

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

PT. Bank Syariah Indonesia atau BSI adalah bank syariah yang didirikan pada 1 Februari 2021/ 19 Jumadil Akhir 1442 H dan diprakarsai oleh Presiden Joko Widodo. Pendirian Bank Syariah Indonesia merupakan upaya dan komitmen pemerintah dalam mendorong ekonomi syariah supaya lebih maju dan sebagai salah satu andalan kekuatan nasional yang juga dalam jangka panjang akan mendorong Indonesia merupakan konsolidasi (*marger*) dari 3 Bank BUMN, yaitu PT Bank BSI Tbk, PT Bank BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Dengan penggabungan ini, perbankan Syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih kuat, dan lebih bermanfaat sehingga dapat menjadi bagian penting untuk mesin pengembangan dan pembangunan Indonesia (Bank BSI, Sejarah Perusahaan).

Bank BSI Kantor Cabang Tanjung merupakan salah satu cabang BSI yang terletak di Jl. Ir. Pangeran Haji Muhammad Noor No. 12, Desa Pembataan, Kec. Murung Pudak, Kab. Tabalong, Kalimantan Selatan. Lokasi BSI Kantor Cabang Tanjung sangat strategis yaitu di jalan utama pada pusat kota Tanjung, serta dekat pula dengan perkantoran dan pasar tradisional. Dengan lokasi yang strategis

menjadikan bank ini mudah untuk dijangkau masyarakat dan pusatnya pun berada dikeramaian menjadi alternatif konsumen yang berada disekitar lokasi untuk melakukan transaksi perbankan.

Bank BSI Kantor Cabang Tanjung adalah Bank BSI Kantor Cabang dari Bank Syariah yang ada di Kecamatan Murung Pudak. Bank ini didirikan sejak 31 Desember 2010. Bank ini alumni dari Bank Syariah Mandiri (BSM), akhirnya BSI berfungsi secara operasional dan resmi berdiri sebagai lembaga keuangan syariah cabang di Tanjung.

2. Visi dan Misi BSI KC Tanjung

a. Visi

Top dalam 10 global *Islamic Bank*

b. Misi

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan *asset* (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

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

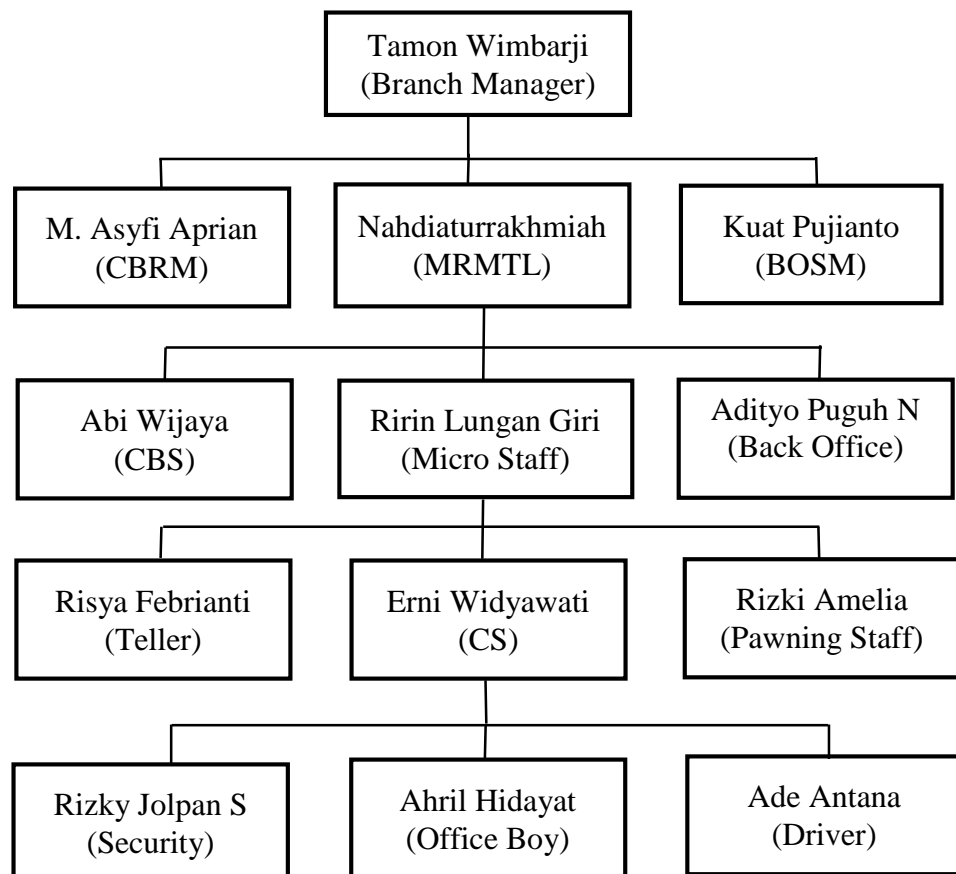
Top 5 bank yang *profitable* di Indonesia (*ROE* 18%) dan valuasi kuat ($PB > 2$).

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan

dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Pengurus Organisasi BSI KC Tanjung



Gambar II Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia
Sumber: Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tanjung, 2023.

B. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis yang menjelaskan karakteristik responden penelitian ini dikenal dengan analisis deskriptif. Jenis kelamin dan usia merupakan karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian

ini.

a. Jenis kelamin

Tabel III Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	51	51.0%
2	Perempuan	49	49.0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer diolah SPSS.25, 2023.

