjukkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi homoskedastisitas.

6. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan pengaruh Penggunaan fitur, Kemudahan, dan Keamanan

terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan. Dengan rumus ekonometrika sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = variabel terikat / dependent

X₁, X₂ dan X₃ = variabel bebas / independent

α = konstanta / kemiringan slope

β_1 , β_2 dan β_3 = koefisien

e = error term

Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.516	4.842		1.346	.182
	Penggunaan_X1	.056	.099	.059	.564	.574
	Keamanan_X2	.609	.167	.335	3.650	.000
	Kemudahan_X3	.265	.095	.305	2.796	.006

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah_Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai konstanta (α) sebesar 6.516 dan untuk Variabel Penggunaan (nilai β) sebesar 0,056 sementara Varibel Keamanan (nilai β) sebesar 0,609 serta Variabel Kemudahan (nilai β) sebesar 0,265. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 6,516 + 0,056 X_1 + 0,609 X_2 + 0,265 X_3 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat dipaparkan penjelasan lebih lanjut sebagai berikut :

- a. Nilai Konstanta sebesar 6,516, menunjukkan jika semua variabel independen Penggunaan (X1), keamanan (X2), dan Kemudahan (X3) bernilai nol, maka nilai prediksi untuk kepuasan nasabah (Y) adalah 6,516. Nilai Ini merupakan nilai kepuasan nasabah saat tidak ada pengaruh dari penggunaan(X1), keamanan (X2), dan kemudahan (X3).
- b. Nilai Koefisien dari Penggunaan (X1) yaitu sebesar 0,056, menunjukkan setiap peningkatan satu unit dalam penggunaan (X1), dengan asumsi variabel lain tetap, akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,056 (5,6%).
- c. Nilai Koefisien Keamanan (X2) sebesar 0,609, menunjukkan setiap peningkatan satu unit dalam keamanan (X2), dengan asumsi variabel lain tetap, akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,609 (60,9%). Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah cukup kuat dibandingkan variabel lain, menunjukkan bahwa keamanan adalah faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
- d. Nilai Koefisien Kemudahan (X3) sebesar 0,265, menunjukkan setiap peningkatan satu unit dalam kemudahan (X3), dengan asumsi variabel lain tetap, akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,265 (26,5%).

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji Individu/Secara Parsial (Uji T)

Uji individu digunakan untuk menguji apakah nilai koefisien regresi mempunyai pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu, untuk menentukan arah hipotesa diterima atau ditolak maka harus memperhatikan hal-hal berikut :

Uji sig dengan $\alpha = 0,05$

a. Sig $t \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

b. Sig $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

T hitung : t tabel, Untuk t_{tabel} nya sebesar 1,986

c. $T_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

d. $T_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Berikut hasil pengujiannya :

Tabel 4. 11 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.516	4.842		1.346	.182
	Penggunaan_X1	.056	.099	.059	.564	.574
	Keamanan_X2	.609	.167	.335	3.650	.000
	Kemudahan_X3	.265	.095	.305	2.796	.006

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah_Y

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

a. Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari tabel 4.11, bisa dilihat Untuk variabel Penggunaan (X1), hasil uji menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 0,564 dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar

0,574. Karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,564 < 1,986$) dan nilai sig. lebih besar dari 0,05 ($0,574 > 0,05$), maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan Fitur Aplikasi BSI Mobile Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital.

b. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari tabel 4.11 bisa dilihat untuk variabel Keamanan (X_2), nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah 3,650 dengan nilai sig. sebesar 0,000. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,650 > 1,986$) dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keamanan Fitur Aplikasi BSI Mobile Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital.

c. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari tabel 4.11 bisa dilihat untuk variabel Kemudahan (X_3), hasil uji menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,796 dengan nilai sig. sebesar 0,006. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,796 > 1,986$) dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,006 \leq 0,05$), maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini menunjukkan variabel Kemudahan Fitur Aplikasi BSI Mobile Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital.

2. Uji Serentak/Secara Simultan (Uji F)

Koefisien regresi diuji secara serentak dengan menggunakan ANOVA, untuk mengetahui apakah secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap model. Oleh karena itu, untuk menentukan arah hipotesa diterima atau ditolak maka harus memperhatikan hal-hal berikut :

Uji sig dengan $\alpha = 0,05$

a) $\text{Sig } F \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

b) $\text{Sig } F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

$F_{\text{hitung}} : F_{\text{tabel}}$, Untuk F_{tabel} nya yaitu 2,70

c) $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

d) $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Berikut hasil pengujiannya :

Tabel 4. 12 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	480.777	3	160.259	13.741	.000 ^b
	Residual	1084.666	93	11.663		
	Total	1565.443	96			

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah_Y

b. Predictors: (Constant), Kemudahan_X3, Keamanan_X2, Penggunaan_X1

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24 Tahun 2024

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji ANOVA, nilai F_{hitung} yang diperoleh adalah 13,741, yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70 ($13,741 > 2,70$). Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) yang didapat adalah 0,000, yang

lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel Penggunaan, Keamanan, Dan Kemudahan Fitur Aplikasi BSI Mobile Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital.

