

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Bank Kalsel Syariah

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan didirikan pada tanggal 25 Maret 1964, berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Kalimantan Selatan Nomor 4 tahun 1964 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, dengan modal dasar sebesar RP 100.000.000.

Tujuan pendirian Bank BPD Kalsel adalah untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan Daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat melalui kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip konvensional maupun syariah.

Bank BPD Kalsel sebagai salah satu alat kelengkapan. Otonomi daerah di bidang perbankan mempunyai tugas:

- a. Sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di Daerah
- b. Sebagai pemegang Kas Daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang Daerah.
- c. Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

- d. Turut membina lembaga perkreditan (BKK dan LPUK) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) milik Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia pada kurun waktu 1997-1998 merupakan pukulan yang sangat berat bagi sistem perekonomian Indonesia. Dalam periode tersebut banyak lembaga-lembaga keuangan, termasuk perbankan mengalami kesulitan keuangan.

Seiring dengan diberlakukannya dua banking system oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, maka untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan operasional unit usaha syariah.

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan syariah kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Sejak saat itu Bank Kalsel mendirikan unit usaha Syariah sekaligus Kantor Cabang Syariah Banjarmasin kemudian pada tanggal 4 Desember 2005 dilanjutkan pembukaan Kantor Cabang Syariah Kandungan hingga saat ini pembukaan jaringan kantor unit Usaha Syariah telah tersebar hampir diseluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Selatan.

Dalam mengawasi, menilai dan memastikan operasional bank agar tetap konsisten dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa berdasarkan prinsip syariah serta dalam pengembangan produk baru bank agar sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, Bank Kalsel Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan bank.

b. Visi dan Misi Bank Kalsel

Visi

“Menjadi bank yang kuat, kompetitif dan berkontribusi untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional”.

Misi

- 1) Membantu pemerintah dalam pembangunan ekonomi baik di kawasan regional maupun nasional.
- 2) Memberikan layanan terpadu melalui produk dan layanan inovatif berbasis digital.
- 3) Menempati posisi strategis melalui program kemitraan dengan pemerintah daerah dan masyarakat.
- 4) Memberikan kontribusi positif kepada semua stakeholder baik pemegang saham, nasabah, karyawan, maupun masyarakat.

2. Deskripsi Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	55	55%
2	Perempuan	45	45%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel III di atas, memperlihatkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 55 responden atau 55%. Sedangkan frekuensi responden berjenis kelamin perempuan sebesar 45 responden atau 45%. Hal ini menunjukkan responden yang peneliti temukan lebih dominan laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	20 – 30	67	67%
2	31 – 40	24	24%
3	> 40	9	9%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel IV di atas, memperlihatkan bahwa responden yang memiliki usia 20 – 30 tahun memiliki frekuensi sebesar 67 orang atau memiliki persentase 67%. Pada usia 31 – 40 tahun memiliki frekuensi sebesar 24 orang atau memiliki persentase 24%. Sedangkan frekuensi usia > 40 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 9%. Hal ini menunjukkan responden yang peneliti temukan lebih dominan usia 20 – 30 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Tabel 4.3
Status Pekerjaan Responden

No	Status Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Mahasiswa	37	37%
2	Pegawai	21	21%
3	Wiraswasta	33	33%
4	Lainnya	9	9%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel V di atas, dapat dilihat dari status pekerjaan mahasiswa sebanyak 37 orang dengan persentase 37%. Pegawai sebanyak 21 orang dengan persentase 21%. Wiraswasta sebanyak 33 orang dengan persentase 33%, dan lainnya sebanyak 9 orang dengan persentase 9%. Hal ini menunjukkan bahwa status pekerjaan yang mendominasi adalah Mahasiswa.

- d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Mobile Banking

Tabel 4.4
Rentang Waktu Menggunakan M-Banking

No	Lama Menggunakan	Frekuensi	Persentase
1	< 1 Tahun	40	40%
2	1 Tahun	17	17%
3	> 1 Tahun	43	43%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel VI di atas, dapat dilihat rentang waktu menggunakan mobile banking < 1 Tahun sebanyak 40 orang dengan persentase 40%, rentang waktu 1 Tahun sebanyak 17 orang dengan persentase 17%, dan rentang waktu > 1 Tahun sebanyak 43 orang dengan persentase 43%. Hal ini menunjukkan rentang waktu lamanya menggunakan mobile banking yang mendominasi adalah > 1 Tahun.

3. Deskripsi Variabel

- a. Variabel Kemudahan (X1)

Pada variabel ini terdapat 5 poin pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai. Berikut adalah penjabaran hasil setiap butir pernyataan tersebut.