Seperti terlihat pada tabel III sebelumnya, mayoritas responden yang menggunakan layanan *mobile banking* adalah laki-laki. 51 atau 51% responden adalah laki-laki. Sedangkan responden perempuan sebanyak 49 responden atau 49%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel IV Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	20-25 tahun	41	41,0%
2	26-30 tahun	36	36,0%
3	31-35 tahun	21	21,0%
4	36-40 tahun	2	2,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel IV , 41 responden berusia 20 hingga 25 (atau 41% dari total 100) menggunakan *mobile banking*, 36 responden berusia 26 hingga 30 (atau 36% dari total), 21 responden berusia 31 hingga 35 (atau 21% dari total), dan 2 responden berusia 36 hingga 40 tahun (atau 2% dari total 100) menggunakan *mobile banking*.

2. Analisis Variabel Penelitian

a. Variabel Pengetahuan

1) Indikator Pengetahuan Produk

Tabel V Tanggapan responden tentang mengetahui fasilitas mobile banking yang ada di BSI Kantor Cabang Tanjung

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	9	9,0%
2	Tidak Setuju	7	7,0%
3	Ragu-ragu	6	6,0%
4	Setuju	42	42,0%
5	Sangat Setuju	36	36,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel V, 9 responden atau 9% menyatakan sangat tidak setuju, 7 responden atau 7% menyatakan tidak setuju, 6 responden atau 6% menyatakan ragu-ragu, 42 responden atau 42% menyatakan setuju, dan 36 responden atau 36% menyatakan sangat setuju.

Tabel VI Tanggapan responden tentang menu yang ada pada aplikasi BSI Mobile

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	10	10,0%
2	Tidak Setuju	10	10,0%
3	Ragu-ragu	19	19,0%
4	Setuju	34	34,0%
5	Sangat Setuju	27	27,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel VI, 10 responden atau 10% menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, 19 responden atau 19% menyatakan ragu-ragu, 34 responden atau 34% menyatakan setuju, dan 27

responden atau 27% menyatakan sangat setuju.

Tabel VII Tanggapan responden tentang mengetahui fungsi dari layanan mobile banking

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	10	10,0%
2	Tidak Setuju	13	13,0%
3	Ragu-ragu	11	11,0%
4	Setuju	40	40,0%
5	Sangat Setuju	26	26,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel VII, 10 responden atau 10% menyatakan sangat tidak setuju, 13 responden atau 13% menyatakan tidak setuju, 11 responden atau 11% menyatakan ragu-ragu, 40 responden atau 40% menyatakan setuju, dan 26 responden atau 26% menyatakan sangat setuju.

2) Indikator Pengetahuan Pembelian

Tabel VIII Tanggapan responden tentang mengetahui cara mendaftar layanan mobile banking

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	5	5,0%
2	Tidak Setuju	5	5,0%
3	Ragu-ragu	15	15,0%
4	Setuju	53	53,0%
5	Sangat Setuju	22	22,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel VIII, 5 responden atau 5% menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju, 15 responden atau 15% menyatakan ragu-ragu, 53 responden atau 53% menyatakan setuju, dan 22 responden atau 22% menyatakan sangat setuju.

Tabel IX Tanggapan responden tentang mengetahui cara menggunakan menu pembelian pada layanan BSI Mobile

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	13	13,0%
2	Tidak Setuju	9	9,0%
3	Ragu-ragu	19	19,0%
4	Setuju	41	41,0%
5	Sangat Setuju	18	18,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel IX, 13 responden atau 13% menyatakan sangat tidak setuju, 9 responden atau 9% menyatakan tidak setuju, 19 responden atau 19% menyatakan ragu-ragu, 41 responden atau 41% menyatakan setuju, dan 18 responden atau 18% menyatakan sangat setuju.

Tabel X Tanggapan responden tentang terbiasa menggunakan BSI Mobile dalam bertransaksi tanpa kartu

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	10	10,0%
2	Tidak Setuju	13	13,0%
3	Ragu-ragu	17	17,0%
4	Setuju	34	34,0%
5	Sangat Setuju	26	26,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel X, 10 responden atau 10% menyatakan sangat tidak setuju, 13 responden atau 13% menyatakan tidak setuju, 17 responden atau 17% menyatakan ragu-ragu, 34 responden atau 34% menyatakan setuju, dan 26 responden atau 26% menyatakan sangat setuju.

3) Indikator Pengetahuan Pemakaian

Tabel XI Tanggapan responden tentang BSI Mobile membantu dalam melakukan transaksi perbankan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	6	6,0%
2	Tidak Setuju	8	8,0%
3	Ragu-ragu	17	17,0%
4	Setuju	41	41,0%
5	Sangat Setuju	28	28,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XI, 6 responden atau 6% menyatakan sangat tidak setuju, 8 responden atau 8% menyatakan tidak setuju, 17 responden atau 17% menyatakan ragu-ragu, 41 responden atau 41% menyatakan setuju, dan 28 responden atau 28 % menyatakan sangat setuju.

Tabel XII Tanggapan responden tentang BSI Mobile memberikan keuntungan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	6	6.0
2	Tidak Setuju	6	6.0
3	Ragu-ragu	17	17.0
4	Setuju	49	49.0
5	Sangat Setuju	22	22.0
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XII, 6 responden atau 6% menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden atau 6% menyatakan tidak setuju, 17 responden atau 17% menyatakan ragu-ragu, 49 responden atau 49% menyatakan setuju, dan 22 responden atau 22% menyatakan sangat setuju.

b. Variabel Kepercayaan

1) Indikator Kredibilitas

Tabel XIII Tanggapan responden tentang petugas memberikan penjelasan mengenai BSI Mobile sehingga percaya menggunakan BSI Mobile

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	6	6,0%
2	Tidak Setuju	9	9,0%
3	Ragu-ragu	12	12,0%
4	Setuju	27	27,0%
5	Sangat Setuju	46	46,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XIII, 6 responden atau 6% menyatakan sangat tidak setuju, 9 responden atau 9% menyatakan tidak setuju, 12 responden atau 12% menyatakan ragu-ragu, 27 responden atau 27% menyatakan setuju, dan 46 responden atau 46% menyatakan sangat setuju.

