

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum PT BSI KC Barabai

a. Sejarah berdirinya PT BSI KC Barabai

Bank Syariah memainkan peranan yang berarti selaku fasilitator pada segala kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami kenaikan serta perkembangan yang signifikan dalam kurun 3 dekade ini atau kurang lebih 30 tahun. Inovasi produk, peningkatan layanan dan pengembangan jaringan yang menunjukkan tren yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan korporasi. (Bank Syariah Indonesia, 2021)

Bank Syariah Indonesia merupakan hasil gabungan dari tiga bank umum syariah yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), yang diresmikan oleh Bapak Presiden Joko Widodo.

Dengan adanya penggabungan bank ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan

yang lebih baik. Bank Syariah Indonesia KCP Barabai sendiri sebelumnya adalah Bank Syariah Mandiri KCP Barabai.

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Barabai

1) Visi Bank Syariah Indonesia KC Barabai

Top 10 Global Islamic Bank

2) Misi Bank Syariah Indonesia KC Barabai

a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

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

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

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan evaluasi kuat (PB>2).

c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan membedakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

c. Nilai-nilai Perusahaan Bank Syariah Indonesia KC Barabai

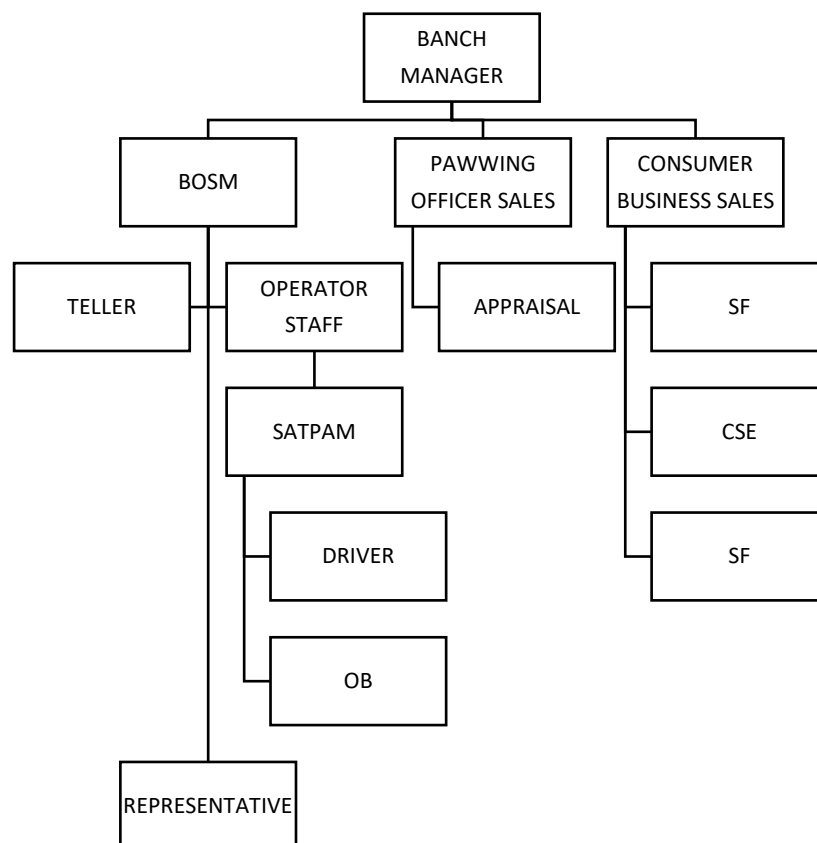
1) Memegang teguh kepercayaan yang diberikan (amanah)

2) Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas (kompeten)

3) Saling peduli dan menghargai perbedaan (harmonis)

- 4) Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara (loyal)
 - 5) Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan (adaptif)
 - 6) Membangun kerjasama yang sinergis (kolaboratif)
- d. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Barabai

Gambar 2. 1
Struktur Organisasi Cabang



2. Deskripsi Data Responden

Mengetahui karakteristik responden dapat diperoleh dari penyebaran angket/kuesioner menggunakan google form dilakukan secara *online* dan *offline*. Dalam penelitian ini jumlah responden 100 orang. Dalam penelitian ini untuk mengetahui data karakteristik responden maka yang digunakan adalah jenis kelamin, pekerjaan, usia dan pendidikan terakhir. Berikut hasil gambaran data karakteristik dari 100 responden yang didapat:

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. 1
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	F	Prentase
1	Laki-laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Dari data dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapat responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 49 orang dengan presentase 49% dan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 51 orang yang dengan presentase 51%. Dimana dapat ditarik kesimpulan berdasarkan jenis kelamin maka yang lebih banyak adalah laki-laki.

b. Responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 2. 2
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	F	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	46	46%

2	PNS	15	15%
3	Wiraswasta	10	10%
4	Guru/Dosen	13	13%
5	Pengusaha	7	7%
6	Lainnya	9	9%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Dari tabel diketahui bahwa karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan didapat hasil dengan status pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 46 atau 46%, PNS dengan jumlah 15 atau 15%, wiraswasta berjumlah 10 atau 10%, guru/dosen berjumlah 13 atau 13%, pengusaha berjumlah 7 atau 7%, dan lainnya berjumlah 9 atau 9%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan adalah pelajar/mahasiswa.

c. Responden berdasarkan usia

Tabel 2. 3
Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	F	Presentase
1	< 20 Tahun	9	9%
2	20-30 Tahun	69	69%
3	31-40 Tahun	4	4%
4	41-50 Tahun	7	7%
5	>50	11	11%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Dari data tabel dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan usia diperoleh responden berusia <20 berjumlah 9 atau 9%, usia 20-30 berjumlah 69 orang atau 69%, usia 31-40 berjumlah 4 orang atau 4%, usia 41-50 berjumlah 7

orang atau 7%, dan usia >50 berjumlah 11 atau 11%. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini berdasarkan usia maka mayoritas responden berusia 20-30 tahun berjumlah 69 atau presentase 69%.

d. Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 2. 4
Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	F	Presentase
1	SD/MI	0	0%
2	SMP/MTs	3	3%
3	SMA/MA	53	53%
4	Diploma	7	7%
5	Sarjana	31	31%
6	Pascasarjana	6	6%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diketahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh dengan pendidikan terakhir SD/MI berjumlah 0 atau 0%, SMP/MTs berjumlah 3 atau 3%, SMA/MA berjumlah 53 atau 53%, diploma berjumlah 7 atau 7 %, sarjana berjumlah 31 atau 31%, dan pascasarjana berjumlah 6 atau 6%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pendidikan terakhir terdapat pada responden SMA/MA sebanyak 53 orang dengan presentase 53%.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel penelitian yang dideskripsikan adalah variabel independen yaitu pengetahuan nasabah (X1), kepercayaan (X2), kemudahan (X3), dan minat (Y).

a. Variabel pengetahuan nasabah

- 1) Saya akan mencari tahu atribut produk BSI mobile yang disediakan

Tabel 2. 5
Tanggapan responden tentang mencari tahu produk BSI mobile yang disediakan

No	Pilihan jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	5	5%
2	Setuju (S)	88	88%
3	Kurang Setuju (KS)	3	3%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 5 orang atau 5%, setuju berjumlah 88 orang atau 88%, kurang setuju berjumlah 3 atau 3%, tidak setuju berjumlah 2 atau 2%, dan sangat tidak setuju berjumlah 2 atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini berjumlah 88 orang atau 88% yang mana bahwa responden telah mengakui mencari tahu produk BSI mobile yang tersedia.

- 2) Sebelum menggunakan mobile banking saya akan mereview beberapa produk yang disediakan

Tabel 2. 6
Tanggapan responden tentang mereview beberapa produk

No	Pilihan jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	6	6%
2	Setuju (S)	85	85%
3	Kurang Setuju (KS)	5	5%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan tanggapan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 6 orang atau 6%, setuju berjumlah 85 atau 85%, kurang setuju berjumlah 5 orang atau 5%, tidak setuju berjumlah 2 atau 2%, dan sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 85 orang atau 85% yang mana bahwa responden mengakui mereview beberapa produk.

- 3) Sebelum menggunakan BSI mobile saya akan menganalisis manfaat produk

Tabel 2. 7
Tanggapan responden tentang menganalisis produk

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	6	6%
2	Setuju (S)	88	88%
3	Kurang Setuju (KS)	2	2%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 6 orang atau 6%, setuju berjumlah 88 orang atau 88%, kurang setuju berjumlah 2 orang atau 2%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa mayoritas yang menanggapi setuju pada pernyataan ini berjumlah 88 orang atau 88% yang menyatakan bahwa responden mengakui menganalisis produk.

4) Manfaat dari BSI mobile memudahkan kita dalam bertransaks

Tabel 2. 8
Tanggapan responden tentang memudahkan dalam bertransaksi

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	6	6%
2	Setuju (S)	86	86%
3	Kurang Setuju (KS)	4	4%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 6 orang atau 6%, setuju berjumlah 86 orang atau 86%, kurang setuju berjumlah 4 orang atau 4%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 86 orang dengan

presentase 86% yang menyatakan bahwa responden mengakui kemudahan dalam bertransaksi.

- 5) Sebelum menggunakan mobile banking saya akan mencari tahu nilai dari sebuah produk

Tabel 2. 9
Tanggapan responden tentang mencari tahu nilai dari sebuah produk

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	5	5%
2	Setuju (S)	88	88%
3	Kurang Setuju (KS)	4	4%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 5 orang atau 5%, setuju berjumlah 88 orang atau 88%, kurang setuju berjumlah 4 orang atau 4%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 88 orang dengan presentase 88% yang menyatakan bahwa responden mengakui mencari tahu nilai pada sebuah produk.

- 6) Dengan adanya produk mobile banking memudahkan nasabah dalam menjalankan aktifitas transaksi sehari-hari

Tabel 2. 10
Tanggapan responden tentang memudahkan dalam menjalankan aktifitas transaksi sehari-hari

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	6	6%
2	Setuju (S)	86	86%
3	Kurang Setuju (KS)	4	4%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 6 orang atau 6%, setuju berjumlah 86 orang atau 86%, kurang setuju berjumlah 4 orang atau 4%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju pada pernyataan ini dengan jumlah 86 orang dengan presentase 86% yang menyatakan bahwa respon mengakui memudahkan dalam menjalankan aktifitas bertransaksi sehari-hari.

7) Saya menggunakan mobile banking karena pengaruh trend saat ini

Tabel 2. 11
Tanggapan responden tentang penggunaan BSI mobile karena pengaruh trend saat ini

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	2	2%
2	Setuju (S)	95	95%
3	Kurang Setuju (KS)	1	1%
4	Tidak Seetuju (TS)	0	0%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 2 orang atau 2%, setuju berjumlah 95 orang atau 95%, kurang setuju berjumlah 1 orang atau 1%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%, dan sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memili setuju dengan jumlah 95 orang dengan presentase 95% yang menyatakan bahwa responden mengakui penggunaan BSI mobile berpengaruh untun tren saat ini.

8) Saya mempunyai pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan layanan BSI mobile

Tabel 2. 12
Tanggapan responden tentang pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan laayanan BSI mobile

No	Pilihan Jawaban	F	Precentage
1	Sangat Setuju (SS)	1	1%
2	Setuju (S)	95	95%
3	Kurang Setuju (KS)	2	2%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 1 orang atau 1%, setuju berjumlah 95 orang atau 95%, kurang setuju berjumlah 2 orang atau 2%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%, dan sangat

tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 95 orang dengan presentase 95% yang menyatakan bahwa responden mengakui mempunyai pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan layanan BSI mobile.

b. Variabel Kepercayaan

- 1) Saya berpendapat bahwa BSI mobile terpercaya

Tabel 2. 13
Tanggapan responden tentang BSI mobile terpercaya

No	Pilihan jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	10	10%
2	Setuju (S)	74	74%
3	Kurang Setuju (KS)	13	13%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 10 orang atau 10%, setuju berjumlah 74 orang atau 74%, kurang setuju berjumlah 13 orang atau 13%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 74 orang dengan presentase 74% yang menyatakan bahwa responden mengakui BSI mobile terpercaya.