- 1) Aplikasi Mobile Banking dapat diinstal dengan mudah

Tabel 4.5
Efisiensi Waktu

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Netral	2	2%
4	Setuju	32	32%
5	Sangat Setuju	65	65%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan sangat setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 65 atau 65% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban setuju sebanyak 32 atau 32%, selanjutnya yang memilih netral sebanyak 2 atau 2%, yang memilih jawaban tidak setuju ada 1 atau 1%, dan jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih sangat setuju dengan pernyataan aplikasi mobile banking dapat saya instal dengan mudah.

- 2) Syarat dan ketentuan registrasi akun pada aplikasi mobile banking mudah dipelajari

Tabel 4.6
Kemudahan Penggunaan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Netral	12	12%
4	Setuju	53	53%
5	Sangat Setuju	34	34%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 53 atau 53% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 34 atau 34%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 12 atau 12%, dan jawaban tidak setuju 1 atau 1%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan syarat dan ketentuan registrasi akun pada aplikasi mobile banking sangat mudah untuk saya pelajari.

- 3) Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi mobile banking mudah dipelajari

Tabel 4.7
Kemudahan Penggunaan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	18	18%
4	Setuju	53	53%
5	Sangat Setuju	29	29%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 53 atau 53% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 29 atau 29%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 18 atau 18%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi mobile banking sangat mudah saya pelajari.

- 4) Kegiatan transaksi melalui layanan mobile banking dapat dilakukan dengan mudah

Tabel 4.8
Kemudahan Operasional

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	2%
3	Netral	12	12%
4	Setuju	57	57%
5	Sangat Setuju	29	29%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 57 atau 57% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 29 atau 29%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 12 atau 12%, dan yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 2 atau 2%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan kegiatan transaksi melalui layanan mobile banking dapat saya lakukan dengan mudah.

- 5) Sistem layanan mobile banking sangat mudah untuk digunakan dimana saja dan kapan saja

Tabel 4.9
Penggunaan Yang Fleksibel

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	13	13%
4	Setuju	56	56%
5	Sangat Setuju	31	31%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 56 atau 56% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 31 atau 31%, selanjutnya yang memilih jawaban netral sebanyak 13 atau 13%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan sistem layanan mobile banking sangat mudah untuk saya gunakan dimana saja dan kapan saja.

b. Variabel Keamanan (X2)

Pada variabel ini terdapat 5 poin pernyataan dalam kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai. Berikut adalah penjabaran hasil setiap butir pernyataan tersebut.

- 1) Layanan mobile banking menjaga kerahasiaan data dan informasi rekening bank dengan aman

Tabel 4.10
Data Pribadi Aman

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Netral	13	13%
4	Setuju	43	43%
5	Sangat Setuju	43	43%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju dan sangat setuju memiliki frekuensi yang sama, jawaban setuju sebanyak 43 atau 43% dan jawaban sangat setuju sebanyak 43 atau 43%, selanjutnya jawaban netral sebanyak 13 atau 13%, dan jawaban tidak setuju 1 atau 1%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dan sangat setuju dengan pernyataan layanan mobile banking menjaga kerahasiaan data dan informasi rekening bank saya dengan aman.

- 2) Data dan informasi rekening bank aman dengan adanya user id dan password

Tabel 4.11
Data Pribadi Aman

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	7	7%
4	Setuju	45	45%
5	Sangat Setuju	48	48%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan sangat setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 48 atau 48% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban setuju sebanyak 45 atau 45%, dan jawaban netral sebesar 7 atau 7%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih sangat setuju dengan pernyataan data dan informasi rekening bank saya aman dengan adanya user id dan password.

- 3) Aplikasi mobile banking menyediakan informasi yang up to date tentang produk dan jasa bank

Tabel 4.12
Informasi Layanan Akurat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Netral	23	23%
4	Setuju	50	50%
5	Sangat Setuju	25	25%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 50 atau 50% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju 25 atau 25%, selanjutnya yang memilih jawaban netral sebesar 23 atau 23%, memilih jawaban tidak setuju 1 atau 1%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju 1 atau 1%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan aplikasi mobile banking menyediakan informasi yang up to date tentang produk dan jasa bank.

- 4) Melakukan transaksi dengan menggunakan layanan mobile banking lebih aman dibandingkan melalui teller

Tabel 4.13
Keamanan Dalam Bertransaksi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	5	5%
3	Netral	28	28%
4	Setuju	30	30%
5	Sangat Setuju	37	37%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan sangat setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 37 atau 37% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban setuju sebesar 30 atau 30%, jawaban netral sebesar 28 atau 28%, dan jawaban tidak setuju yaitu 5 atau 5%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih sangat setuju dengan pernyataan melakukan transaksi dengan menggunakan layanan mobile banking lebih aman dibandingkan melalui teller.

