

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Fakultas ekonomi dan bisnis Islam adalah salah satu dari 5 fakultas yang ada di UIN Antasari Banjarmasin. Fakultas ini memiliki 4 program studi, di antaranya adalah S1 Perbankan Syariah, S1 Asuransi Syariah, D3 Perbankan Syariah dan S1 Ekonomi Syariah. Sejarah panjang di belakang berdirinya fakultas ini sangat panjang, dimulai saat masih bergabung dengan fakultas syariah yang saat itu bernama fakultas syariah dan ekonomi Islam hingga saat ini sudah berpisah. Jurusan perbankan syariah ada sejak tahun 2009, saat itu fakultas syariah yang masih menjadi naungan dari jurusan ini.

Pada tahun 2013 awal mula adanya ekonomi Islam di UIN Antasari berdasarkan pada Peraturan Menteri Agama RI No. 20 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Antasari Banjarmasin, awal munculnya fakultas syariah dan ekonomi Islam. Semenjak tahun 2017 terjadi pemekaran antara fakultas syariah dengan fakultas ekonomi dan bisnis Islam.

Sejalan dengan terbitnya peraturan Menteri Agama Republik Indonesia no. 20 tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam

Negeri Antasari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bahwa sudah siap untuk berdiri sendiri.

2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari

Banjarmasin

a. Visi

“Menjadi fakultas yang unggul dan berakhlak dengan mengintegrasikan ilmu ekonomi dan bisnis syariah dan keIndonesiaan di Regional Kalimantan tahun 2026 dan Kawasan Indonesia Timur pada tahun 2032”

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang unggul dan berakhlak dalam bidang ilmu ekonomi dan bisnis Islam yang terintegrasi dengan kebangsaan, berbasis karakter, dan kearifan lokal, serta berwawasan global;
- 2) Mengembangkan riset ilmu ekonomi dan bisnis Islam yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan berdampak terhadap kelestarian alam;
- 3) Mengembangkan pola pengabdian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat;
- 4) Membangun kepercayaan dan kerjasama yang saling menguntungkan dengan instansi dan lembaga keuangan yang terkait dalam lingkup regional, nasional dan internasional; dan

- 5) Mengembangkan tata kelola berdasarkan manajemen modern dalam rangka mencapai kepuasan civitas akademika dan para pemangku kepentingan.

3. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk adalah bank syariah terbesar yang ada di Indonesia. Bank yang telah resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021 ini merupakan penggabungan (*merger*) tiga bank syariah yang ada di Indonesia sebelumnya. Tiga bank yang dimaksud yaitu: PT. Bank BRI Syariah (BRIS), PT. Bank BNI Syariah (BNIS) dan PT. Bank Syariah Mandiri (BSM). Penggabungan ini disampaikan langsung oleh Menteri BUMN Erick Thohir pada tanggal 12 Oktober 2020 lalu.

Tujuan penggabungan yang dilakukan adalah untuk mendorong bank syariah menjadi lebih besar sehingga mampu masuk hingga ke pasar global dan menjadi pemicu pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Selain itu, *merger* ini diharapkan dapat lebih efisien dalam penggalangan dana, operasional dan belanja. Selain itu diharapkan pula perbankan syariah akan terus tumbuh dan menjadi kekuatan maupun energi baru untuk ekonomi nasional yang mampu sejajar dengan bank BUMN lainnya sehingga memiliki manfaat dari sisi kebijakan dan transformasi bank. Harapan, dukung serta komentar banyak diberikan kepada bank syariah ini. Mulai dalam hal keuangan syariah agar menjadi lebih baik kedepannya dengan hadirnya bank syariah Indonesia (Ventje Rahardjo,

Direktur Eksekutif Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah), sampai memberikan keyakinan bahwa eksistensi yang didapatkan bank syariah Indonesia akan memberikan kontribusi positif terhadap proses penguatan ekonomi Indonesia yang saat ini tengah diterpa pandemi (Hans Kwee, Direktur PT Anugerah Mega Investama).

Beberapa pilar yang diutarakan oleh Direktur Bank Syariah Indonesia Hery Gunardi diantaranya adalah bank ini akan memastikan bahwa pilar-pilar yang mendukung BSI dalam memberikan produk yang mampu bersaing yaitu produk yang inovatif dengan layanan yang prima, jaringan yang luas, SDM yang kompeten dibidangnya, sistem TI yang andal dan permodalan yang kuat. Penggabungan ini juga diharapkan dapat meningkatkan pangsa pasar ekonomi syariah di Indonesia yang baru mencapai 9,68% dengan kontribusi perbankan syariah hanya sekitar 6,81%. Perbandingan yang sangat jauh dengan populasi muslim yang mencapai sekitar 229 juta jiwa dari 270 juta penduduk Indonesia. Hal yang sangat disayangkan melihat potensi besar dalam ekonomi syariah seharusnya perlu ditingkatkan agar pertumbuhannya berkembang menjadi lebih besar lagi.