- 2) Saya yakin bahwa fasilitas layanan BSI mobile sesuai dengan yang diharapkan konsumen

Tabel 2. 14
Tanggapan responden tentang fasilitas BSI mobile sesuai dengan yang diharapkan konsumen

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	9	9%
2	Setuju (S)	76	76%
3	Kurang Setuju (KS)	12	12%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
			100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 9 orang atau 9%, setuju berjumlah 76 orang atau 76%, kurang setuju berjumlah 12 orang atau 12%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 76 orang dengan presentase 76% yang menyatakan bahwa responden mengakui fasilitas BSI mobile sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

- 3) Aplikasi mobile banking memiliki pengendalian untuk melindungi data pribadi nasabah

Tabel 2. 15
Tanggapan responden tentang melindungi data pribadi nasabah

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	12	12%
2	Setuju (S)	75	75%
3	Kurang Setuju (KS)	10	10%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang atau 12%, setuju berjumlah 75 orang atau 75%, kurang setuju berjumlah 10 orang atau 10%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%, dan sangat tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 75 orang dengan presentase 75% yang menyatakan bahwa responden mengakui BSI mobile memiliki pengendalian untuk melindungi data pribadi nasabah.

4) BSI mobile dilengkapi sistem keamanan yang baik

Tabel 2. 16
Tanggapan responden tentang sistem keamanan yang baik

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	11	11%
2	Setuju (S)	71	71%
3	Kurang Setuju (KS)	15	15%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 11 orang atau 11%, setuju berjumlah 71 orang atau 71%, kurang setuju berjumlah 15 orang atau 15%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden

banyak memili setuju dengan jumlah 71 orang dengan presentase 71% yang menyatakan bahwa responden mengakui BSI mobile dilengkapi sistem keamanan yang baik.

5) Fasilitas yang ditawarkan BSI mobile sesuai dengan kebutuhan

Tabel 2. 17
Tanggapan responden tentang fasilitas sesuai dengan kebutuhan

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	15	15%
2	Setuju (S)	80	80%
3	Kurang Setuju (KS)	4	4%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 15 orang atau 15%, setuju berjumlah 80 orang atau 80%, kurang setuju berjumlah 4 orang atau 4%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memili setuju dengan jumlah 80 orang dengan presentase 80% yang menyatakan bahwa responden mengakui fasilitas BSI mobile sesuai dengan kebutuhan .

6) Saya merasa BSI mobile telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal

Tabel 2. 18
Tanggapan responden tentang sistem keamanan yang handal

No	Pilihan jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	8	8%
2	Setuju (S)	75	75%
3	Kurang Setuju (KS)	15	15%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang atau 8%, setuju berjumlah 75 orang atau 75%, kurang setuju berjumlah 15 orang atau 15%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 75 orang dengan presentase 75% yang menyatakan bahwa responden mengakui BSI mobile telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal.

- 7) Saya tidak merasa takut dan khawatir bertransaksi melalui BSI mobile karena keakuratan proses dan data terjamin

Tabel 2. 19
Tanggapan responden tentang keakuratan proses dan data terjamin

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	11	11%
2	Setuju (S)	76	76%
3	Kurang Setuju (KS)	10	10%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 11 orang atau 11%, setuju berjumlah 76 orang atau 76%, kurang setuju berjumlah 10 orang atau 10%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 76 orang dengan presentase 76% yang menyatakan bahwa responden mengakui tidak merasa takut dan khawatir bertransaksi melalui BSI mobile karena keakuratan proses dan data terjamin.

- 8) Bank memberikan kompensasi kepada nasabah sesuai kerugian atas kesepakatan bersama

Tabel 2. 20
Tanggapan responden tentang kompensasi kepada nasabah sesuai kerugian atas kesepakatan bersama

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	4	4%
2	Setuju (S)	77	77%
3	Kurang Setuju (KS)	15	15%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 4 orang atau 4%, setuju berjumlah 77 orang atau 77%, kurang setuju berjumlah 15 orang atau 15%, tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%, dan sangat

tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 77 orang dengan presentase 77% yang menyatakan bahwa responden mengakui bank memberikan kompensasi kepada nasabah sesuai kerugian atas kesepakatan bersama.

- 9) Saya merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh pihak bank

Tabel 2. 21
Tanggapan responden tentang merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	10	10%
2	Setuju (S)	83	83%
3	Kurang Setuju (KS)	5	5%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 10 orang atau 10%, setuju berjumlah 83 orang atau 83%, kurang setuju berjumlah 5 orang atau 5%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau %, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 83 orang dengan presentase 83% yang menyatakan bahwa responden mengakui merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh pihak bank.

10) Pihak bank melindungi informasi personal nasabah pengguna BSI mobile

Tabel 2. 22
Tanggapan responden tentang melindungi informasi personal nasabah pengguna BSI mobile

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	12	12%
2	Setuju (S)	77	77%
3	Kurang Setuju (KS)	9	9%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang atau 12%, setuju berjumlah 77 orang atau 77%, kurang setuju berjumlah 9 orang atau 9%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 77 orang dengan presentase 77% yang menyatakan bahwa responden mengakui pihak bank melindungi informasi personal nasabah pengguna BSI mobile.

c. Variabel Kemudahan

- 1) Menggunakan layanan BSI mobile itu mudah tidak perlu banyak usaha untuk memahaminya

Tabel 2. 23
Tanggapan responden tentang BSI mobile itu mudah tidak perlu banyak usaha untuk memahaminya

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	12	12%
2	Setuju (S)	81	81%
3	Kurang Setuju (KS)	6	6%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang atau 12%, setuju berjumlah 81 orang atau 81%, kurang setuju berjumlah 6 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 81 orang dengan presentase 81% yang menyatakan bahwa responden mengakui layanan BSI mobile itu mudah tidak perlu banyak usaha untuk memahaminya.