- 5) Pihak lain tidak dapat mengakses dan mengubah data dan informasi pada layanan mobile banking

Tabel 4.14
Keamanan Dalam Bertransaksi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	23	23%
4	Setuju	40	40%
5	Sangat Setuju	36	36%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 40 atau 40% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebesar 36 atau 36%, selanjutnya jawaban netral sebesar 23 atau 23%, dan jawaban sangat tidak setuju ada 1 atau 1%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan pihak lain tidak dapat mengakses dan mengubah data dan informasi saya pada layanan mobile banking.

c. Variabel Kepercayaan (X3)

Pada variabel ini terdapat 5 poin pernyataan dalam kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai. Berikut adalah penjabaran hasil setiap butir pernyataan tersebut.

- 1) Aplikasi mobile banking merupakan layanan yang terbaik

Tabel 4.15
Benevolence

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	2%
3	Netral	14	14%
4	Setuju	42	42%
5	Sangat Setuju	42	42%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju dan sangat setuju memiliki frekuensi sama besar yaitu 42 atau 42% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban netral sebesar 14 atau 14%, dan jawaban tidak setuju sebesar 2 atau 2%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dan sangat setuju dengan pernyataan aplikasi mobile banking merupakan layanan yang terbaik.

2) Aplikasi mobile banking memiliki fungsi yang dibutuhkan

Tabel 4.16
Integrity

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	18	18%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	23	23%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 58 atau 58% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 23 atau 23%, jawaban netral sebanyak 18 atau 18%, dan jawaban sangat tidak setuju ada 1 atau 1%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih jawaban setuju dengan pernyataan aplikasi mobile banking memiliki fungsi yang saya butuhkan.

- 3) Layanan mobile banking memberikan lebih banyak manfaat (keuntungan) daripada teller

Tabel 4.17
Competence

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	6	6%
3	Netral	35	35%
4	Setuju	34	34%
5	Sangat Setuju	24	24%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan netral memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 35 atau 35% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban setuju sebanyak 34 atau 34%, selanjutnya jawaban sangat setuju sebanyak 24 atau 24%, jawaban tidak setuju sebanyak 6 atau 6%, dan jawaban sangat tidak setuju ada 1 atau 1%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih netral dengan pernyataan layanan mobile banking memberikan lebih banyak manfaat (keuntungan) pada saya daripada teller.

4) Aplikasi mobile banking bekerja tanpa ada gangguan

Tabel 4.18
Willingness to Depend

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Netral	34	34%
4	Setuju	40	40%
5	Sangat Setuju	21	21%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 40 atau 40% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 21 atau 21%, selanjutnya jawaban netral sebanyak 34 atau 34%, jawaban tidak setuju sebanyak 4 atau 4%, dan jawaban sangat tidak setuju ada 1 atau 1%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan aplikasi mobile banking bekerja tanpa ada gangguan.

- 5) Percaya terhadap informasi pribadi yang diberikan dengan layanan mobile banking

Tabel 4.19
Subjective Probability Of Depending

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	21	21%
4	Setuju	60	60%
5	Sangat Setuju	19	19%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 60 atau 60% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 19 atau 19%, dan jawaban netral sebanyak 21 atau 21%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan saya sangat percaya terhadap informasi pribadi yang diberikan kepada layanan mobile banking.

d. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Pada variabel ini terdapat lima poin pernyataan dalam kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai. Berikut adalah penjabaran hasil pernyataan.

1) Puas dengan kinerja layanan mobile banking

Tabel 4.20
Perasaan Puas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Netral	15	15%
4	Setuju	57	57%
5	Sangat Setuju	27	27%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 57 atau 57% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 27 atau 27%, selanjutnya jawaban netral sebanyak 15 atau 15%, dan jawaban tidak setuju ada 1 atau 1%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan kinerja layanan mobile banking.

- 2) Puas menggunakan layanan mobile banking karena mudah digunakan

Tabel 4.21
Perasaan Puas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	6	6%
2	Tidak Setuju	16	16%
3	Netral	15	15%
4	Setuju	21	21%
5	Sangat Setuju	42	42%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan sangat setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 42 atau 42% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban setuju sebanyak 21 atau 21%, selanjutnya jawaban netral sebanyak 15 atau 15%, jawaban tidak setuju sebanyak 16 atau 16%, dan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 6 atau 6%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih sangat setuju dengan pernyataan saya merasa puas menggunakan layanan mobile banking karena mudah digunakan walaupun keamanan data tidak terjamin.

3) Melakukan penggunaan berulang pada layanan mobile banking

Tabel 4.22
Selalu Membeli Produk

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	23	23%
4	Setuju	51	51%
5	Sangat Setuju	25	25%
	Total	100	100

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 51 atau 51% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 25 atau 25%, selanjutnya jawaban netral sebanyak 23 atau 23%, dan jawaban sangat tidak setuju ada 1 atau 1%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan saya melakukan penggunaan berulang pada layanan mobile banking.