Berdasarkan tujuan dan optimisme dari berbagai pihak maka kehadiran BSI menjadi sebuah harapan baru yang mampu memberikan kontribusi besar dalam mendukung pembangunan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia. (Alhusain, 2021, hlm. 19-22)

4. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

“Top 10 Global Islamic Bank”

Bank Syariah Indonesia mempunyai visi untuk masuk dalam jajaran 10 besar bank syariah terbesar di dunia dengan tempo 5 tahun kedepan.

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Dengan melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi salah satu dari 5 top bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T pada tahun 2025 nanti.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham.

Dengan menjadi top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dengan ROE 18% dan valuasi kuat PB>2.

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta memiliki komitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja (ir.bankbsi.co.id, 10 November 2021).

B. Deskripsi Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	37	39%
Perempuan	57	61%
Total	94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1 menerangkan bahwa dari 94 responden yang diperoleh jenis kelamin laki-laki berjumlah 37 orang responden dengan persentase 39% sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan lebih mendominasi dengan jumlah 57 orang responden dengan jumlah persentase sebanyak 57%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

Tabel 4.2
Semester Responden

Angkatan	Semester	Jumlah	Persentase
2020	3	4	4%
2019	5	17	18%
2018	7	21	22%
2017	9	51	54%
2016	11	1	1%
Total	-	94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2 dari 94 responden didominasi oleh angkatan 2017 semester 9 dengan jumlah 51 orang responden atau setara dengan 54%, diikuti dari angkatan 2018 dengan jumlah responden 21 orang

atau 22%, angkatan 2019 dengan jumlah 17 orang responden atau 18%, angkatan 2020 dengan 4 orang responden atau 4% dan terakhir dari angkatan 2016 sebanyak 1 orang atau 1%. Dengan begitu pada karakteristik responden berdasarkan semester ini didominasi oleh angkatan 2017.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Total Pemasukan Perbulan

Tabel 4.3

Total Pemasukan Responden

Pemasukan	Jumlah	Persentase
< Rp. 500.000	14	15%
Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	24	26%
Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	45	48%
➤ Rp. 3.000.000	11	12%
Total	94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Pada tabel 4.3 terlihat bahwa total pemasukan perbulan yang didapatkan oleh responden dari total 94 orang responden banyak mahasiswa yang mendapatkan total pemasukan diantara Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000. Hal tersebut didukung dengan data yang menunjukkan bahwa sebanyak 45 orang responden atau 48%. Sedangkan pada Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 sebanyak 24 orang responden atau 26%, kurang dari Rp. 500.000 sebanyak 14 orang atau 15% dan terakhir lebih dari Rp. 3.000.000 sebanyak 11 orang dengan persentase 12%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Perangkat yang Digunakan

Tabel 4.4
Perangkat yang Digunakan Responden

Jenis Perangkat	Jumlah	Persentase
Iphone	24	26%
Android	64	68%
Lainnya	6	6%
Total	94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Pada tabel 4.4 dapat terlihat dari 94 orang responden terdapat 24 orang responden yang mengakses *mobile banking* melalui perangkat iphone atau setara 26%, menggunakan perangkat Android sebanyak 64 orang responden atau 68% dan menggunakan perangkat lainnya sebanyak 6 orang atau 6% responden.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi

Tabel 4.5
Jenis Transaksi Responden

Jenis Transaksi	Jumlah	Persentase
Transfer	33	35%
Pembelian	11	12%
Pembayaran	29	31%
Cek Saldo	21	22%
Total	94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Terlihat pada tabel 4.5 bahwa dari berbagai jenis transaksi yang dapat digunakan pada *mobile banking* didominasi oleh transaksi transfer dengan jumlah pengguna 33 orang responden atau dengan persentase senilai 35%, selanjutnya transaksi pembayaran yang

memiliki 29 orang responden atau 31%, transaksi selanjutnya adalah cek saldo dengan 21 orang responden atau 22% dan yang terakhir adalah transaksi pembelian dengan 11 orang responden atau 12%.

6. Deskripsi Variabel

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kepada responden, maka akan dijelaskan mengenai efektivitas (X1), kemudahan (X2) terhadap kepuasan (Y) dalam melakukan transaksi pada *mobile banking*.

a. Variabel Efektivitas (X1)

Pada variabel ini terdapat enam poin pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam. Berikut adalah penjabaran dari hasil setiap butir pertanyaan tersebut.