- 2) Nasabah merasa mudah untuk menjalankan atau mengoperasikan BSI mobile

Tabel 2. 24
Tanggapan responden kemudahan untuk menjalankan dan mengoperasikan BSI mobile

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	10	10%
2	Setuju (S)	75	75%
3	Kurang Setuju (KS)	10	10%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 10 orang atau 10%, setuju berjumlah 75 orang atau 75%, kurang setuju berjumlah 10 orang atau 10%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan sangat tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 75 orang dengan presentase 75% yang menyatakan bahwa responden mengakui mudah untuk menjalankan dan mengoperasikan BSI mobile.

3) Layanan BSI mobile jelas dan mudah di pahami

Tabel 2. 25
Tanggapan responden tentang layanan BSI mobile jelas dan mudah dipahami

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	12	12%
2	Setuju (S)	76	76%
3	Kurang Setuju (KS)	9	9%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang atau 12%, setuju berjumlah 76 orang atau 76%, kurang setuju berjumlah 9 orang atau 9%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%, dan sangat tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 76 orang dengan presentase 76% yang menyatakan bahwa responden mengakui layanan BSI mobile jelas dan mudah dipahami.

- 4) Nasabah tidak membutuhkan waktu lama dengan penggunaan BSI mobile

Tabel 2. 26
Tanggapan responden tentang tidak membutuhkan waktu lama dengan penggunaan BSI mobile

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	9	9%
2	Setuju (S)	78	78%
3	Kurang Setuju (KS)	8	8%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 9 orang atau 9%, setuju berjumlah 78 orang atau 78%, kurang setuju berjumlah 8 orang atau 8%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan sangat

tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 78 orang dengan presentase 78% yang menyatakan bahwa responden mengakui nasabah tidak membutuhkan waktu lama dengan penggunaan BSI mobile.

- 5) Layanan BSI mobile dapat digunakan dengan mudah dimanapun dan kapanpun

Tabel 2. 27
Tanggapan responden tentang layanan BSI mobile dapat digunakan dengan mudah dimanapun dan kapanpun

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	11	11%
2	Setuju (S)	77	77%
3	Kurang Setuju (KS)	8	8%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	4	4%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 11 orang atau 11%, setuju berjumlah 77 orang atau 77%, kurang setuju berjumlah 8 orang atau 8%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%, dan sangat tidak setuju berjumlah 4 orang atau 4%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 77 orang dengan presentase 77% yang menyatakan bahwa responden mengakui layanan BSI mobile dapat digunakan dengan mudah dimanapun dan kapanpun.

6) BSI mobile mudah digunakan karena fitur yang lengkap dan jelas

Tabel 2. 28
Tanggapan responden tentang fitur yang lengkap dan jelas

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	9	9%
2	Setuju (S)	80	80%
3	Kurang Setuju (KS)	10	10%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 9 orang atau 9%, setuju berjumlah 80 orang atau 80%, kurang setuju berjumlah 10 orang atau 10%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 80 orang dengan presentase 80% yang menyatakan bahwa responden mengakui BSI mobile mudah digunakan karena fitur yang lengkap dan jelas.

7) Saya dapat mengelola rekening tabungan saya dengan mudah

Tabel 2. 29
Tanggapan responden tentang mengelola rekening tabungan dengan mudah

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	9	9%
2	Setuju (S)	81	81%
3	Kurang Setuju (KS)	8	8%

4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 9 orang atau 9%, setuju berjumlah 81 orang atau 81%, kurang setuju berjumlah 8 orang atau 8%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 81 orang dengan presentase 81% yang menyatakan bahwa responden mengakui dapat mengelola rekening tabungan dengan baik..

- 8) BSI mobile sangat membantu memudahkan menyelesaikan segala transaksi pembayaran

Tabel 2. 30
Tanggapan responden tentang membantu memudahkan menyelesaikan segala transaksi pembayaran

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	11	11%
2	Setuju (S)	78	78%
3	Kurang Setuju (KS)	8	8%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 11 orang atau 11%, setuju berjumlah 78 orang atau 78%, kurang setuju berjumlah 8 orang atau 8%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%, dan sangat tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 78 orang dengan presentase 78% yang menyatakan bahwa responden mengakui BSI mobile sangat membantu memudahkan menyelesaikan segala transaksi pembayaran.

- 9) Dengan menggunakan BSI mobile dapat menghemat waktu nasabah

Tabel 2. 31
Tanggapan responden tentang menggunakan BSI mobile dapat menghemat waktu nasabah

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	12	12%
2	Setuju (S)	79	79%
3	Kurang Setuju (KS)	5	5%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang atau 12%, setuju berjumlah 79 orang atau 79%, kurang setuju

berjumlah 5 orang atau 5%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%, dan sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 79 orang dengan presentase 79% yang menyatakan bahwa responden mengakui dengan BSI mobile dapat menghemat waktu nasabah.

10) Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi saya

Tabel 2. 32
Tanggapan responden tentang mendapatkan jaringan di setiap lokasi

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	12	12%
2	Setuju (S)	77	77%
3	Kurang Setuju (KS)	9	9%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang atau 12%, setuju berjumlah 77 orang atau 77%, kurang setuju berjumlah 9 orang atau 9%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 77 orang dengan presentase 77% yang

menyatakan bahwa responden mengakui tidak sulit untuk mendapatkan jaringan dilokasinya.

d. Variabel Y

- 1) Saya berminat menggunakan jasa BSI mobile karena saya mempunyai rasaingitahu terhadap BSI mobile.

Tabel 2. 33
Tanggapan responden tentang minat menggunakan jasa BSI mobile karena mempunyai rasa ingin tahu

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	3	3%
2	Setuju (S)	90	90%
3	Kurang Setuju (KS)	6	6%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 3 orang atau 3%, setuju berjumlah 90 orang atau 90%, netral berjumlah 6 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan untuk sangat tidak setuju tidak ada respon. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju untuk pernyataan ini yang berjumlah 90 orang dengan persentase

jadi 90% yang berarti responden telah mengakui berminat menggunakan jasa BSI mobile karena mempunyai rasa ingin tahu terhadap BSI mobile.

- 2) Saya menggunakan jasa BSI mobile karena untuk memenuhi kebutuhan produktif maupun konsumtif dalam kehidupan sehari-hari.