4) Merekomendasikan untuk menggunakan layanan mobile banking

Tabel 4.23
Merekomendasikan Kepada Orang Lain

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	2%
3	Netral	7	7%
4	Setuju	57	57%
5	Sangat Setuju	34	34%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 57 atau 57% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 34 atau 34%, selanjutnya jawaban netral sebanyak 7 atau 7%, dan jawaban tidak setuju ada 2 atau 2% Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan saya merekomendasikan orang lain untuk menggunakan layanan mobile banking.

5) Layanan mobile banking beroperasi sesuai dengan harapan

Tabel 4.24
Terpenuhinya Harapan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	17	17%
4	Setuju	51	51%
5	Sangat Setuju	32	32%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 51 atau 51% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 32 atau 32%, dan jawaban netral sebanyak 17 atau 17%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan layanan mobile banking beroperasi sesuai dengan harapan saya.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas ditujukan untuk menguji kelayakan pada tiap-tiap variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan dalam suatu penelitian valid atau tidak. Untuk mengetahui layak atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan dapat dilihat berdasarkan hasil r hitung dan r tabel yang diperoleh. Apabila suatu kuesioner memiliki nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel maka bisa dikatakan valid dan sebaliknya.

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 5% (0,05). Jumlah responden yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang responden, Nilai r tabel dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) = $n-2$, sehingga *degree of freedom* memperoleh hasil 98. Sehingga diperoleh nilai r tabel yaitu 0,196.

Tabel 4.25
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kemudahan (X1)	X.1	0,563	0,196	Valid
	X.2	0,790	0,196	Valid
	X.3	0,766	0,196	Valid
	X.4	0,739	0,196	Valid
	X.5	0,680	0,196	Valid
	X.1	0,816	0,196	Valid

Keamanan (X2)	X.2	0,688	0,196	Valid
	X.3	0,779	0,196	Valid
	X.4	0,764	0,196	Valid
	X.5	0,641	0,196	Valid
Kepercayaan (X3)	X.1	0,703	0,196	Valid
	X.2	0,578	0,196	Valid
	X.3	0,729	0,196	Valid
	X.4	0,687	0,196	Valid
	X.5	0,670	0,196	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,678	0,196	Valid
	Y.2	0,530	0,196	Valid
	Y.3	0,769	0,196	Valid
	Y.4	0,727	0,196	Valid
	Y.5	0,681	0,196	Valid

Sumber: Data diolah 2023.

Keseluruhan variabel dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas diketahui bahwa keseluruhan angka yang diperoleh pada tiap variabel memiliki nilai di atas r tabel (0,196), yang menunjukkan bahwa semua item valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa besar konsistensi suatu alat ukur terhadap hasil pengukuran dalam jangka waktu tertentu

sehingga dapat diketahui apakah data penelitian dapat diandalkan atau dipercaya. Uji reliabilitas dapat diketahui dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* pada suatu variabel. Apabila *Cronbach Alpha* $> 0,60$ dapat dikatakan reliabel, sedangkan *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.26
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	N	Keterangan
Kemudahan (X1)	0,755	5	Reliabel
Keamanan (X2)	0,784	5	Reliabel
Kepercayaan (X3)	0,695	5	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,616	5	Reliabel

Sumber: Data diolah 2023.

Sesuai tabel hasil uji reliabilitas di atas, diketahui nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ pada seluruh variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

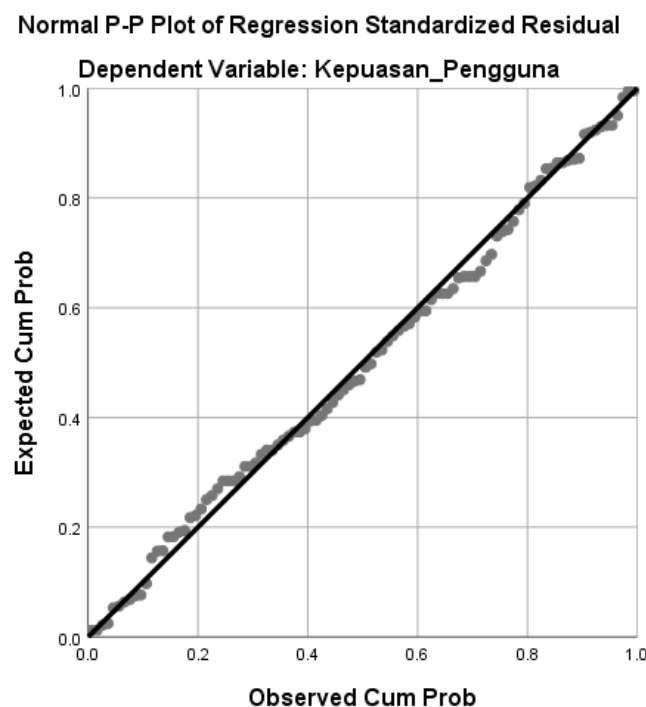
a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Uji normalitas dapat dideteksi dengan melihat persebaran titik (data) pada sumbu diagonal berdasarkan residual, histogram, dan grafik.