- 1) Indikator Pertanyaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat diakses dengan cepat

Tabel 4.6
Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dapat Diakses Dengan Cepat

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	39	42%
2	Puas	48	51%
3	Cukup Puas	5	5%
4	Tidak Puas	2	2%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 2) Indikator pertanyaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat menghemat waktu dan tenaga

Tabel 4.7
Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dapat Menghemat Waktu dan Tenaga

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	57	61%
2	Puas	33	35%
3	Cukup Puas	4	4%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 3) Indikator pertanyaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia membantu mempermudah dalam melakukan transaksi

Tabel 4.8
Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Membantu Mempermudah Dalam Melakukan Transaksi

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	44	47%
2	Puas	45	48%
3	Cukup Puas	4	4%
4	Tidak Puas	1	1%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 4) Indikator pertanyaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat membantu mempermudah dalam membayar berbagai macam tagihan

Tabel 4.9
Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dapat
Membantu Mempermudah Dalam Membayar Berbagai
Macam Tagihan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	35	37%
2	Puas	50	53%
3	Cukup Puas	8	9%
4	Tidak Puas	1	1%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 5) Indikator pertanyaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun

Tabel 4.10
Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dapat
Dilakukan Kapanpun dan Dimanapun

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	34	36%
2	Puas	53	56%
3	Cukup Puas	5	5%
4	Tidak Puas	2	2%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 6) Indikator pertanyaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat mengatasi kebutuhan transaksi yang mendesak

Tabel 4.11
Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dapat Mengatasi Kebutuhan Transaksi yang Mendesak

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	40	43%
2	Puas	46	49%
3	Cukup Puas	8	8%
4	Tidak Puas	0	0
5	Sangat Tidak Puas	0	0
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Berdasarkan dari penjelasan butir pertanyaan di atas, maka berikut ini adalah hasil rekap menurut variabel efektivitas (X1):

Tabel 4.12
Hasil Rekapitulasi Keseluruhan Variabel Efektivitas (X1)

No	Item	Alternatif Jawaban										F	%
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X1.1	39	42%	48	51%	5	5%	2	2%	0	0%	94	100%
2	X1.2	57	61%	33	35%	4	4%	0	0%	0	0%	94	100%
3	X1.3	44	47%	45	48%	4	4%	1	1%	0	0%	94	100%
4	X1.4	35	37%	50	53%	8	9%	1	1%	0	0%	94	100%
5	X1.5	34	36%	53	56%	5	5%	2	2%	0	0%	94	100%
6	X1.6	40	43%	46	43%	8	8%	0	0%	0	0%	94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada variabel efektivitas (X1) terlihat bahwa penyebaran jawaban dari pertanyaan bervariasi, namun mayoritas dari jawaban yang diberikan oleh

responden terfokus pada penilaian sangat puas dan puas. Dengan pertanyaan yang paling dominan dan yang paling mempengaruhi pada variabel efektivitas (X1) ini adalah butir pertanyaan X1.2. Hal tersebut berdasarkan pada pemilihan alternatif jawaban sangat puas dengan 57 orang (61%) pemilih diikuti item pertanyaan X1.3 dengan 44 orang (47%), X1.6 dengan 40 orang (43%), X1.1 dengan 39 orang (42%), X1.4 dengan 35 orang (37%) dan X1.5 dengan 34 orang (36%). Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel efektivitas menunjukkan tingkat kepuasan yang dialami oleh para pengguna *mobile banking*.

b. Variabel Kemudahan (X2)

Pada variabel kemudahan ini terdapat lima poin pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam. Berikut adalah penjabaran dari hasil setiap butir pertanyaan tersebut.

- 1) Indikator pertanyaan layanan *mobile banking* Bank Syariah mudah dipelajari

Tabel 4.13

Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mudah Dipelajari

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	36	38%
2	Puas	41	44%
3	Cukup Puas	16	17%
4	Tidak Puas	1	1%

5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 2) Indikator pertanyaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia mudah untuk dipahami

Tabel 4.14

Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Mudah Untuk Dipahami

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	30	32%
2	Puas	48	51%
3	Cukup Puas	15	16%
4	Tidak Puas	1	1%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 3) Indikator pertanyaan interaksi responden dengan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia jelas dan mudah sesuai dengan keinginan responden

Tabel 4.15

Interaksi Responden Dengan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Jelas dan Mudah Sesuai Dengan Keinginan Responden.