2) Indikator Keandalan Penjual

Tabel XIV Tanggapan responden CS BSI KC Tanjung memberikan promosi, penawaran dan penjelasan mengenai fasilitas layanan BSI Mobile dengan baik dan jelas

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	8	8,0%
2	Tidak Setuju	10	10,0%
3	Ragu-ragu	12	12,0%
4	Setuju	22	22,0%
5	Sangat Setuju	48	48,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XIV, 8 responden atau 8% menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, 12 responden atau 12% menyatakan

ragu-ragu, 22 responden atau 22% menyatakan setuju, dan 48 responden atau 48% menyatakan sangat setuju.

Tabel XV Tanggapan responden tentang terdapat kontak call center untuk memudahkan nasabah jika ada masalah ketika menggunakan BSI Mobile

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	5	5,0%
2	Tidak Setuju	13	13,0%
3	Ragu-ragu	9	9,0%
4	Setuju	34	34,0%
5	Sangat Setuju	39	39,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XV, 5 responden atau 5% menyatakan sangat tidak setuju, 13 responden atau 13% menyatakan tidak setuju, 9 responden atau 9% menyatakan ragu-ragu, 34 responden atau 34% menyatakan setuju, dan 39 responden atau 39% menyatakan sangat setuju.

3) Indikator Kepedulian

Tabel XVI Tanggapan responden tentang call center BSI Mobile di BSI KC Tanjung sangat membantu jika mengalami kendala ketika digunakan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	6	6,0%
2	Tidak Setuju	13	13,0%
3	Ragu-ragu	7	7,0%
4	Setuju	44	44,0%
5	Sangat Setuju	30	30,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XVI, 6 responden atau 6% menyatakan sangat tidak setuju, 13 responden atau 13% menyatakan tidak setuju, 7 responden atau 7% menyatakan

ragu-ragu, 44 responden atau 44% menyatakan setuju, dan 30 responden atau 30% menyatakan sangat setuju.

Tabel XVII Tanggapan responden tentang terdapat menu informasi dalam aplikasi untuk memudahkan nasabah untuk mengetahui update mengenai transaksi perbankan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	11	11,0%
2	Tidak Setuju	3	3,0%
3	Ragu-ragu	9	9,0%
4	Setuju	45	45,0%
5	Sangat Setuju	32	32,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XVII, 11 responden atau 11% menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden atau 3% menyatakan tidak setuju, 9 responden atau 9% menyatakan ragu-ragu, 45 responden atau 45% menyatakan setuju, dan 32 responden atau 32% menyatakan sangat setuju.

c. Variabel Kemudahan

1) Indikator Kemudahan

Tabel XVIII Tanggapan responden tentang layanan BSI Mobile sangat memudahkan dalam bertransaksi perbankan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	8	8,0%
2	Tidak Setuju	8	8,0%
3	Ragu-ragu	11	11,0%
4	Setuju	41	41,0%
5	Sangat Setuju	32	32,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XVIII, 8 responden atau 8% menyatakan sangat tidak setuju, 8 responden atau 8%

menyatakan tidak setuju, 11 responden atau 11% menyatakan ragu-ragu, 41 responden atau 41% menyatakan setuju, dan 32 responden atau 32% menyatakan sangat setuju.

Tabel XIX Tanggapan responden tentang layanan BSI Mobile di BSI KC Tanjung sangat mudah digunakan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	4	4,0%
2	Tidak Setuju	8	8,0%
3	Ragu-ragu	11	11,0%
4	Setuju	35	35,0%
5	Sangat Setuju	42	42,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XIX, 4 responden atau 4% menyatakan sangat tidak setuju, 8 responden atau 8% menyatakan tidak setuju, 11 responden atau 11% menyatakan ragu-ragu, 35 responden atau 35% menyatakan setuju, dan 42 responden atau 42% menyatakan sangat setuju.

2) Indikator Fasilitas

Tabel XX Tanggapan responden tentang fasilitas pada BSI Mobile sangat mudah digunakan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	7	7,0%
2	Tidak Setuju	5	5,0%
3	Ragu-ragu	10	10,0%
4	Setuju	43	43,0%
5	Sangat Setuju	35	35,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XX, 7 responden atau 7% menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan ragu-ragu, 43

responden atau 43% menyatakan setuju, dan 35 responden atau 35 % menyatakan sangat setuju.

Tabel XXI Tanggapan responden tentang BSI Mobile terdapat fasilitas pembayaran tagihan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	11	11,0%
2	Tidak Setuju	13	13,0%
3	Ragu-ragu	17	17,0%
4	Setuju	32	32,0%
5	Sangat Setuju	27	27,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXI, 11 responden atau 11% menyatakan sangat tidak setuju, 13 responden atau 13% menyatakan tidak setuju, 17 responden atau 17% menyatakan ragu-ragu, 32 responden atau 32% menyatakan setuju, dan 27 responden atau 27% menyatakan sangat setuju.

Tabel XXII Tanggapan responden tentang BSI Mobile terdapat fasilitas layanan islami

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8,0%
2	Tidak Setuju	10	10,0%
3	Ragu-ragu	13	13,0%
4	Setuju	34	34,0%
5	Sangat Setuju	35	35,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25(2023)

Berdasarkan tabel XXII, 8 responden atau 8% menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, 13 responden atau 13% menyatakan ragu-ragu, 34 responden atau 34% menyatakan setuju, dan 35 responden atau 35% menyatakan sangat setuju.