Ketentuan dasar menentukan uji normalitas apabila titik pada sumbu diagonal menunjukkan pola atau menyebar disekitar garis diagonal serta mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya apabila data menunjukkan pola tidak normal atau data menjauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti titik sumbu diagonalnya maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berikut merupakan hasil yang diperoleh dari uji normalitas dengan menggunakan pengujian *normal probability plot*:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas P-Plot



Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan garis titik sumbu diagonal menunjukkan pola atau menyebar disekitar garis diagonal serta

mengikuti garis diagonal. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang dilakukan pengujian normalitas terdistribusi secara normal.

Tabel 4.27
Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.86392227
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.051
	Positive	.051
	Negative	-.041
Test Statistic		.051
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 SPSS 25, 2023.

Kenormalan data juga dapat dilihat dengan menggunakan uji normalitas Kolmogrov Smirnov (K-S). Dengan ketentuan suatu data dapat dikatakan berdistribusi normal dengan melihat nilai signifikansi suatu data, dapat dikatakan normal jika suatu data nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Begitu pula sebaliknya data dapat dikatakan tidak normal apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih

besar dari 0,05. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang dilakukan pengujian normalitas terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan nilai resistance dan variance inflation faktor (VIF). Variabel bebas ketidaksamaan dari faktor bebas yang dipilih yang tidak dijelaskan oleh faktor lainnya. Dalam melakukan uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya suatu gejala multikolinearitas. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 dan jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka model tersebut terbebas dari gejala multikolinearitas. Dalam melakukan penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil dari uji multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.28
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity	Statistics
Model	Tolerance	VIF
Kemudahan (X1)	.731	1.367
Keamanan (X2)	.379	2.636
Kepercayaan (X3)	.470	2.127

Sumber: Data diolah 2023.

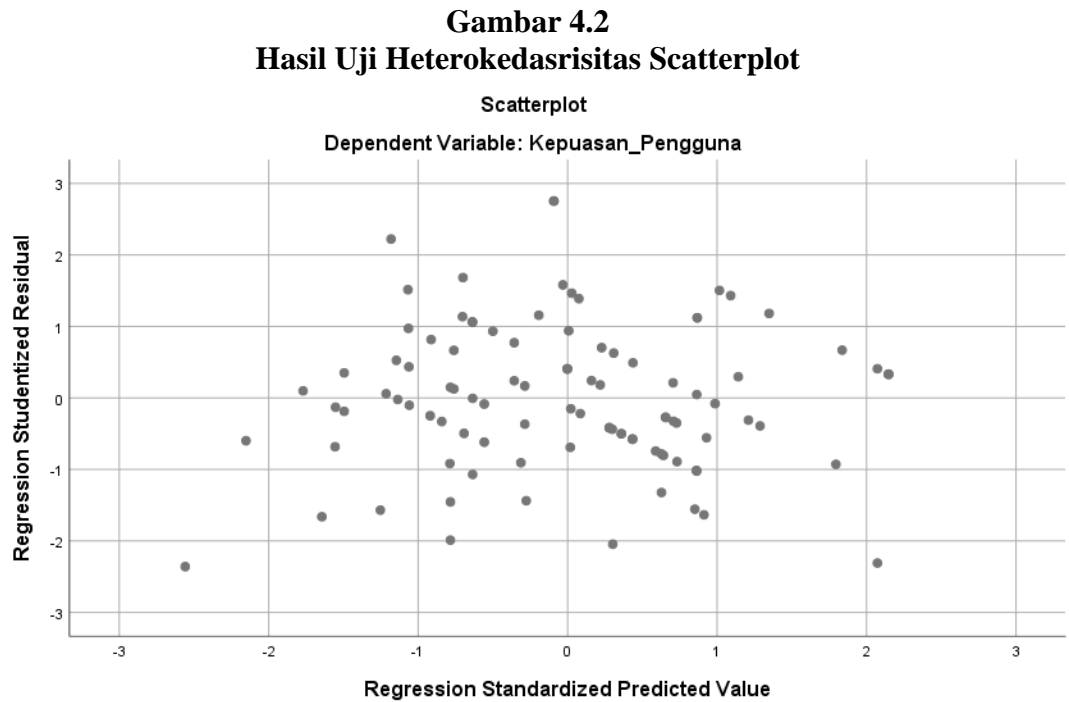
Dari data diatas dapat kita ketahui bahwa, jika nilai VIF persepsi kemudahan sebesar 1,367 lebih kecil dari 10,00, VIF keamanan sebesar 2,636 lebih kecil dari 10,00 dan VIF kepercayaan sebesar 2,127 lebih