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	35	37%
2	Puas	50	53%
3	Cukup Puas	9	10%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%

Total	94	100%
-------	----	------

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 4) Indikator pertanyaan responden tidak perlu terlalu membutuhkan banyak usaha untuk mengoperasikan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4.16

Responden Tidak Perlu Terlalu Membutuhkan Banyak Usaha Untuk Mengoperasikan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	40	42%
2	Puas	46	49%
3	Cukup Puas	8	9%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 5) Indikator pertanyaan responden merasa *mobile banking* Bank Syariah Indonesia fleksibel untuk berinteraksi

Tabel 4.17

Responden Merasa *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Fleksibel Untuk Berinteraksi

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	44	47%
2	Puas	43	43%
3	Cukup Puas	7	7%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Berdasarkan dari penjelasan butir pertanyaan di atas, maka berikut ini adalah hasil rekap menurut variabel kemudahan (X2):

Tabel 4.18
Hasil Rekapitulasi Keseluruhan Variabel Kemudahan (X2)

No	Item	Alternatif Jawaban										F	%
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X2.1	36	38%	41	44%	16	17%	1	1%	0	0%	94	100%
2	X2.2	30	32%	48	51%	15	16%	1	1%	0	0%	94	100%
3	X2.3	35	37%	50	53%	9	10%	0	0%	0	0%	94	100%
4	X2.4	40	42%	46	49%	8	9%	0	0%	0	0%	94	100%
5	X2.5	44	47%	43	46%	7	7%	0	0%	0	0%	94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Berdasarkan pada tabel 4.18 hasil rekapitulasi keseluruhan variabel kemudahan (X2), terlihat bahwa hasil dari jawaban responden mayoritas memilih alternatif jawaban sangat puas dan puas, selebih nya tersebar pada alternatif jawaban cukup puas dan tidak puas. Dengan pertanyaan yang paling dominan dan yang paling mempengaruhi pada variabel kemudahan (X2) ini adalah butir pertanyaan X2.5. Hal tersebut berdasarkan pada pemilihan alternatif jawaban sangat puas dengan 44 orang (47%) pemilih diikuti item pertanyaan X2.4 dengan 40 orang (42%), X2.1 dengan 36 orang (38%), X2.3 dengan 35 orang (37%) dan X2.2 dengan 30 orang (32%). Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel

kemudahan ini mampu memberikan dampak bagi pengguna *mobile banking* untuk bertransaksi.

c. Variabel Kepuasan (Y)

Pada variabel kepuasan ini terdapat enam poin pertanyaan dalam kuesioner yang disebarikan kepada mahasiswa perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam. Berikut adalah penjabaran dari hasil setiap butir pertanyaan tersebut.

- 1) Indikator pertanyaan responden merasa puas dengan kinerja *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4.19
Responden Merasa Puas Dengan Kinerja *Mobile Banking*
Bank Syariah Indonesia

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	34	36%
2	Puas	48	51%
3	Cukup Puas	12	13%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 2) Indikator pertanyaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sangat mudah dioperasikan

Tabel 4.20
Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Sangat Mudah Dioperasikan

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	34	36%
2	Puas	47	50%
3	Cukup Puas	11	12%
4	Tidak Puas	2	2%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 3) Indikator pertanyaan responden lebih memilih bertransaksi melalui *mobile banking* daripada fitur lain

Tabel 4.21
Responden Lebih Memilih Bertransaksi Melalui *Mobile Banking* Daripada Fitur Lain

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	27	29%
2	Puas	45	48%
3	Cukup Puas	22	23%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 4) Indikator pertanyaan responden tertarik untuk terus menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dalam bertransaksi

Tabel 4.22
Responden Tertarik Untuk Terus Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dalam Bertransaksi

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	42	45%
2	Puas	48	51%
3	Cukup Puas	4	4%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 5) Indikator pertanyaan responden merasa puas dengan efektivitas dan kemudahan yang diberikan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4.23
Responden Merasa Puas Dengan Efektivitas dan Kemudahan Yang Diberikan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	38	41%
2	Puas	52	55%
3	Cukup Puas	4	4%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

- 6) Indikator pertanyaan responden berminat merekomendasikan produk dan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia kepada orang lain

Tabel 4.24
Responden Berminat Merekomendasikan Produk dan
Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kepada
Orang Lain

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	27	29%
2	Puas	47	50%
3	Cukup Puas	18	19%
4	Tidak Puas	1	1%
5	Sangat Tidak Puas	1	1%
Total		94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Berdasarkan dari penjelasan butir pertanyaan di atas, maka berikut ini adalah hasil rekap menurut variabel kepuasan (Y):

Tabel 4.25
Hasil Rekapitulasi Keseluruhan Variabel Kepuasan (Y)