3) Indikator Kecepatan Proses

Tabel XXIII Tanggapan responden tentang proses transaksi pembayaran tagihan BSI Mobile sangat cepat

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	7	7,0%
2	Tidak Setuju	10	10,0%
3	Ragu-ragu	11	11,0%
4	Setuju	33	33,0%
5	Sangat Setuju	39	39,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXIII, 7 responden atau 7% menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, 11 responden atau 11% menyatakan ragu-ragu, 33 responden atau 33% menyatakan setuju, dan 39 responden atau 39% menyatakan sangat setuju.

Tabel XXIV Tanggapan responden tentang proses transfer uang kesesama maupun ke bank lain sangat cepat dengan menggunakan BSI Mobile

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	9	9,0%
2	Tidak Setuju	8	8,0%
3	Ragu-ragu	13	13,0%
4	Setuju	25	25,0%
5	Sangat Setuju	45	45,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXIV, 9 responden atau 9% menyatakan sangat tidak setuju, 8 responden atau 8% menyatakan tidak setuju, 13 responden atau 13% menyatakan ragu-ragu, 25 responden atau 25% menyatakan setuju, dan 45 responden atau 45% menyatakan sangat setuju.

4) Indikator Proses Login

Tabel XXV Tanggapan responden tentang terdapat kode keamanan dengan sensor sidik jari sehingga memudahkan saya untuk login dengan mudah

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	9	9,0%
2	Tidak Setuju	10	10,0%
3	Ragu-ragu	21	21,0%
4	Setuju	28	28,0%
5	Sangat Setuju	32	32,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXV, 9 responden atau 9% menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, 21 responden atau 21% menyatakan ragu-ragu, 28 responden atau 28% menyatakan setuju, dan 32 responden atau 32% menyatakan sangat setuju.

5) Indikator Website

Tabel XXVI Tanggapan responden tentang website BSI Mobile mudah diakses dimana saja dan kapan saja

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	4	4,0%
2	Tidak Setuju	9	9,0%
3	Ragu-ragu	11	11,0%
4	Setuju	35	35,0%
5	Sangat Setuju	41	41,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXVI, 4 responden atau 4% menyatakan sangat tidak setuju, 9 responden atau 9% menyatakan tidak setuju, 11 responden atau 11% menyatakan ragu-ragu, 35 responden atau 35% menyatakan setuju, dan 41 responden atau 41% menyatakan sangat setuju.

Tabel XXVII Tanggapan responden tentang BSI Mobile

terdapat website yang memudahkan nasabah untuk mencari informasi mengenai BSI

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8,0%
2	Tidak Setuju	9	9,0%
3	Ragu-ragu	12	12,0%
4	Setuju	40	40,0%
5	Sangat Setuju	31	31,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXVII, 8 responden atau 8% menyatakan sangat tidak setuju, 9 responden atau 9% menyatakan tidak setuju, 12 responden atau 12% menyatakan ragu-ragu, 40 responden atau 40% menyatakan setuju, dan 31 responden atau 31% menyatakan sangat setuju.

d. Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

1) Indikator Aplikasi Mudah Digunakan

Tabel XXVIII Tanggapan responden tentang BSI Mobile sangat mudah digunakan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6,0%
2	Tidak Setuju	6	6,0%
3	Ragu-ragu	10	10,0%
4	Setuju	25	25,0%
5	Sangat Setuju	53	53,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXVIII, 6 responden atau 6% menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden atau 6% menyatakan tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan ragu-ragu, 25 responden atau 25% menyatakan setuju, dan 53 responden atau 53% menyatakan sangat setuju.

Tabel XXIX Tanggapan responden tentang menggunakan BSI Mobile caranya lebih mudah

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	9	9,0%
2	Tidak Setuju	10	10,0%
3	Ragu-ragu	16	16,0%
4	Setuju	26	26,0%
5	Sangat Setuju	39	39,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXIX, 9 responden atau 9% menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, 16 responden atau 16% menyatakan ragu-ragu, 26 responden atau 26% menyatakan setuju, dan 39 responden atau 39% menyatakan sangat setuju.

Tabel XXX Tanggapan responden tentang mendaftarkan layanan BSI Mobile lebih mudah dipahami

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	5	5,0%
2	Tidak Setuju	6	6,0%
3	Ragu-ragu	11	11,0%
4	Setuju	42	42,0%
5	Sangat Setuju	36	36,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXX, 5 responden atau 5% menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden atau 6% menyatakan tidak setuju, 11 responden atau 11% menyatakan ragu-ragu, 42 responden atau 42% menyatakan setuju, dan 36 responden atau 36% menyatakan sangat setuju.

2) Indikator Layanan Dapat Dijangkau Dari Mana Saja

Tabel XXXI Tanggapan responden tentang nasabah dapat melakukan transfer melalui layanan BSI Mobile diluar kota Tanjung

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8,0%
2	Tidak Setuju	7	7,0%
3	Ragu-ragu	7	7,0%
4	Setuju	24	24,0%
5	Sangat Setuju	54	54,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXXI, 8 responden atau 8% menyatakan sangat tidak setuju, 7 responden atau 7% menyatakan tidak setuju, 7 responden atau 7% menyatakan ragu-ragu, 24 responden atau 24% menyatakan setuju, dan 54 responden atau 54% menyatakan sangat setuju.

3) Indikator Murah

Tabel XXXII Tanggapan responden tentang biasa setiap bertransaksi menggunakan BSI Mobile sangat mahal

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	11	11,0%
2	Tidak Setuju	13	13,0%
3	Ragu-ragu	18	18,0%
4	Setuju	37	37,0%
5	Sangat Setuju	21	21,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXXII, 11 responden atau 11% menyatakan sangat tidak setuju, 13 responden atau 13% menyatakan tidak setuju, 18 responden atau 18% menyatakan ragu-ragu, 37 responden atau 37% menyatakan setuju, dan 21 responden atau 21% menyatakan sangat setuju.