C. Pembahasan

Pembahasan ini dilakukan untuk menganalisis hasil penelitian yang berjudul "Pengaruh Fitur Aplikasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital". Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan. Dalam penelitian ini meneliti nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan yang menggunakan fitur aplikasi BSI Mobile dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.

Tabel 4. 13 Hasil Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil
1	H_{a1} : Ada pengaruh Penggunaan fitur aplikasi BSI <i>Mobile</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.	H_{a1} ditolak.
2	H_{a2} : Ada pengaruh keamanan pada fitur aplikasi BSI <i>Mobile</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.	H_{a2} diterima.

3	H _{a3} : Ada pengaruh kemudahan pada fitur aplikasi BSI <i>Mobile</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.	H _{a3} diterima.
4	H _{a4} : Ada pengaruh secara simultan antara penggunaan, keamanan, dan kemudahan pada fitur aplikasi BSI <i>Mobile</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.	H _{a4} diterima.

1. Pengaruh Penggunaan (X1) Pada Fitur Aplikasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital

Dalam penelitian ini, variabel penggunaan diukur berdasarkan sejauh mana nasabah BSI Kantor cabang pamekasan berpengalaman dalam menggunakan fitur pembayaran di aplikasi BSI Mobile, yang mencakup pembayaran tagihan, Akademik, e-commerce, QRIS dan berbagai transaksi pembayaran lainnya yang ada di aplikasi BSI Mobile. Penilaian ini didasarkan pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM), khususnya pada aspek persepsi kegunaan (*Perceived usefulness*). Pada teori tersebut, Persepsi kegunaan (PU) yaitu dimana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Adapun indikator dari persepsi kegunaan yaitu Kecepatan penyelesaian pekerjaan (*work more quickly*), Peningkatan kinerja pekerjaan (*job performance*), Peningkatan produktivitas (*increase productivity*),

Peningkatan efektivitas (*effectiveness*), Kemudahan melakukan pekerjaan (*makes job easier*), dan Kegunaan dalam pekerjaan (*useful*).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu Uji T dengan variabel Penggunaan sebagai variabel independent (X1), hasil uji menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 0,564 dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,574. Karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,564 < 1,986$) dan nilai sig. lebih besar dari 0,05 ($0,574 > 0,05$), maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan Fitur Aplikasi BSI Mobile Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital.

Dalam teori TAM (*Teory Acceptance Model*), *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan teknologi (*Intention to use*) yang kemudian berdampak pada *Usage Behavior* dimana *usage behavior* disini merupakan perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi secara berulang/konsisten, artinya timbul kepuasan dalam diri seseorang tersebut. Namun dalam penelitian ini, variabel penggunaan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun persepsi kegunaan merupakan faktor penting dalam adopsi teknologi dan dapat memotivasi seseorang dalam menggunakan teknologi tersebut, pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah/pengguna tidak terjadi secara langsung. Penggunaan yang hanya berfokus pada persepsi kegunaan tanpa memperhatikan faktor kemudahan dan keamanan tidak cukup untuk menghasilkan kepuasan nasabah yang

signifikan, Oleh karena itu, Kombinasi antara pengalaman pengguna, kemudahan dalam menggunakan serta keamanan pada teknologi tersebut menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Persepsi kegunaan memang berpotensi meningkatkan niat penggunaan teknologi, namun dalam teori TAM terdapat faktor tambahan seperti pengalaman pengguna (*Experience*) dan *Voluntariness* (Kesukarelaan) dalam menggunakan teknologi. Dalam konteks penggunaan fitur bayar di aplikasi BSI Mobile, nasabah yang memiliki pengalaman lebih dalam menggunakan teknologi cenderung memiliki persepsi kegunaan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka, begitupun sebaliknya. Hasil distribusi frekuensi jawaban responden pada item nomor 11, yang memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 4,30. Item ini berbunyi, “Fitur bayar di aplikasi BSI Mobile sangat berguna untuk kebutuhan transaksi saya sehari-hari”, dimana item tersebut mewakili indikator kegunaan dalam pekerjaan (*useful*). Nilai rata-rata terendah ini menunjukkan bahwa sebagian nasabah merasa fitur pembayaran di aplikasi BSI Mobile belum sepenuhnya mendukung kebutuhan transaksi harian nasabah secara optimal. Meskipun aplikasi ini menyediakan berbagai layanan pembayaran digital, persepsi nasabah mengenai kegunaan fitur tersebut dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari masih kurang kuat. Hal ini bisa berarti bahwa fitur pembayaran aplikasi BSI Mobile belum sepenuhnya mendukung transaksi yang sering dilakukan atau dianggap penting bagi pengguna dalam kehidupan sehari-hari.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Darma yanti Lubis dan Sanusi Lukman (2023) dengan judul penelitian