NO	Item	Alternatif Jawaban										F	%
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Y.1	34	36%	48	51%	12	13%	0	0%	0	0%	94	100%
2	Y.2	34	34%	47	50%	11	12%	2	2%	0	0%	94	100%
3	Y.3	27	29%	45	48%	22	23%	0	0%	0	0%	94	100%
4	Y.4	42	45%	48	51%	4	4%	0	0%	0	0%	94	100%
5	Y.5	38	41%	52	55%	4	4%	0	0%	0	0%	94	100%
6	Y.6	27	29%	47	50%	18	19%	1	1%	1	1%	94	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2021 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.25 hasil rekapitulasi keseluruhan variabel kepuasan (Y), dapat terlihat bahwa mayoritas dari

responden menjawab pada alternatif jawaban sangat puas dan puas, sedangkan sisanya tersebar di alternatif jawaban yang lain. Dengan pertanyaan yang paling dominan dan yang paling mempengaruhi pada variabel kepuasan (Y) ini adalah butir pertanyaan Y.4. Hal tersebut berdasarkan pada pemilihan alternatif jawaban sangat puas dengan 42 orang (45%) pemilih diikuti item pertanyaan Y.5 dengan 38 orang (41%), Y.1 dan Y.2. dengan 34 orang (36% dan 34%) dan Y.3 dan Y.6 dengan 27 orang (29%). Hal ini menandakan bahwa pengguna *mobile banking* saat bertransaksi merasa terpenuhi dan sebagian dari pengguna layanan ini berkenan untuk merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan layanan tersebut.

C. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji masing-masing dari setiap variabel yang akan digunakan pada penelitian ini. Hasil dari pengujian setiap butir pertanyaan tadi akan dilihat valid atau tidaknya suatu kuesioner. Ketentuan valid atau tidaknya berdasarkan hasil r hitung dan r tabel yang diperoleh. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila nilai yang diperoleh r hitung lebih besar dari pada r tabel.

Pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansinya adalah 5% (0,05). Jumlah responden sebanyak 94 orang responden dengan rumus

degree of freedom (df)=n-2, sehingga diperoleh r tabel yang diperoleh adalah 0,2028. Berikut adalah hasil dari uji validitas dari variabel efektivitas (X1), kemudahan (X2) dan kepuasan (Y).

a. Variabel Efektivitas (X1)

Tabel 4.26
Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas (X1)

Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Keterangan
X1.1	0,2028	0,594	Valid
X1.2	0,2028	0,521	Valid
X1.3	0,2028	0,560	Valid
X1.4	0,2028	0,608	Valid
X1.5	0,2028	0,630	Valid
X1.6	0,2028	0,572	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.6 menjelaskan bahwa setiap pertanyaan yang terdapat pada variabel efektivitas (X1) dinyatakan valid dengan kriteria r hitung lebih besar dari pada r hitung yang bernilai 0,2028.

b. Variabel Kemudahan (X2)

Tabel 4.27
Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X2)

Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Keterangan
X2.1	0,2028	0,744	Valid
X2.2	0,2028	0,783	Valid
X2.3	0,2028	0,661	Valid
X2.4	0,2028	0,612	Valid
X2.5	0,2028	0,489	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Pada tabel 4.7 hasil uji validitas variabel kemudahan (X2) menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan pada variabel ini dinyatakan valid dengan ketentuan yang diperoleh yaitu nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel.

c. Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 4.28
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Keterangan
Y	0,2028	0,608	Valid
Y	0,2028	0,676	Valid
Y	0,2028	0,592	Valid
Y	0,2028	0,636	Valid
Y	0,2028	0,580	Valid
Y	0,2028	0,642	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Pada tabel 4.8 hasil uji validitas variabel kepuasan (Y) menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan pada variabel ini dinyatakan valid dengan ketentuan yang diperoleh yaitu r hitung lebih besar dari pada r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa konsisten data yang akan digunakan dalam jangka waktu tertentu, apakah data tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Pengukuran pada uji ini dilakukan menggunakan *software* SPSS 22 untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dengan melihat nilai dari *cronbach alpha* variabel tersebut. Variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai dari *cronbach alpha* $> 0,60$,

sebaliknya apabila nilai dari *cronbach alpha* < 0,60 maka variabel tersebut tidak reliabel.