Tabel 2. 34
Tanggapan responden tentang menggunakan BSI mobile untuk memenuhi kebutuhan produktif dan konsumtif dalam kehidupan sehari-hari

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	2	2%
2	Setuju (S)	91	91%
3	Kurang Setuju (KS)	6	6%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 2 orang atau 2%, setuju berjumlah 91 orang atau 91%, netral berjumlah 6 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan untuk sangat tidak setuju tidak ada respon. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju untuk pernyataan ini yang berjumlah 91 orang dengan persentase jadi 91% yang berarti responden telah mengakui berminat menggunakan jasa BSI

mobile karena untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif dalam kehidupan sehari-hari..

- 3) Saya berminat menggunakan jasa BSI mobile karena untuk memperoleh status sosial.

Tabel 2. 35
Tanggapan responden tentang minat menggunakan BSI mobile untuk memperoleh status sosial

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	4	4%
2	Setuju (S)	89	89%
3	Kurang Setuju (KS)	6	6%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 4 orang atau 4%, setuju berjumlah 89 orang atau 89%, netral berjumlah 6 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan untuk sangat tidak setuju tidak ada respon. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju untuk pernyataan ini yang berjumlah 89 orang dengan persentase jadi 89% yang berarti responden telah mengakui berminat menggunakan jasa BSI mobile karena untuk memperoleh status sosial.

- 4) Saya berminat menggunakan jasa BSI mobile karena saran dari keluarga atau teman dekat.

Tabel 2. 36
Tanggapan responden tentang minat menggunakan BSI mobile karena saran keluarga atau teman dekat

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	4	4%
2	Setuju (S)	91	91%
3	Kurang Setuju (KS)	4	4%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 4 orang atau 4%, setuju berjumlah 91 orang atau 91%, netral berjumlah 4 orang atau 4%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan untuk sangat tidak setuju tidak ada respon. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju untuk pernyataan ini yang berjumlah 91 orang dengan persentase jadi 91% yang berarti responden telah mengakui berminat menggunakan jasa BSI mobile karena saran dari keluarga atau teman dekat.

- 5) Saya berminat menggunakan jasa BSI mobile karena selama bertransaksi sangat memuaskan.

Tabel 2. 37
Tanggapan responden tentang minat menggunakan jasa selama bertransaksi sangat memuaskan

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	4	4%
2	Setuju (S)	91	91%
3	Kurang Setuju (KS)	5	5%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 4 orang atau 4%, setuju berjumlah 91 orang atau 91%, netral berjumlah 5 orang atau 5%, tidak setuju tidak ada respon dan untuk sangat tidak setuju juga tidak ada respon. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju untuk pernyataan ini yang berjumlah 91 orang dengan persentase jadi 91% yang berarti responden telah mengakui berminat menggunakan jasa BSI mobile karena selama bertransaksi sangat memuaskan.

- 6) Saya berminat menggunakan jasa BSI mobile karena fitur yang ditawarkan berstandar baik dan memuaskan

Tabel 2. 38
Tanggapan responden tentang minat menggunakan BSI mobile karena fitur yang ditawarkan berstandar baik dan memuaskan

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
----	-----------------	---	------------

1	Sangat Setuju (SS)	3	3%
2	Setuju (S)	90	90%
3	Kurang Setuju (KS)	6	6%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 3 orang atau 3%, setuju berjumlah 90 orang atau 90%, netral berjumlah 6 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan untuk sangat tidak setuju tidak ada respon. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju untuk pernyataan ini yang berjumlah 90 orang dengan persentase jadi 90% yang berarti responden telah mengakui berminat menggunakan jasa BSI mobile karena fitur yang ditawarkan berstandar baik dan memuaskan.

7) Lingkungan sekitar saya sangat mendukung penggunaan BSI mobile sangat penting dalam melakukan transaksi sehari-hari

Tabel 2. 39
Tanggapan responden tentang lingkungan sekitar sangat mendukung penggunaan BSI mobile

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	4	4%
2	Setuju (S)	89	89%
3	Kurang Setuju (KS)	6	6%

4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		100	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 4 orang atau 4%, setuju berjumlah 89 orang atau 89%, netral berjumlah 6 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan untuk sangat tidak setuju tidak ada respon. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju untuk pernyataan ini yang berjumlah 89 orang dengan persentase jadi 89% yang berarti responden telah mengakui lingkungan sekitar sangat mendukung penggunaan BSI mobile sangat penting dalam melakukan transaksi sehari-hari.

8) Dengan berbagai keuntungan yang saya dapatkan, saya menyarankan nasabah lain untuk menggunakan BSI mobile.

Tabel 2. 40
Tanggapan responden tentang menyarankan nasabah lain untuk menggunakan BSI mobile

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	3	3%
2	Setuju (S)	90	90%
3	Kurang Setuju (KS)	6	6%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

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

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 3 orang atau 3%, setuju berjumlah 90 orang atau 90%, netral berjumlah 6 orang atau 6%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1% dan untuk sangat tidak setuju tidak ada respon. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju untuk pernyataan ini yang berjumlah 90 orang dengan persentase jadi 90% yang berarti responden telah mengakui

4. Uji Kualitas Data

a. Reliabilitas dan validitas

Kriteria validitas dan reliabilitas dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai Average Variance Atracted (AVE) dari masing-masing konstruk. Konstruk dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi apabila nilainya 0,70 dan AVE berada diatas 0,50.

Tabel 2. 41
Composite Reliability dan Average Variance Extracted

	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Reliability	AVE (Average Variance)
X1	0.970	0.987	0.974	0.827
X2	0.947	0.959	0.954	0.678
X3	0.946	0.979	0.952	0.663
Y	0.966	0.968	0.971	0.809

(Sumber: Hasil penelitian diolah dengan smartPLS 4,0 2023)

Berdasarkan tabel 4.30 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian nilai yang dimiliki cronbach's alpha dan composite reliability diatas 0,70. Oleh karena itu indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini bisa dikatakan reliabel. Sedangkan nilai average variance extracted (AVE) memiliki nilai batas diatas 0,50, terlihat dari tabel diatas nilai AVE berada diatas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan indikator dan variabel dinyatakan valid.