Tabel XXXIII Tanggapan responden tentang potongan setiap bulan biaya admin BSI Mobile sangat murah

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8,0%
2	Tidak Setuju	11	11,0%
3	Ragu-ragu	12	12,0%
4	Setuju	32	32,0%
5	Sangat Setuju	37	37,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXXIII, 8 responden atau 8% menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden atau 11% menyatakan tidak setuju, 12 responden atau 12% menyatakan ragu-ragu, 32 responden atau 32% menyatakan setuju, dan 37 responden atau 37% menyatakan sangat setuju.

Tabel XXXIV Tanggapan responden tentang pendaftaran layanan BSI Mobile sangat murah

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	11	11,0%
2	Tidak Setuju	10	10,0%
3	Ragu-ragu	16	16,0%
4	Setuju	38	38,0%
5	Sangat Setuju	25	25,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXXIV, 11 responden atau 11% menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, 16 responden atau 16% menyatakan ragu-ragu, 38 responden atau 38% menyatakan setuju, dan 25 responden atau 25% menyatakan sangat setuju.

4) Indikator Aman

Tabel XXXV Tanggapan responden tentang terdapat dua kali OTP/keamanan setiap login ketika ingin menggunakan layanan BSI Mobile

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	9	9,0%
2	Tidak Setuju	10	10,0%
3	Ragu-ragu	13	13,0%
4	Setuju	42	42,0%
5	Sangat Setuju	26	26,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXXV, 9 responden atau 9% menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, 13 responden atau 13% menyatakan ragu-ragu, 42 responden atau 42% menyatakan setuju, dan 26 responden atau 26% menyatakan sangat setuju.

Tabel XXXVI Tanggapan responden tentang nasabah jarang mendengar kasus kebobolan rekening karena layanan BSI Mobile

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	10	10,0%
2	Tidak Setuju	12	12,0%
3	Ragu-ragu	18	18,0%
4	Setuju	34	34,0%
5	Sangat Setuju	26	26,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXXVI, 10 responden atau 10% menyatakan sangat tidak setuju, 12 responden atau 12% menyatakan tidak setuju, 18 responden atau 18% menyatakan ragu-ragu, 34 responden atau 34% menyatakan setuju, dan 26 responden atau 26% menyatakan sangat setuju.

5) Indikator Dapat Diandalkan

Tabel XXXVII Tanggapan responden tentang BSI Mobile sangat bisa diandalkan

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	10	10,0%
2	Tidak Setuju	10	10,0%
3	Ragu-ragu	12	12,0%
4	Setuju	27	27,0%
5	Sangat Setuju	41	41,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXXVII, 10 responden atau 10% menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden atau 10% menyatakan tidak setuju, 12 responden atau 12% menyatakan ragu-ragu, 27 responden atau 27% menyatakan setuju, dan 41 responden atau 41% menyatakan sangat setuju.

Tabel XXXVIII Tanggapan responden tentang nasabah sering menggunakan layanan BSI Mobile ketika ada keperluan transaksi mendesak

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	10	10,0%
2	Tidak Setuju	14	14,0%
3	Ragu-ragu	9	9,0%
4	Setuju	30	30,0%
5	Sangat Setuju	37	37,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXXVIII, 10 responden atau 10% menyatakan sangat tidak setuju, 14 responden atau 14% menyatakan tidak setuju, 9 responden atau 9% menyatakan ragu-ragu, 30 responden atau 30% menyatakan setuju, dan 37 responden atau 37% menyatakan sangat setuju.

Tabel XXXIX Tanggapan responden tentang terdapat layanan transaksi terjadwal sehingga mengatur waktu lebih awal dalam transfer uang dengan tepat waktu

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8,0%
2	Tidak Setuju	9	9,0%
3	Ragu-ragu	15	15,0%
4	Setuju	44	44,0%
5	Sangat Setuju	24	24,0%
Total		100	100%

Sumber: Data primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan tabel XXXIX, 8 responden atau 8% menyatakan sangat tidak setuju, 9 responden atau 9% menyatakan tidak setuju, 15 responden atau 15% menyatakan ragu-ragu, 44 responden atau 44% menyatakan setuju, dan 24 responden atau 24% menyatakan sangat setuju.

3. Analisis Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel XL Hasil Uji Validitas

No	Variabel	rHitung	rTabel	Keterangan
Variabel Pengetahuan (X₁)				
1.	X _{1.1}	0,899	0,196	Valid
2.	X _{1.2}	0,799	0,196	Valid
3.	X _{1.3}	0,669	0,196	Valid
4.	X _{1.4}	0,716	0,196	Valid
5.	X _{1.5}	0,634	0,196	Valid
6.	X _{1.6}	0,657	0,196	Valid
7.	X _{1.7}	0,789	0,196	Valid
8.	X _{1.8}	0,579	0,196	Valid