Berikut adalah hasil dari uji reliabilitas variabel efektivitas (X1), kemudahan (X2) dan kepuasan (Y).

a. Variabel Efektivitas (X1)

Tabel 4.29
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas (X1)

Variabel	Nilai Alpha	Cronbach Alpha	N	Keterangan
Efektivitas	0,60	0,609	6	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji reliabilitas variabel efektivitas (X1), data menunjukkan bahwa pada variabel efektivitas (X1) dinyatakan reliabel dengan nilai *cronbach alpha* > daripada alpha dengan nilai > 0,60.

b. Variabel Kemudahan (X2)

Tabel 4.30
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan (X2)

Variabel	Nilai Alpha	Cronbach Alpha	N	Keterangan
Kemudahan	0,60	0,680	5	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji reliabilitas variabel kemudahan (X2), data menunjukkan bahwa pada variabel kemudahan (X2)

dinyatakan reliabel dengan nilai *cronbach alpha* > daripada alpha dengan nilai > 0,60.

c. Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 4.31
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Variabel	Nilai Alpha	<i>Cronbach Alpha</i>	N	Keterangan
Kepuasan	0,60	0,679	6	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji reliabilitas variabel kepuasan (Y), data menunjukkan bahwa variabel kepuasan (Y) dinyatakan reliabel dengan nilai *cronbach alpha* > daripada alpha dengan nilai > 0,60.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan berdasarkan hasil pengujian ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Apabila pada hasil ditemukan adanya korelasi maka dapat dikatakan terdapat problem multikolinearitas yang terjadi. Sementara untuk hasil yang diinginkan adalah tidak terjadinya korelasi. Untuk mengetahui terjadi korelasi atau tidaknya dapat diketahui melalui besarnya nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan pedoman bahwa nilai $VIF < 10$. Selain itu dapat dilihat pada nilai *tolerance* yang harus lebih besar dari 0,1 atau $Tolerance > 0,1$.

Berikut adalah hasil dari uji multikolinearitas yang terjadi.

Tabel 4.32
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Efektivitas	,767	1,304
	Kemudahan	,767	1,304

- a. Dependent Variabel: Kepuasan
Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.32 hasil uji multikolinearitas menunjukkan hasil tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari setiap variabel efektivitas dan kemudahan. Variabel efektivitas memiliki nilai tolerance sebesar 0,767 lebih besar dari nilai tolerance 0,1 ($0,767 > 0,1$) dan nilai VIF sebesar 1,304 lebih kecil dari nilai VIF 10 ($1,304 < 10$). Sedangkan pada variabel kemudahan memiliki nilai tolerance sebesar 0,767 nilai tersebut lebih besar dari 0,1 ($0,767 > 0,1$) dan nilai VIF yang diperoleh sebesar 1,304 lebih kecil dari nilai VIF 10 ($1,304 < 10$).

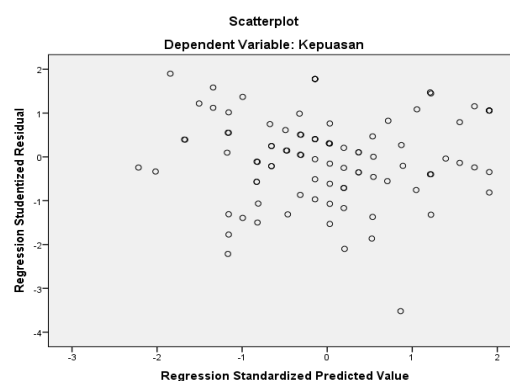
Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antara variabel dependen dan variabel independen. sehingga variabel tersebut dapat digunakan pada penelitian ini.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian yang memiliki tujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian antar residual pengamatan. Regresi yang baik adalah jenis homoskedastisitas. Sedangkan kebalikannya dari heteroskedastisitas adalah homoskedastisitas.

Dasar dari analisis ini adalah apabila terdapat pola tertentu, pola tersebut berbentuk titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebur dan juga menyempit, hal tersebut mengidentifikasi bahwa terjadinya heteroskedastisitas. Sedangkan apabila tidak menggambarkan pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas yang terjadi (Ghozali, 2013:139). Berikut adalah hasil uji dari heteroskedastisitas yang terjadi.

Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Pada gambar 4.1 hasil uji heteroskedastisitas, grafik *scatterplot* menggambarkan bahwa data yang diuji tersebar serta tidak menggambarkan pola yang jelas. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas sehingga variabel dapat digunakan berdasarkan variabel yang mempengaruhinya.