5. Konstruksi Diagram Jalur

a. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

1) *Convergent Validity*

Validitas Konvergensi adalah menilai sejauh mana dua ukuran dari konsep yang sama berkorelasi. Validitas konvergen dapat dilakukan dengan memeriksa loading tiap indikator dan nilai Average Variance Extracted (AVE) dimana nilai loading tiap indikator lebih dari (>) 0,70 (Sihombing, t. t.).

Tabel 2. 42
Outer Loadings

Indikator	Loading Factor	Keterangan
X1. P1	0.970	Valid
X1. P2	0.970	Valid
X1. P3	0.958	Valid
X1. P4	0.950	Valid
X1. P5	0.795	Valid
X1. P6	0.913	Valid
X1. P7	0.859	Valid
X1. P8	0.844	Valid

X2. P1	0.846	Valid
X2. P2	0.857	Valid
X2. P3	0.706	Valid
X2. P4	0.897	Valid
X2. P5	0.744	Valid
X2. P6	0.898	Valid
X2. P7	0.839	Valid
X2. P8	0.720	Valid
X2. P9	0.818	Valid
X2. P10	0.879	Valid
X3. P1	0.759	Valid
X3. P2	0.874	Valid
X3. P3	0.797	Valid
X3. P4	0.862	Valid
X3. P5	0.749	Valid
X3. P6	0.863	Valid
X3. P7	0.830	Valid
X3. P8	0.837	Valid
X3. P9	0.833	Valid
X3. P10	0.725	Valid
Y P1	0.930	Valid
Y P2	0.958	Valid
Y P3	0.950	Valid
Y P4	0.894	Valid
Y P5	0.837	Valid
Y P6	0.875	Valid
Y P7	0.861	Valid
Y P8	0.884	Valid

(Sumber: hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 4.0, 2023)

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa hasil loading factor semua indikator untuk masing-masing konstuknya sudah memenuhi covergent validity , karena semua nilai loading factor melebihi 0,70. Nilai yang palin kecil 0,706 dari indikator X2. P3. Jadi indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid atau memenuhi convergent validity.

2) *Discriminant Validity*

Nilai diskriminan menggunakan cross loading, dengan kriteria nilai cross loading untuk setiap indikator pada variabel yang diukur harus lebih besar dibandingkan dengan cross loading variabel laten lainnya.

Tabel 2. 43
Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

	X1	X2	X3	Y
X1 P1	0.970	0.247	0.331	0.358
X1 P2	0.970	0.239	0.317	0.342
X1 P3	0.958	0.245	0.342	0.361
X1 P4	0.950	0.239	0.311	0.366
X1 P5	0.795	0.126	0.241	0.152
X1 P6	0.913	0.122	0.197	0.267
X1 P7	0.859	0.189	0.254	0.323
X1 P8	0.844	0.140	0.208	0.249
X2 P1	0.049	0.846	0.712	0.412
X2 P2	0.048	0.857	0.721	0.428
X2 P3	0.367	0.706	0.689	0.168
X2 P4	0.228	0.897	0.777	0.452
X2 P5	0.247	0.744	0.737	0.308
X2 P6	0.130	0.898	0.796	0.477
X2 P7	0.162	0.839	0.706	0.384

X2 P8	0.224	0.720	0.580	0.492
X2 P9	0.210	0.818	0.747	0.389
X2 P10	0.274	0.879	0.809	0.553
X3 P1	0.072	0.698	0.759	0.242
X3 P2	0.388	0.731	0.874	0.392
X3 P3	0.133	0.657	0.797	0.117
X3 P4	0.230	0.771	0.862	0.369
X3 P5	0.195	0.663	0.749	0.127
X3 P6	0.273	0.759	0.863	0.493
X3 P7	0.344	0.822	0.830	0.380
X3 P8	0.195	0.673	0.837	0.303
X3 P9	0.351	0.709	0.833	0.280
X3 P10	0.107	0.615	0.725	0.162
Y P1	0.358	0.486	0.380	0.930
Y P2	0.370	0.510	0.409	0.958
Y P3	0.347	0.430	0.284	0.950
Y P4	0.382	0.384	0.248	0.894
Y P5	0.390	0.323	0.195	0.837
Y P6	0.211	0.545	0.467	0.875
Y P7	0.207	0.519	0.458	0.861
Y P8	0.211	0.537	0.473	0.884

(Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 4.0, 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa setiap konstruk X1 memiliki nilai lebih besar dari setiap indikatornya (X1 P1, X1 P2, X1 P3, X1 P4, X1 P5, X1 P6, X1 P7, X1 P8) dibandingkan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan nasbaah memiliki discriminant validity yang baik.

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa setiap konstruk X2 memiliki nilai lebih besar dari setiap indikatornya (X2 P1, X2 P2, X2 P3, X2 P4, X2 P5, X2 P6,

X2 P7, X2 P8, X2 P9, X2 P10, dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki nilai discriminant validity yang baik.

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa setiap konstruk X3 memiliki nilai lebih besar disetiap indikatornya (X3 P1, X3 P2, X3 P3, X3 P4, X3 P5, X3 P6, X3 P7, X3 P8, X3 P9, X3 P10). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki nilai discriminant validity yang baik.

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa setiap konstruk Y memiliki nilai lebih besar disetiap indikatornya (Y P1, Y P2, Y P3, Y P4, Y P5, Y P6, Y P7, Y P8) dibandingkan ksontruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel minat memeiliki nilai discriminant validity yang baik.