Variabel Kepercayaan (X₂)				
1.	X _{2.1}	0,743	0,196	Valid
2.	X _{2.2}	0,931	0,196	Valid
3.	X _{2.3}	0,950	0,196	Valid
4.	X _{2.4}	0,963	0,196	Valid
5.	X _{2.5}	0,820	0,196	Valid
Variabel Kemudahan (X₃)				
1.	X _{3.1}	0,795	0,196	Valid
2.	X _{3.2}	0,924	0,196	Valid
3.	X _{3.3}	0,953	0,196	Valid
4.	X _{3.4}	0,752	0,196	Valid
5.	X _{3.5}	0,794	0,196	Valid
6.	X _{3.6}	0,872	0,196	Valid
7.	X _{3.7}	0,841	0,196	Valid
8.	X _{3.8}	0,744	0,196	Valid
9.	X _{3.9}	0,904	0,196	Valid
10.	X _{3.10}	0,876	0,196	Valid
Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y)				
1.	Y.1	0,933	0,196	Valid
2.	Y.2	0,831	0,196	Valid
3.	Y.3	0,903	0,196	Valid
4.	Y.4	0,894	0,196	Valid
5.	Y.5	0,524	0,196	Valid
6.	Y.6	0,752	0,196	Valid
7.	Y.7	0,820	0,196	Valid
8.	Y.8	0,902	0,196	Valid
9.	Y.9	0,861	0,196	Valid
10.	Y.10	0,867	0,196	Valid
11.	Y.11	0,825	0,196	Valid
12.	Y.12	0,681	0,196	Valid

Sumber: Data Primer SPSS.25, 2023.

Berdasarkan hasil tabel XL, dapat diketahui bahwa r_{tabel} sebesar 0,196 dan semua butir pernyataan dari variabel pengetahuan (X₁), kepercayaan (X₂), kemudahan (X₃), dan penggunaan *mobile banking* (Y) menunjukkan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ atau $r_{\text{hitung}} > 0,196$ sehingga semua butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabel atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang dari pertanyaan kuesioner tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu serta memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Tabel XLI Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
Pengetahuan (X ₁)	0,864	0,60	Reliabel
Kepercayaan (X ₂)	0,928	0,60	Reliabel
Kemudahan (X ₃)	0,954	0,60	Reliabel
Keputusan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> (Y)	0,954	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer SPSS.25

Berdasarkan tabel XLI dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas variabel pengetahuan (X₁) sebesar 0,864 > 0,60, nilai koefisien variabel kepercayaan (X₂) sebesar 0,928 > 0,60, nilai koefisien variabel kemudahan (X₃) sebesar 0,954 > 0,60, dan nilai koefisien variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y) sebesar 0,954 > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa semua nilai koefisien reliabilitas variabel berdasarkan *Cornbach's Alpha* lebih besar atau > 0,60 maka dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas *kolmogrov smirnov* merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual normal.

Tabel XLII Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Keterangan
0,076	Normal

Sumber: Data Primer SPSS.25, 2023

Dapat dilihat pada tabel XLII, diketahui nilai signifikansi $0,076 > 0,05$, maka kesimpulannya adalah nilai residual berdistribusi normal.

b) Uji Heteroskedastiditas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi berganda terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam uji heteroskedastisitas peneliti menggunakan metode uji *white*. Uji *white* merupakan salah satu cara untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas. Uji *white* dilakukan dengan cara meregresikan residual kuadrat (U2T) dengan variabel independen, variabel

independen yang dikuadratkan, dan perkalian (interaksi) antar variabel independen. Pengambilan keputusan uji *white* yaitu apabila Chi Square Hitung < Chi Square Tabel maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dengan nilai signifikansi 0,05.

Tabel XLIII Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.487	67.46224

Sumber: Data Primer SPSS.25, 2023.

Seperti terlihat pada tabel XLIII, diketahui nilai R Square sebesar 0,534. Untuk mengetahui nilai Chi Square Hitung dan Chi Square Tabel menggunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Chi Square: } n \times R_{\text{Square}} \\ &= 100 \times 0,534 \\ &= 53,4 \end{aligned}$$

Chi Tabel:

$$\text{df} = n-1 = 100 - 1 = 99 = 123,225 \text{ (dapat dilihat pada tabel chi square)}$$

Dengan demikian bahwa Chi Square Hitung < Chi Square Tabel yaitu $53,4 < 123,225$. Kesimpulannya adalah data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Artinya dalam model regresi ini terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

c) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian yang dipakai untuk mengetahui apakah antar variabel independen yang terdapat dalam model memiliki keterikatan satu sama lain. Pengambilan keputusan uji multikolinieritas yaitu jika nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,0$ maka tidak terjadi gejala mutikolinieritas.

Tabel XLIV Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan	.287	3.480
	Kepercayaan	.423	2.363
	Kemudahan	.260	3.847

Sumber: Data Primer SPSS.25, 2023.

Terlihat pada tabel XLIV, diketahui nilai Tolerance dari variabel pengetahuan (X_1) yaitu 0,287, variabel kepercayaan (X_2) 0,423, dan variabel kemudahan (X_3) 0,260 dengan nilai VIF variabel pengetahuan (X_1) 3,480, variabel kepercayaan (X_2) 2,363, dan variabel kemudahan (X_3) 3,847. Maka kesimpulannya adalah tidak ada gejala multikolinieritas karena nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,0$. Artinya variabel bebas berhubungan satu sama lain.

5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menentukan pengaruh dua variabel atau lebih variabel dependen terhadap satu variabel independen atau untuk membuktikan ada atau tidaknya

hubungan fungsional antara dua variabel bebas (X) atau lebih dengan sebuah variabel (Y). Adapun variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan (X₁), kepercayaan (X₂), kemudahan (X₃) dan variabel dependen adalah penggunaan *mobile banking* (Y).

Tabel XLV Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.560	2.502		.624	.534
	Pengetahuan	.550	.153	.306	3.605	.000
	Kepercayaan	-.261	.158	-.116	-1.651	.102
	Kemudahan	.849	.107	.709	7.937	.000

Sumber: Data Primer SPSS.25,2023.