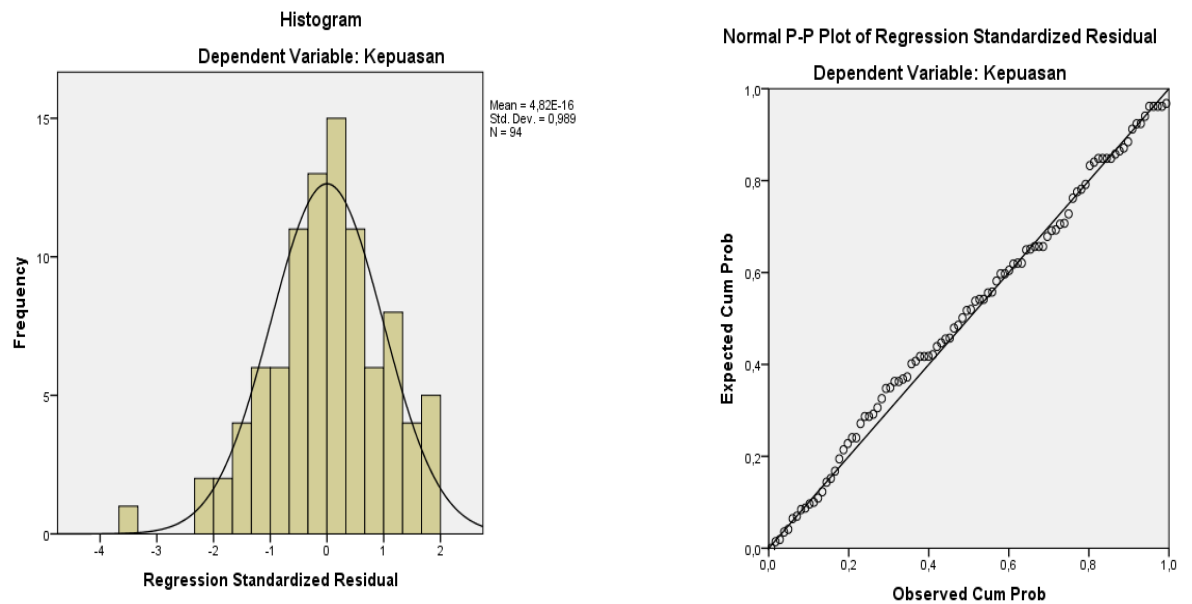
3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu persyaratan analisis data yang termasuk kedalam uji asumsi klasik, tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah model regresi variabel normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilihat melalui hasil dari *normal probability plot* dengan membandingkan antara distribusi kumulatif dari distribusi normal. Untuk mengetahui normalitas dapat dideteksi dengan penyebaran titik (data) pada sumbu diagonalnya. Apabila data residual mengikuti garis diagonal maka distribusi data tersebut dikatakan normal.

Selain menggunakan *normal probability plot*, uji normalitas juga dapat dilihat dengan pengujian dari *kolmogorov smirnov*. Dasar pengambilan pada uji ini adalah dikatakan normal apabila nilai dari signifikansinya di atas dari 0,05, begitupun sebaliknya dikatakan tidak normal apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Berikut adalah hasil dari uji normalitas berdasarkan pengujian *normal probability plot* dan pengujian *kolmogorov smirnov*.

Gambar 4.2
Normal P-Plot dan Histogram



Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Table 4.33
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,17297910
Most Extreme Differences	Absolute	,059
	Positive	,036
	Negative	-,059
Test Statistic		,059
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: Hasil olah data SPSS 22

Menurut data pada tabel 4.13 hasil uji normalitas *kolmogorov smirnov* menunjukkan nilai signifikansi (Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 menandakan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa berdasarkan uji *kolmogorov smirnov* data ini mempunyai distribusi normal.

E. Pengujian Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi adalah alat untuk mengukur kemampuan kekuatan model dalam variasi variabel dependen. Penilaian yang diberikan pada uji koefisien determinasi ini berkisar antara 0 sampai dengan 1. Semakin besar angka dari R square maka semakin kuat pengaruh variabel tersebut. Berikut adalah data hasil pengujian dari koefisien determinasi berdasarkan data yang dikumpulkan.

Tabel 4.34
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,508	,258	,241	2,197

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efektivitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Pada tabel 4.14 (*model summary*) menjelaskan bahwa nilai yang diperoleh R Square adalah 0,258 atau bernilai 25,8%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang dimaksud yaitu kemudahan dan efektivitas dapat menjelaskan variabel kepuasan sebesar 25,8% dan 74,2% sisanya ditentukan atau dijelaskan dari variabel lain yang tidak dibuat dalam penelitian ini. Jadi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen sebesar 25,8% dan sisanya 74,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termuat dalam penelitian ini.

2. Uji Signifikansi Parametrik Individual/Parsial (t)

Tabel 4.35
Hasil Uji-t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,228	2,869	-	3,565	,001		
Efektivitas	,222	,117	,197	1,908	,060	,767	1,304
Kemudahan	,433	,117	,383	3,711	,000	,767	1,304

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.35 hasil dari uji t, dapat diketahui seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel kepuasan (dependen) adalah sebagai berikut:

a. Menguji Pengaruh Variabel Efektivitas (X1)

Pada tabel 4.35 terlihat bahwa nilai t hitung dari variabel efektivitas adalah 1,908 dengan t tabel pada penelitian ini adalah 1,986. Dengan p-value atau nilai sig 0,060. Perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabel adalah sebesar $1,908 < 1,986$, sedangkan nilai sig nya $0,060 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan bertransaksi menggunakan *mobile banking* secara parsial.

b. Menguji Pengaruh Variabel Kemudahan (X2)

Pada tabel 4.35 terlihat bahwa nilai t hitung variabel kemudahan adalah 3,711 dengan nilai t tabel pada penelitian ini adalah 1,986. Dengan p-value atau nilai sig 0,000. Perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabel adalah sebesar $3,711 > 1,986$, sedangkan nilai sig nya $0,000 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan bertransaksi menggunakan *mobile banking* secara parsial.