3) *Composite Reliability*

Nilai composite reliability harus lebih besar dari 0,7 untuk penelitian yang bersifat confirmatory dan nilai 0,6-0,7 masih dapt diterima untuk penelitian yang bersifat exploratory (Supriadi, 2022). Uji reliabilitas diukur menggunakan Cronbach alpha dan composite reliabiliy

Tabel 2. 44
Cronbach's Alpha & Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Pengetahuan	0.970	0.987
Kepercayaan	0.947	0.959
Kemudahan	0.946	0.979
Minat	0.966	0.968

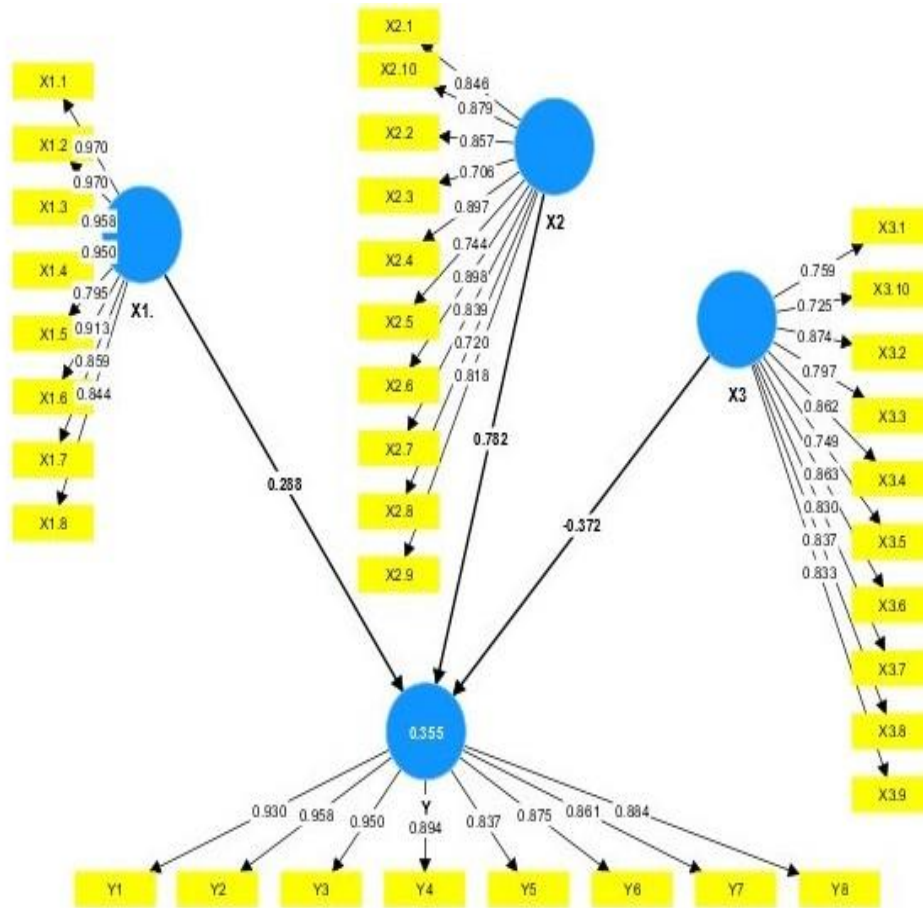
(Sumber: hasil penelitian diolah SartPLS 4.0, 2023)

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai cronbach's alpha maupun composite reliability masing-masing konstruk (variabel sudah berada diatas 0,70. Sehingga dari masing-masing variabel memiliki konstruk reliabilitas yang baik.

b. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pengujian inner model atau model struktural bertujuan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. Nilai R² yang kecil menunjukkan konstruk atau variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas (lemah), nilai yang mendekati 1 berarti konstruk atau variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (baik).

Gambar 2. 2
Model Struktural



1) R-square

Dalam menilai model dengan menggunakan PLS dimulai dengan Koefisien Determinasi (R²) atau R – square. R – square ini umumnya berkisar antara 0 – 1 apabila R – square bernilai minus atau negatif maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y (Febry, 2020). Berikut ini hasil estimasi R – square menggunakan PLS.

Tabel 2. 45
R-square

Variabel	R-square
----------	----------

Y	0.355
---	-------

(Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SmartPLS 4.0, 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai R-square untuk variabel minat nasabah sebesar 0,355. Hasil ini menunjukkan bahwa 35,5% variabel minat nasabah di pengaruhi oleh pengetahuan nasabah, kepercayaan dan kemudahan sisanya sebesar 64,5% dipengaruhi oleh variabel lain .

6. Pengujian Hipotesis

1) Uji T Statistik

Diterima atau ditolak nya sebuah hipotesis yang diusulkan dilakukan pengujian hipotesis dengan memanfaatkan fungsi Bootstrapping pada Smart PLS 4.0. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai Tstatistik < Ttabel dan Pvalues < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Diketahui nilai Ttabel dengan signifikan 5% two tailed adalah 1.64.

Tabel 2. 46
Hasil Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1. -> Y	0.288	0.284	0.15	1.921	0.055
X2 -> Y	0.782	0.678	0.264	2.959	0.003
X3 -> Y	-0.372	-0.227	0.297	1.250	0.211

(Sumber: diolah menggunakan SmartPLS 4.0 2023)

Uji hipotesis adalah pengujian hipotesis dengan melakukan uji T. Nilai T Statistik harus lebih besar > 1,64 untuk hipotesis dan memiliki nilai P Value <

0,05, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat hasil dari pengujian path coefficient.

2) Uji F Statistik

Diketahui R Square yang telah diperoleh dari perhitungan sebelumnya yaitu 0.355 (35.5%), dengan variabel bebas (k) yaitu 3 (Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan), total sampel (n) yang digunakan sejumlah 100 dan taraf signifikansi yang digunakan (α) 5%. Maka diperoleh F hitung melalui rumus berikut ini:

$$F = \frac{R^2(n - k - 1)}{k(1 - R^2)}$$

$$F = \frac{0.355(100 - 3 - 1)}{3(1 - 0.355)}$$

$$F = \frac{34.08}{1.935}$$

$$F = 17.612$$

Kemudian nilai F tabel diperoleh melalui tabel F dengan nilai signifikansi yang digunakan 5%, sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = F_{\alpha}(k, n - k - 1)$$

$$F \text{ tabel} = F_{0,05}(3, 100 - 3 - 1)$$

$$F \text{ tabel} = F_{0,05}(3, 96)$$

$$F \text{ tabel} = 2.70$$

Berdasarkan hasil pada perhitungan diatas diperoleh F hitung $17.612 > F$ tabel 2.70 yang artinya variabel Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kemudahan (X3) secara simultan berpengaruh dan berkontribusi Minat (Y) sebesar 35,5% (R-Square).