Terlihat pada tabel XLV, persamaan regresinya adalah:

$$Y = 1,560 + 0,550(X_1) + -0,261(X_2) + 0,849(X_3)$$

Dari persamaan diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai dari konstanta 1,560 dan bernilai positif atau bahwa jika variabel independen pengetahuan (X₁), kepercayaan (X₂) dan kemudahan (X₃) bernilai nol atau dianggap konstan, maka keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di BSI KC Tanjung sebesar 1,560.
- Nilai dari koefisien regresi pengetahuan (X₁) yaitu 0,550 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di BSI KC Tanjung sebesar 0,550.
- Nilai dari koefisien regresi kepercayaan (X₂) yaitu -0,261 dan bernilai negatif menyatakan bahwa variabel kepercayaan (X₂)

memiliki pengaruh negatif terhadap penggunaan layanan *mobile banking* yang mengalami peningkatan 1 poin, maka variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y) akan meningkat sebesar -0,261.

- d. Nilai dari koefisien regresi kemudahan (X_3) yaitu sebesar 0,849 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di BSI KC Tanjung sebesar 0,849.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-T)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen, derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji T adalah dengan melihat signifikansi dan nilai t_{hitung} sebagai berikut:

- 1) Dinyatakan berpengaruh apabila nilai $Sig < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.
- 2) Dinyatakan tidak berpengaruh jika nilai $Sig > 0,05$ dan jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$.

Tabel XLVI Hasil Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.560	2.502		.624	.534
	Pengetahuan	.550	.153	.306	3.605	.000

Kepercayaan	-.261	.158	-.116	-1.651	.102
Kemudahan	.849	.107	.709	7.937	.000

Sumber: Data Primer SPSS.25, 2023.

Terlihat pada tabel XLVII, diketahui nilai T_{tabel} dari variabel pengetahuan (X_1), variabel kepercayaan (X_2), dan variabel kemudahan (X_3) adalah 1,984. Hasil ini diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus berikut:

$$T \text{ tabel: } df = (\alpha/2 ; n-k-1)$$

Keterangan:

α = tingkat kepercayaan (0,05)

n = jumlah sampel (100)

k = jumlah variabel bebas

$T_{\text{tabel: } df} = (0,05/2 ; 100-3-1) = 0,025 ; 96 = 1,984$ (dilihat pada tabel T)

Berdasarkan hasil pada tabel XLVII diatas maka dapat dijelaskan hasil hipotesis secara parsial sebagai berikut:

- 1) Diketahui nilai signifikan variabel pengetahuan (X_1) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{\text{hitung}} 3,605 > T_{\text{tabel}}$ sebesar 1,984, maka dapat disimpulkan bahwa H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara parsial antara variabel pengetahuan (X_1) terhadap var keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y).
- 2) Diketahui nilai signifikan variabel kepercayaan (X_2) adalah sebesar $0,102 > 0,05$ dan nilai $T_{\text{hitung}} -1,651 < T_{\text{tabel}}$ sebesar 1,984,

maka dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kepercayaan (X_2) terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y).

- 3) Diketahui nilai signifikan variabel kemudahan (X_3) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 7,937 > T_{tabel}$ sebesar 1,984, maka dapat disimpulkan bahwa H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kemudahan (X_3) terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y).

b. Uji Simultan (Uji-F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila F lebih besar dari nilai F_{tabel} , maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji simultan (Uji F) ini adalah:

- 1) Dinyatakan berpengaruh jika nilai $Sig < 0,05$ dan jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$.
- 2) Dinyatakan tidak berpengaruh signifikan jika $Sig > 0,05$ dan nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$.

Tabel XLVII Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11923.991	3	3974.664	128.569	.000 ^b
	Residual	2967.799	96	30.915		
	Total	14891.790	99			

Sumber: Data Primer SPSS.25, 2023.

Terlihat pada tabel XLVII diketahui nilai F_{tabel} dari variabel pengetahuan (X_1), variabel kepercayaan (X_2) dan variabel kemudahan (X_3) adalah 2,14. Hasil ini diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus berikut:

$$F_{\text{tabel}}: f(k; n-k)$$

Keterangan:

k: jumlah variabel x

n: jumlah sampel

$F_{\text{tabel}}: f(3; 100-3) = f(3; 97) = 2,14$ (dapat dilihat pada tabel F)

Berdasarkan hasil pada tabel XLVII diketahui nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} dari variabel pengetahuan (X_1), variabel kepercayaan (X_2) dan variabel kemudahan (X_3) adalah $128,569 > F_{\text{tabel}}$ sebesar 2,14. Kesimpulannya adalah H_{04} diterima dan H_{a4} ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara simultan variabel pengetahuan (X_1), variabel kepercayaan (X_2) dan variabel kemudahan (X_3) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y).

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi adalah uji untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen (X) dalam mempengaruhi variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, semakin tinggi nilai koefisiennya berarti semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependen.

Tabel XLVIII Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.801	.794	5.560

Sumber: Data Primer SPSS.25

Terlihat pada tabel XLVIII, diketahui nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) 0,794, maka pengaruh variabel independen pengetahuan (X_1), variabel kepercayaan (X_2), dan variabel kemudahan (X_3) terhadap variabel dependen keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y) senilai 79,4%, sedangkan 20,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Adapun hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- 1. Apakah Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*?**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah disajikan tentang hipotesis pengaruh antara pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan

layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di BSI KC Tanjung. Berikut ini adalah penjelasan hasil penelitian secara parsial sebagai berikut:

a. Pengetahuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan (X_1) berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial atau uji-t.

Diketahui nilai signifikan untuk variabel pengetahuan (X_1) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 3,605 > T_{tabel}$ sebesar 1,984, maka dapat disimpulkan bahwa H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara parsial antara variabel pengetahuan (X_1) terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y).