kecil dari 10,00. Dan jika nilai tolerance kemudahan sebesar 0,731 lebih besar dari 0,10, nilai tolerance keamanan sebesar 0,379 lebih besar dari 0,10 dan nilai tolerance kepercayaan lebih besar dari 0,10 maka dinyatakan dan diberikan kesimpulan bahwa uji multikolinearitas terbebas dari gejala atau tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila suatu model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas merupakan model regresi yang baik. Untuk mendeteksi terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan metode scatterplot dan metode glejser.

Metode scatterplot digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas pada model regresi dengan dasar analisis yaitu apabila titik membentuk suatu pola yang teratur seperti bergelombang, menyempit dan melebur hal tersebut dapat diartikan bahwa terjadinya heteroskedastisitas, sedangkan apabila titik tidak membentuk pola tertentu (tidak teratur) maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas juga dapat ditentukan dengan metode glejser, dengan ketentuan nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.



Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Pada gambar diatas grafik scatterplot menggambarkan bahwa data yang di uji tidak terjadi heteroskedastisitas karena data yang diuji tersebar serta tidak menggambarkan pola yang jelas.

Tabel 4.29
Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.238	.067		3.569	.001
	Kemudahan	-.005	.003	-.166	-1.439	.154
	Keamanan	.000	.004	.016	.098	.922
	Kepercayaan	-.004	.003	-.158	-1.096	.276

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser, output menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara seluruh variabel independent terhadap nilai absolut residual yaitu ditunjukkan dengan Sig lebih besar dari 0,05. Artinya model ini terbebas dari heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Menurut sugiyono (2016) dalam menentukan hipotesis Yang pertama adalah dengan menggunakan analisis linier berganda yang berbeda yang diharapkan dapat melihat secara langsung dampak dari beberapa faktor variabel terikat. Jadi peneliti melakukan pengujian apakah berpengaruh atau tidak. Maka penguji melakukannya terhadap variabel penelitian dengan cara menguji secara simultan dan parsial yaitu uji F dan uji T bertujuan untuk apakah variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Dalam melakukan penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil dari uji regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 4.30
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.606	2.008		1.796	.076
	Kemudahan	.144	.095	.125	1.512	.134
	Keamanan	.006	.108	.007	.057	.955
	Kepercayaan	.681	.105	.671	6.498	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Analisis dari data diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Konstanta (a)

Nilai konstanta yang dihasilkan dari tabel diatas artinya jika nilai variabel independen berpengaruh positif yang dihasil nol (0) maka variabel dependen penggunaan layanan pada mobile banking bernilai positif sebesar 3,606.

b. Kemudahan (X1)

Jika nilai suatu koefisien regresi variabel kemudahan (X1) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) artinya jika nilai variabel kemudahan (X1) mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna (Y) mobile banking pada Bank Kalsel Syariah akan mengalami peningkatan bernilai positif sebesar 0,144.

c. Keamanan (X2)

Jika nilai suatu koefisien regresi variabel keamanan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) artinya jika nilai variabel keamanan (X1) mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna (Y) mobile banking pada Bank Kalsel Syariah akan mengalami peningkatan bernilai positif sebesar 0,006.

d. Kepercayaan (X3)

Jika nilai suatu koefisien regresi variabel kepercayaan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) artinya jika nilai kepercayaan (X3) mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna (Y) mobile banking pada

Bank Kalsel Syariah akan mengalami peningkatan bernilai positif sebesar 0,681.

Adapun hasil hipotesis analisis regresi linier berganda terbagi menjadi dua antara Lain:

1) Uji Signifikan Parsial (Uji-T)

Penelitian ini bertujuan untuk menghitung nilai Jadi penenliti menentukan hasil uji T ditentukan dengan melihat probabilitas variabel bebas terhadap tingkat signifikansi (0,05). Jika nilai probabilitas suatu variabel bebas dibawah tingkat signifikan, maka variabel tersebut mempengaruhi signifikan terhadap variabel terikat sedangkan Jika nilai probabilitas suatu variabel bebas diatas tingkat signifikan, maka variabel tersebut tidak mempengaruhi signifikan terhadap variabel terikat. Dalam melakukan penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil dari uji signifikan parsial (Uji-T) sebagai berikut:

Tabel 4.31
Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-T)