“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking, dibuktikan dengan nilai t hitung variabel persepsi kegunaan (X_1) sebesar $1,073 < 1,668$ dengan nilai signifikansi $0,287$.⁹⁴

2. Pengaruh Keamanan (X_2) Pada Fitur Aplikasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital

Keamanan merupakan salah satu variabel yang diuji dalam penelitian ini untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia kantor cabang pamekasan, khususnya dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile untuk transaksi pembayaran. Dalam variabel ini, peneliti mengkaji sejauh mana tingkat keamanan yang dirasakan oleh nasabah dengan fokus pada perlindungan terhadap transaksi finansial dan data pribadi yang dilakukan melalui aplikasi. Adapun indikator dari variabel keamanan dalam penelitian ini yaitu Jaminan keamanan dan kerahasiaan data.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu Uji T dengan variabel Keamanan (X_2), nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah $3,650$ dengan nilai sig. sebesar $0,000$. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,650 > 1,986$) dan nilai sig. lebih kecil

⁹⁴ Darma yanti Lubis dan Sanusi Lukman, Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking, *JEKSya: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 02, No. 02 (2023), hal 454

dari 0,05 ($0,000 \leq 0,05$), maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keamanan Fitur Aplikasi BSI Mobile Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital.

Nilai Koefisien untuk variabel Keamanan (X_2) adalah sebesar 0,609. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam keamanan, dengan asumsi variabel lain tetap konstan, dapat meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,609 atau 60,9%. Dengan nilai koefisien yang cukup tinggi dibandingkan variabel lainnya, dapat disimpulkan bahwa keamanan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya, aspek keamanan pada fitur aplikasi BSI Mobile menjadi faktor yang sangat berpengaruh bagi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.

Hal ini diperkuat oleh distribusi frekuensi jawaban responden pada item nomor 2. Item nomor 2 berbunyi “Saya merasa yakin bahwa transaksi saya melalui aplikasi BSI Mobile terlindungi dari penyalahgunaan”. Item nomor 2 ini memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 4,21 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa yakin bahwa transaksi mereka melalui aplikasi BSI Mobile aman dan terlindungi dari risiko penyalahgunaan. Nilai rata-rata yang tinggi ini mencerminkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem keamanan yang diterapkan dalam aplikasi BSI Mobile. Kepercayaan ini penting, karena dalam konteks transaksi digital, nasabah merasa lebih nyaman dan aman dalam

menggunakan aplikasi BSI Mobile yang pada gilirannya nanti akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini juga memperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Resi Meysa Putri (2024) dengan judul penelitian “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Kcp Magetan”. Dalam hasil penelitiannya menyebutkan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan oleh hasil pengujian nilai t_{hitung} sebesar 6,453. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek keamanan yang dirasakan oleh nasabah pada fitur bayar di aplikasi BSI Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin yakin nasabah bahwa transaksi mereka terlindungi dengan baik, semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.

3. Pengaruh Kemudahan Pada Fitur Aplikasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu Uji T dengan variabel Kemudahan (X3), hasil uji menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,796 dengan nilai sig. sebesar 0,006. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,796 > 1,986$) dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,006 \leq 0,05$), maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini menunjukkan variabel Kemudahan Fitur Aplikasi

BSI Mobile Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital.

Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden yang memberikan penilaian positif terhadap fitur kemudahan penggunaan dalam fitur bayar di aplikasi BSI Mobile. Berdasarkan distribusi koefisien jawaban responden, item yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah item nomor , yang berbunyi “Fitur bayar di aplikasi BSI Mobile bisa digunakan kapan saja dan dimana saja”, dengan rata-rata sebesar 4,44. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas dengan fleksibilitas yang ditawarkan oleh aplikasi BSI Mobile dalam hal waktu dan tempat untuk melakukan transaksi. Kemudahan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran kapan pun dan dimana pun mereka butuhkan tanpa harus terbatas oleh waktu atau lokasi tertentu, yang tentunya meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.