Dengan demikian menunjukkan bahwa manusia sangat bergantung pada pengetahuan. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki seseorang, semakin mereka dapat memikirkan sesuatu. Pengetahuan konsumen adalah semua data yang dimiliki konsumen tentang berbagai jenis item dan layanan dan data yang terkait dengan kemampuan mereka sebagai konsumen (Jalaludin, 2015, hlm 96).

Kajian ini didukung oleh penelitian yang dipimpin oleh Novera Dwi Nurhayati yang eksplorasinya menunjukkan bahwa

pengetahuan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Perbedaan dengan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut dilakukan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun sedangkan penelitian ini di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

b. Kepercayaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X_2) tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Hal ini tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial atau uji-t.

Diketahui nilai signifikan untuk variabel kepercayaan (X_2) adalah sebesar $0,102 > 0,05$ dan nilai $T_{hitung} -1,651 < T_{tabel}$ sebesar 1,984, maka dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kepercayaan (X_2) terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y).

Kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis antara kedua belah pihak atau lebih. Hal itu akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain atau mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai awal dan dapat dibuktikan.

Dalam konsep *relationship marketing*, kepercayaan

merupakan salah satu dimensi dan *relationship marketing* untuk menentukan sejauh mana perasaan satu pihak terhadap integrasi dan janji-janji yang ditawarkan oleh pihak lain. Kepercayaan pada suatu merek didasarkan pada pengalaman dan interaksi masalah dengan merek tersebut. Pengalaman konsumsi adalah kesadaran dan perasaan yang dialami konsumen saat menggunakan suatu produk atau jasa (Sunarto, 2006, hlm. 236).

Setiap manusia memiliki tingkat kepercayaan yang beragam. Hal ini karena ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Secara umum, faktor-faktor ini terbagi dalam dua kategori: internal dan eksternal. Perasaan yang ia rasakan sendiri berdampak pada internal, sedangkan faktor yang berasal dari lingkungan individu, seperti keluarga, sekolah, dan masyarakat, berdampak pada eksternal.

Kajian ini didukung oleh penelitian yang dipimpin oleh Mario Ladesman yang eksplorasinya menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di BSM Kantor Cabang Bandar Jaya. Perbedaan dengan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut dilakukan di BSM Kantor Cabang Bandar Jaya sedangkan penelitian ini di Bank Syariah Kantor Cabang Tanjung.

c. Kemudahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X_3) berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial atau uji-t.

Diketahui nilai signifikan untuk variabel kemudahan (X_3) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 7,937 > T_{tabel}$ sebesar 1,984, maka dapat disimpulkan bahwa H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kemudahan (X_3) terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y).

Kemudahan penggunaan adalah tingkat kepercayaan manusia bahwa sedikit usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem. Layanan *mobile banking* yang diberikan harus mudah dalam penggunaannya, tidak lebih sulit dan memakan waktu ketika melakukan transaksi perbankan (Gefen & Straub, 2000, hlm. 6).

Kajian ini didukung oleh penelitian yang dipimpin oleh Novera Dwi Nurhayati yang eksplorasinya menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut dilakukan di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun sedangkan penelitian ini di Bank Syariah Indonesia Kantor

Cabang Tanjung.

2. Apakah Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*?

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan (X_1), kepercayaan (X_2), dan kemudahan (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara simultan atau uji-f.

Diketahui nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} dari variabel pengetahuan (X_1), variabel kepercayaan (X_2) dan variabel kemudahan (X_3) adalah $128,569 > F_{tabel}$ sebesar 2,14. Maka kesimpulannya adalah H_{04} diterima dan H_{a4} ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara simultan variabel pengetahuan (X_1), variabel kepercayaan (X_2) dan variabel kemudahan (X_3) berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y).

Hasil pengujian koefisien determinasi berganda antara variabel pengetahuan (X_1), variabel kepercayaan (X_2) dan variabel kemudahan (X_3) sangat kuat, karena nilai R lebih dari 0,5 maka dapat dikatakan berkolerasi kuat. Dari perhitungan koefisien determinasi berganda Adjust R Square adalah 0,794 berarti 79,4% variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y) dipengaruhi oleh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan. Sedangkan sisanya adalah 20,6%

dijelaskan oleh variabel lain diluar persamaan tersebut.

Besarnya variabel pengetahuan dalam mempengaruhi penggunaan *mobile banking* dapat diketahui dalam uji regresi linier berganda yaitu sebesar 0,550 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* sebesar 0,550.

Besarnya variabel kepercayaan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* dapat diketahui dalam uji regresi linier berganda yaitu -0,261 dan bernilai negatif menyatakan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* yang mengalami peningkatan 1 poin, maka keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* akan meningkat sebesar -0,261.

Besarnya variabel kemudahan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* dapat diketahui dalam uji regresi linier berganda yaitu sebesar 0,849 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 poin maka akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* sebesar 0,849.

Adapun persamaan regresi linier berganda keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* adalah:

$$Y = 1,560 + 0,550(X_1) + -0,261(X_2) + 0,849(X_3)$$

Dimana:

Y = Keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*

X₁ = Pengetahuan

X₂ = Kepercayaan

X₃ = Kemudahan

Sehingga ketika perbankan akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*, maka ketiga variabel baik pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan layanan harus dipandang sama untuk mencapai tujuan yang ideal, karena masing-masing dari ketiganya memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Nurul Rahmadani Pakpahan dalam penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kemudahan, pengetahuan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BRI *mobile* di wilayah Kab. Pasaman. Perbedaan dengan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut dilakukan di wilayah Kab. Pasaman. Sedangkan penelitian ini di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.