3. Uji Signifikansi Simultan (F)

Tabel 4.36

**Hasil Uji F
ANOVA^a**

	Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152,529	2	76,264	15,804	,000 ^b
	Residual	439,131	91	4,826		
	Total	591,660	93			

a. Dependent Variabel: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efektivitas

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Pada tabel 4.36 hasil uji F dengan model ANOVA^a dapat dilihat bahwa nilai yang diperoleh F hitung sebesar 15,804. Dengan signifikansi sebesar 5% dan df 1=2, maka diperoleh nilai dari F tabel sebesar 3,10. Jadi dapat dirumuskan bahwa nilai F hitung > dari nilai F tabel (15,804 > 3,10). Selain pada nilai F hitung dapat juga dilihat pada nilai signifikansi. Nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dapat diartikan bahwa variabel efektivitas dan kemudahan secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan secara simultan.

F. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda ini digunakan untuk pembuktian hipotesis pada penelitian ini. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dimasukkan ke dalam

program aplikasi SPSS untuk memudahkan dalam hal membaca hasilnya.

Berikut adalah hasilnya.

Tabel 4.37
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,228	2,869	-	3,565	,001		
Efektivitas	,222	,117	,197	1,908	,060	,767	1,304
Kemudahan	,433	,117	,383	3,711	,000	,767	1,304

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Berdasarkan pada tabel 4.37 hasil uji analisis regresi linier berganda hasil dari persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 10,228 + 0,222X_1 + 0,433X_2 + e$$

Keterangan:

a : Konstanta

X1 : Efektivitas

b1 : Koefisien regresi variabel X1

X2 : Kemudahan

b2 : Koefisien regresi variabel X2

e : Residual error

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data di atas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai positif (+), hal ini mengartikan bahwa variabel efektivitas dan kemudahan berdampak kepada peningkatan kepuasan dalam menggunakan *mobile banking*. Sebaliknya jika bertanda negatif maka variabel-variabel terkait tidak memberikan dampak untuk peningkatan kepuasan. Berdasarkan persamaan tersebut maka dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai yang diperoleh variabel efektivitas (X1) sebesar 0,222 menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dalam penggunaan *mobile banking*. Artinya bahwa semakin besar tingkat efektivitas yang dirasakan oleh pengguna, maka akan berdampak kepada semakin besar rasa kepuasan nasabah tersebut.
- b. Nilai yang diperoleh variabel kemudahan (X2) sebesar 0,433 menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dalam penggunaan *mobile banking*. Artinya adalah semakin besar tingkat yang diperoleh dari kemudahan maka semakin besar dampak kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Dapat terlihat bahwa variabel kemudahan ini mempunyai nilai atau dampak yang lebih besar terhadap kepuasan. Dengan nilai yang diperoleh sebesar 0,433 atau sebesar 43,3% dampak pengaruh yang diberikan.

G. Interpretasi

Menurut hasil yang telah diperoleh dari data-data yang telah dimuat pada bab ini, berikut adalah hasil interpretasi penulis.

1. Pengaruh Efektivitas terhadap kepuasan dalam bertransaksi melalui *mobile banking*.

Berdasarkan nilai yang diperoleh dari tabel 4.37, menunjukkan bahwa variabel efektivitas mempunyai nilai signifikan sebesar 0,060. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 atau $0,060 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini variabel efektivitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Hal ini menunjukkan bahwa pada penelitian kali ini dengan fokus kepada mahasiswa dan mahasiswi fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin variabel efektivitas tidak memberikan dampak secara parsial untuk variabel kepuasan. Namun secara bersama-sama atau secara simultan variabel ini berpengaruh terhadap variabel kepuasan.

2. Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan dalam bertransaksi melalui *mobile banking*

Berdasarkan nilai yang diperoleh dari tabel 4.37, menunjukkan bahwa variabel kemudahan mempunyai nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Hal tersebut

menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini variabel kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Selain berpengaruh secara parsial, variabel kemudahan juga berpengaruh secara bersama atau secara simultan terhadap variabel kepuasan.