(1) Pengetahuan Nasabah (X1) Terhadap Minat (Y)

Hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H₀1: Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan terhadap minat nasabah.

H_a1: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan terhadap minat nasabah.

Berdasarkan tabel diatas membuktikan adanya pengaruh positif antara konstruk pengetahuan nasabah (X1) terhadap konstruk minat (Y) dengan nilai koefisien 0,288. Hasilnya adalah T Statistik untuk konstruk pengetahuan nasabah lebih besar dari 1,64 yaitu sebesar 1,921 dan untuk nilai probanility value (P Value) memiliki nilai kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,055. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a1 Dapat diterima.

(2) Kepercayaan Nasabah (X2) Terhadap Minat (Y)

Hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H₀1: Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kepercayaan terhadap minat

H_a1: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kepercayaan terhadap minat.

Berdasarkan tabel diatas membuktikan tidak adanya pengaruh positif antara konstruk kepercayaan (X2) terhadap konstruk minat (Y) dengan nilai koefisien 0,728. Hasilnya adalah T Statistik untuk konstruk kepercayaan lebih besar dari 1,64 yaitu sebesar 2.959 dan untuk nilai probability value (P Value) memiliki nilai lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,003. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 dapat diterima.

(3) Pengaruh Kemudahan (X3) Terhadap Minat (Y)

Kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah. Dengan nilai statistik sebesar $1,250 < 1,64$ atau dapat dilihat p value bernilai $0,211 > 0,05$. Dengan demikian hipotesis ini ditolak. Ini dapat diartikan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.

(4) Pengaruh Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kemudahan (X3) Terhadap Minat (Y)

Hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H_{a4} : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap minat

H_{a4} : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap minat.

Dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai F hitung $17.612 > F_{tabel} 2.70$. Maka dapat disimpulkan H_4 diterima atau dengan kata lain bahwa Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Minat. Hal ini dapat dibuktikan

dengan mayoritas responden yang menunjukkan jawaban mendukung pada pernyataan variabel yang digunakan. Selain itu, hasil nilai koefisien determinasi (R^2) dari R Square diperoleh nilai sebesar 35,5% artinya variabel Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan mempengaruhi minat sebesar 35,5%.

B. Analisis Data

1. Pengaruh variabel pengetahuan nasabah (X1) terhadap minat nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel pengetahuan nasabah (X1) terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Barabai telah dilakukan pengujian yang menunjukkan nilai signifikan variabel Pengetahuan (X1) sebesar $0,055 < 0,05$ dan t hitung sebesar $1,921 > 1,64$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima maka variabel pengetahuan nasabah berpengaruh terhadap minat nasabah pada penggunaan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KC Barabai. Pengetahuan adalah sesuatu yang dapat dirasakan terhadap suatu objek tertentu melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan lain sebagainya). Pengetahuan seseorang terhadap suatu objek mempunyai tingkatan yang berbeda-beda. (Notoadmodjo, 2010). Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aestetika tentang Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi minat Nasabah Bertransaksi dengan Internet Banking Panin Cabang Pandanaran Semarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi

dengan Internet banking. Hal ini menunjukkan bahwa semakin luas tingkat pengetahuan seorang nasabah terhadap suatu produk/ layanan maka semakin tinggi pula minat bertransaksi (Aestetika, 2014).

2. Pengaruh Kepercayaan (X2) Terhadap Minat Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel Kepercayaan nasabah (X2) terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Barabai telah dilakukan pengujian yang menunjukkan nilai signifikan variabel Kepercayaan (X2) sebesar $0,003 < 0,05$ dan t hitung sebesar $2,959 > 1,64$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima maka variabel kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Barabai. Kepercayaan adalah suatu sifat ketersediaan seseorang dalam melakukan sesuatu untuk metakinkan mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang menjadi dasar kepercayaan yaitu kata, janji, atau pernyataan orang lain yang dapat dipercaya (Barnes, 2003). Sehingga hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah ditolak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pratama (2017), Tentang Pengaruh Promosi dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepercayaan Serta Implimentasinya Minat Beli Ulang di E-Commerce yang menyatakan bahwa variabel kepercayaan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap minat beli di e-commerce.

3. Pengaruh Variabel Kemudahan (X3) Terhadap Minat Nasabah

Berdasarkan hasil hipotesis diatas, dapat diketahui variabel Kemudahan (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 1,250 dan t tabel sebesar 1,64, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel ($1,250 < 1,64$) dengan nilai signifikan nya sebesar 1,250. Nilai signifikan tersebut lebih besari 0,05 ($0,211 > 0,05$). Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya bahwa variabel Kemudahan (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Minat nasabah (Y). Nilai t hitungnya diperoleh negatif yaitu sebesar 1,250, artinya tidak berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Maka dari pembahasan ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Menurut Farizi, (2013) bahwa kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan maka seseorang akan cenderung menggunakannya. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan indikator terhadap suatu sistem informasi (termasuk internet banking) yang meliputi Efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilannya situsnya mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam menggunakannya, dan mudah dipelajari.

4. Pengaruh Variabel Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kemudahan (X3) Terhadap Minat

Berdasarkan hasil pada perhitungan hipotesis diatas diperoleh F hitung $17.612 > F$ tabel 2.70 yang artinya variabel Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kemudahan (X3) secara simultan berpengaruh dan berkontribusi Minat (Y) sebesar $35,5\%$ (R-Square). Maka H_{a4} : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap minat dan H_{a4} : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap minat. Maka dapat disimpulkan H_4 diterima atau dengan kata lain bahwa Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Minat. Hal ini dapat dibuktikan dengan mayoritas responden yang menunjukkan jawaban mendukung pada pernyataan variabel yang digunakan. Selain itu, hasil nilai koefisien determinasi (R^2) dari R Square diperoleh nilai sebesar $35,5\%$ artinya variabel Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan mempengaruhi minat sebesar $35,5\%$.