Variabel Kemudahan (X3) ini merujuk pada persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*) dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Menurut teori TAM, persepsi kemudahan mengacu pada sejauh mana seseorang merasa bahwa penggunaan suatu teknologi dapat dilakukan tanpa banyak usaha. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin tinggi minat seseorang untuk menggunakannya. Fitur kemudahan dalam layanan mobile banking, khususnya dalam pembayaran, memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi pembayaran, seperti membayar tagihan listrik, air, atau pembayaran e-commerce, kapan saja dan di mana saja. Hal ini sangat membantu nasabah yang

memiliki jadwal sibuk, karena dengan layanan mobile banking, nasabah bisa melakukan pembayaran tanpa perlu datang langsung ke bank. Maka dari itu, kemudahan pada fitur aplikasi BSI Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital. Semakin mudah fitur pembayaran di aplikasi BSI Mobile digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut.

Hasil penelitian ini juga memperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Raudhatul Zahra (2024) dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Generasi Z Uin Syarif Hidayatullah Jakarta Dalam Menggunakan Layanan Bsi Mobile Banking”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel (X1) kemudahan terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Generasi Z menggunakan layanan BSI Mobile Banking dengan persentase 0,487%.

4. Pengaruh Penggunaan, Keamanan dan Kemudahan Fitur Aplikasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu Uji F, menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji ANOVA, nilai F_{hitung} yang diperoleh adalah 13,741, yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70 ($13,741 > 2,70$). Selain itu, nilai signifikansi (Sig.)

yang didapat adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel Penggunaan, Keamanan, Dan Kemudahan Fitur Aplikasi BSI Mobile Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran Di Era Digital.

Penggunaan adalah pemakaian. Dalam pengertian lain, penggunaan dapat diartikan pula sebagai aktivitas menggunakan suatu produk atau jasa dengan tujuan tertentu. Contohnya penggunaan *Mobile Banking*, artinya terdapat seseorang yang sedang atau telah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* dengan berbagai keperluan. Dalam penelitian ini, Variabel penggunaan dan kemudahan merujuk pada teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Penggunaan teknologi informasi dalam teori TAM dapat dipengaruhi oleh keinginan untuk berperilaku. Keinginan berperilaku dalam diri seseorang dipengaruhi oleh dua persepsi utama yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness/PU*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use/PEoU*). Persepsi kegunaan (PU) yaitu dimana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (PEoU) yaitu seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan meringankan suatu usaha. *Perceived Ease Of Use (PEOU)* mempengaruhi *Perceived Usefulness (PU)*, karena semakin mudah digunakan suatu teknologi, semakin besar kemungkinan pengguna akan melihatnya sebagai bermanfaat. Semakin nyaman teknologi yang diberikan kepada pengguna, semakin besar minat nasabah untuk menggunakan teknologi tersebut, termasuk teknologi

mobilebanking. Kemudahan mempengaruhi kepuasan, hal tersebut karena adanya kemudahan bertransaksi untuk menggunakan *mobile banking* mudah untuk dipahami dan mudah dalam penggunaan.

Selain Penggunaan dan Kemudahan, Keamanan data menjadi perhatian utama bank ketika nasabah berinteraksi dengan aktivitas *mobile banking*. Tujuan utama pelanggan/nasabah adalah untuk merahasiakan data, uang, dan transaksi bank mereka daripada memegang uang tunai yang lebih berisiko. Dengan demikian, pelanggan/nasabah puas ketika privasi mereka aman. Bank wajib memelihara pertukaran data elektronik. Keamanan informasi merupakan bagian penting dari sistem *mobile banking* bagi nasabah bank. Dalam hal *internet banking*, Tindakan keamanan dapat terjadi melalui ancaman atau penyalahgunaan yang terjadi melalui jaringan transaksi dan data transaksi yang tidak sah melalui akses yang diperoleh dengan otentikasi palsu ke rekening. Adapun beberapa sistem keamanan pada BSI *Mobile* yaitu BSI sudah menerapkan pembuatan kata sandi dan kode PIN setiap kali nasabah ingin melakukan transaksi dan Ketika nasabah melakukan aktivasi BSI *Mobile*, maka akan melakukan verifikasi wajah dan kode OTP ke nomor handphone yang terdaftar sehingga selain nasabah maka tidak akan dapat melakukan aktivasi BSI *Mobile* .

Dengan demikian, Berdasarkan hasil uji dan juga teori yang dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa Penggunaan (X1), Keamanan (X2) dan Kemudahan (X3) pada fitur aplikasi BSI *Mobile* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital. Kepuasan dan ketidakpuasan

nasabah atas produk akan berpengaruh. Apabila nasabah merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Nasabah yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Tetapi jika seorang nasabah tidak puas dapat melakukan pengembalian produk. Hal itu harus dapat diantisipasi oleh bank, sebab akan merusak citra bank.