Model		Coefficients ^a				Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.606	2.008		1.796	.076
	Kemudahan	.144	.095	.125	1.512	.134
	Keamanan	.006	.108	.007	.057	.955
	Kepercayaan	.681	.105	.671	6.498	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Dari data diatas dapat kita ketahui bahwa jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Maka dapat disimpulkan jika nilai signifikan variabel kemudahan (X1) tingkat signifikan adalah $0,134 > 0,05$ Maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_1 Variabel Kemudahan Tidak Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Pada Bank Kalsel Syariah. Jika nilai signifikan variabel keamanan (X2) tingkat signifikan adalah $0,955 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_2 Variabel Keamanan Tidak Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Pada Bank Kalsel Syariah. Jika nilai signifikan variabel kepercayaan (X3) tingkat signifikan adalah $0,000 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_3 Variabel Kepercayaan Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Pada Bank Kalsel Syariah.

2) Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Uji signifikan simultan (Uji-F) dilakukan untuk menentukan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama pada variabel terikat. Jadi penelitian yang digunakan uji f bertujuan untuk menghitung jika nilai f hitung lebih besar dari f tabel maka hipotesis dinyatakan berpengaruh dan jika nilai f hitung lebih kecil dari f tabel maka hipotesis dinyatakan tidak berpengaruh atau jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan secara simultan berpengaruh dan jika nilai signifikan lebih

besar dari 0,05 maka dinyatakan secara simultan tidak berpengaruh. Dalam melakukan penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil dari uji signifikan simultan (Uji-F) sebagai berikut:

Tabel 4.32
Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370.294	3	123.431	34.451	.000 ^b
	Residual	343.946	96	3.583		
	Total	714.240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Dari data diatas dapat kita ketahui bahwa, jika nilai f hitung lebih besar dari f tabel maka dinyatakan variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

Dapat diambil kesimpulan dari output pengujian SPSS diatas didapatkan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($34,451 > 2,698$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, maka dinyatakan bahwa Variabel X (Kemudahan, Keamanan, Dan Kepercayaan) Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Pada Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai Di Kalangan Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan.

3) Koefisien Determinan (R^2)

Bentuk pengujian koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk baik atau tidaknya apakah model dapat digunakan dalam penelitian. Koefisien determinasi mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jadi hasil dalam peneliti melakukan uji Koefisien Determinan (R^2) adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruhnya antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Jika nilai suatu koefisien determinan adalah 0 dan 1. Dalam melakukan penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil dari uji koefisien determinan (R^2) sebagai berikut:

Tabel 4.33

Hasil Uji Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.518	.503	1.89282

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Berdasarkan dari data diatas dapat kita ketahui, hasil dari uji koefisien determinan jika nilai Adjusted R Square sebesar 0,503 yaitu (50,3%) jadi nilai dalam Variabel Kemudahan, Keamanan Dan Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Kalsel Syariah Di Kalangan Masyarakat Kecamatan Sungai

Pandan, sedangkan sisanya sebesar 49,7% yaitu hasil dari jumlah (1-0,503) yang berpengaruh terhadap variabel lain dalam suatu penelitian.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* di Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)

Kemudahan merupakan suatu interaksi pelanggan untuk mengetahui produk yang memberikan kemudahan, kenyamanan dan efisien dalam menggunakannya. Menurut Davis (Davis, 1989). kemudahan adalah sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa pengguna teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Hal ini selaras dengan teori perilaku konsumen sebagaimana dikembangkan oleh Solomon (2000) yang menjelaskan bahwa perilaku konsumen mempelajari mengenai segala sesuatu hal tentang bagaimana proses yang terjadi pada saat konsumen memilih, membeli, menggunakan atau membuang suatu produk jasa, ide, ataupun pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen itu sendiri.

Berdasarkan hasil uji data antara variabel bebas kemudahan, nilai t_{hitung} sebesar t_{hitung} 1,512 artinya t_{hitung} 1,512 < 1,985 dan nilai signifikan 0,134 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kemudahan secara parsial tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

2. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* di Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)

Keamanan merupakan keadaan yang terbebas dari bahaya orang tidak bertanggung jawab yang ingin menyalah gunakan, merusak fisik sistem serta ingin mencuri program dan data pengguna. Menurut Suryadharma dan Budyastuti (2019, hlm. 126) mengemukakan bahwa keamanan sistem informasi bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi. Solomon menjelaskan bahwa perilaku konsumen mempelajari mengenai segala sesuatu hal tentang bagaimana proses yang terjadi pada saat konsumen memilih, membeli, menggunakan atau membuang suatu produk jasa, ide, ataupun pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen itu sendiri (Solomon, 2000).

Berdasarkan hasil uji data antara variabel bebas keamanan, nilai t_{hitung} sebesar $t_{hitung} 0,057$ artinya $t_{hitung} 0,057 < 1,985$ dan nilai signifikan $0,955 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas keamanan secara parsial tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* di Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)

Kepercayaan adalah suatu harapan positif atau keyakinan seseorang terhadap orang lain. Menurut Ryan Natahalie (2002) kepercayaan terbangun karena adanya harapan bahwa pihak lain akan bertindak sesuai dengan kebutuhan konsumen. Ketika seseorang telah mempercayai pihak lain, maka mereka yakin bahwa harapan akan terpenuhi dan tak akan lagi ada kekecewaan. Hal ini selaras dengan teori perilaku konsumen sebagaimana dikembangkan oleh Solomon (2000) yang menjelaskan bahwa perilaku konsumen mempelajari mengenai segala sesuatu hal tentang bagaimana proses yang terjadi pada saat konsumen memilih, membeli, menggunakan atau membuang suatu produk jasa, ide, ataupun pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen itu sendiri.

Berdasarkan hasil uji data antara variabel bebas kepercayaan, nilai t_{hitung} sebesar t_{hitung} 6,498 artinya t_{hitung} 6,498 > 1,985 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kepercayaan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin meningkat kemudahan masyarakat tentang aplikasi *mobile banking* maka akan semakin meningkat minat menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut.

Pada penerapan teori perilaku pengguna pada penelitian ini yang sudah dilaksanakan bahwa kepercayaan kepada pengguna dapat memberikan keberkahan dan kenyamanan ketika bertransaksi menggunakan layanan aplikasi M-Banking yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna

saat menggunakannya, sehingga penelitian ini menghasilkan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna M-Banking.

4. Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* di Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)

Berdasarkan uji simultan variabel kemudahan, keamanan, dan kepercayaan bersama-sama berpengaruh secara simultan dimana memiliki nilai F_{hitung} sebesar $34,451 > 2,698$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$ sehingga H_4 diterima yaitu artinya kemudahan, keamanan, dan kepercayaan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Artinya semakin meningkat kemudahan, kepercayaan dan keamanan yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin meningkat juga minat masyarakat untuk menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* tersebut.

Dalam pandangan islam kemudahan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu item akan terbebas dari usaha. M-Banking telah memberikan layanan yang memudahkan bagi para pengguna untuk melakukan transaksi. Yaitu diantaranya berupa layanan M-Banking. Layanan M-Banking ini diberikan untuk memudahkan dan mengefisien waktu. adapun ayat mengenai kemudahan yang tertera dalam (Q.S Al-Insyriah: 5-6)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا . إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.

Ayat diatas menjelaskan bahwa kesulitan yang diberikan allah dalam kehidupan sehari-hari pasti ada kemudahan. jika dikaitkan dengan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan M-Banking. Perbankan sudah memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan transaksi. apalagi pada zaman modern saat ini tidak perlu lagi menunggu antrian di bank untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun bisa bertransaksi.

Selain kemudahan tentunya juga menginginkan kemanan yang melindungi, menjamin kerahasia data, keutuhan data dan ketersediaan data. Dalam hadist Nabi Shallallahu' alaihi wa sallam bersabda:

مَنْ أَصْبَحَ مِنْكُمْ آمِنًا فِي سِرِّهِ مُعَافَى فِي جَسَدِهِ عِنْدَهُ قُوَّةٌ يَوْمَهُ
فَكَأَنَّمَا حِيزَتْ لَهُ الدُّنْيَا

Artinya: “Barangsiapa di antara kalian mendapatkan rasa aman di rumahnya (pada diri, keluarga dan masyarakatnya), diberikan kesehatan badan, dan memiliki makanan pokok pada hari itu di rumahnya, maka seakan-akan dunia telah terkumpul pada dirinya.” (HR. Tirmidzi no. 2346, Ibnu Majah no. 4141. Abu 'Isa mengatakan bahwa hadits ini hasan ghorib).

Ayat ini memberikan penjelasan bahwasannya perusahaan harus memberikan rasa aman kepada pengguna saat melakukan transaksi dari orang yang tidak bertanggung jawab. Karena ketika melakukan transaksi secara online akan berakibat buruk jika kemanan tidak terjamin. oleh karena itu dari hadist Nabi ini menyuruh kita memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap sistem teknologi tersebut.

Selain itu, tentunya pengguna juga mengiginkan layanan yang amanah, jujur dan kompeten. Allah Swt juga memerintahkan kepada manusia untuk tidak menkhianati amanah-amanah yang telah diberikan atau

dipercayakan kepadanya. seperti firman Allah dalam QS. An-Nahl: 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpahmu itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.

Didalam bisnis, kepercayaan merupakan kunci utama dalam membangun serta membina hubungan yang baik kepada konsumen. artinya, Perusahaan sebagai penyedia jasa bagi para konsumennya tentunya harus menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh para pengguna tentunya.