

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Sejarah Singkat BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat**

Pada 01 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442H presiden RI Jokowi meresmikan PT. Bank Syariah Indonesia yang menjadi sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin Lambung Mangkurat sendiri sebelumnya adalah Bank Syariah Mandiri KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.

##### **a. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia**

###### **1) Visi : TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK**

Dengan menciptakan bank syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

###### **2) Misi**

a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia dengan

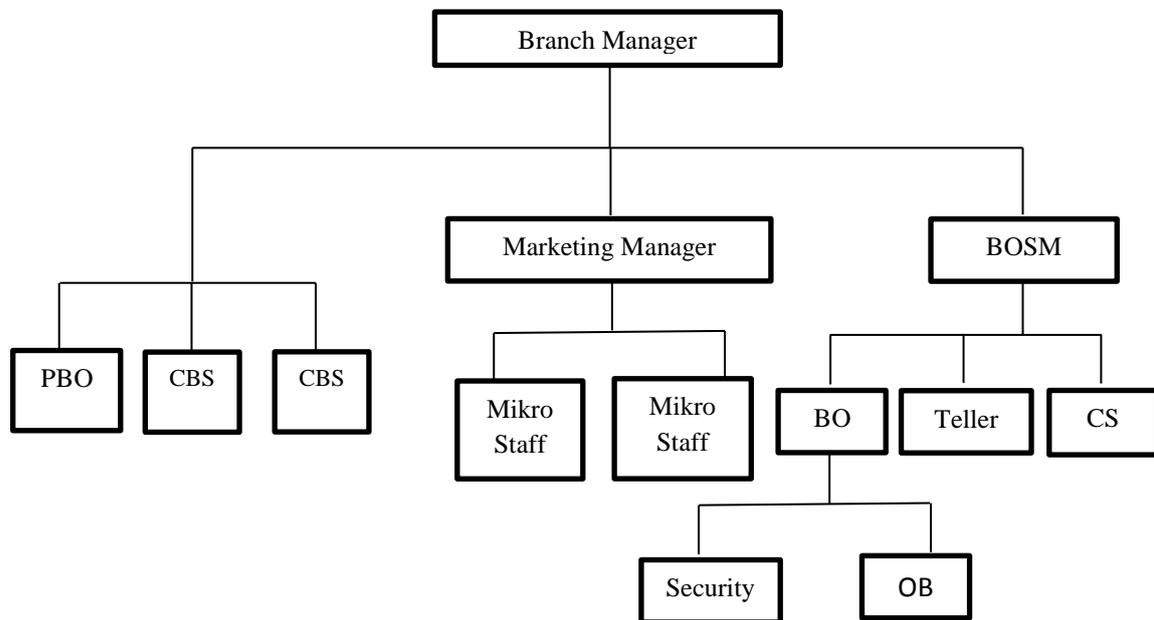
melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500 + T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan berbasis kinerja

b. Struktur Organisasi di BSI KC Lambung Mangkurat

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi Cabang**



## 2. Karakteristik Responden

Mengetahui karakteristik responden dapat diperoleh dari penyebaran angket/kuesioner menggunakan *google form* yang dilakukan secara *online* dan *offline*. Dalam penelitian ini jumlah responden sebanyak 50 orang. Penelitian ini memiliki karakteristik responden yang digunakan yaitu jenis kelamin, usia serta pekerjaan. Berikut ini hasil gambaran data karakteristik dari 50 responden yang didapat :

- a. Responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.1**

### **Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

No.	Jenis Kelamin	F	Presentase
1	Laki-laki	21	42%
2	Perempuan	29	58%
Total		50	100%

(Sumber data :diolah 2023)

Dari data diatas dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 21 orang dengan presentase 42% dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 29 orang dan dengan presentase 58%. Dimana dapat ditarik kesimpulan berdasarkan jenis kelamin maka yang lebih banyak adalah perempuan.

b. Responden berdasarkan usia

**Tabel 4.2**

**Karakteristik responden berdasarkan usia**

No	Usia	F	Presentase
1	20 - 30 Tahun	42	84%
2	31 - 40 Tahun	8	16%
Total		50	100%

(Sumber data :diolah 2023)

Dari data diatas diketahui karakteristik responden berdasarkan usia diperoleh responden berusia 20-30 tahun berjumlah 42 orang dengan persentase 84%, usia 31-40 tahun berjumlah 8 orang dengan presentase 16%. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini berdasarkan usia maka mayoritas responden berusia 20-30 tahun berjumlah 42 atau presentase 84%.QQQQ

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3**

**Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

No.	Pekerjaan	F	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	18	36%
2	Guru	10	20%
3	Pedagang	6	12%
4	Wiraswasta	9	18%
5	Lainnya	7	14%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Dari data diatas diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didapat hasil dengan status pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 18 orang dengan presentase 36%, guru dengan jumlah 10 orang dengan presentase 20%, pedagang berjumlah 6 orang dengan presentase 12%, wiraswasta berjumlah 9 orang dengan presentase 18% dan lainnya berjumlah 7 orang dengan presentase 14 %. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan adalah pelajar/mahasiswa.

### 3. Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel penelitian yang dideskripsikan adalah variabel independen yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* dan penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

#### a. Variabel *performance expectancy*

- 1) Aplikasi BSI *mobile* sangat membantu dalam kegiatan transaksi keuangan.

**Tabel 4.4**

**Tanggapan responden tentang aplikasi BSI *mobile* sangat membantu dalam kegiatan transaksi keuangan**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	13	26%
2	Setuju (S)	35	70%
3	Netral (N)	2	4%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 13 orang atau 26%, setuju berjumlah 35 orang atau 70%, netral 2 orang atau 4%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0% dan sangat tidak setuju juga berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 35 orang dengan presentase 70% yang menyatakan bahwa responden mengakui aplikasi BSI mobile sangat membantu dalam kegiatan transaksi keuangan.

- 2) Menggunakan aplikasi BSI *mobile* akan memungkinkan saya untuk menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dengan cepat.

**Tabel 4.5**

**Tanggapan responden mengenai aplikasi BSI *mobile* membantu menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dengan cepat.**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	14	28%
2	Setuju (S)	30	60%
3	Netral (N)	6	12%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 14 orang atau 28%, setuju berjumlah 30 orang atau 60%, netral berjumlah 6 orang atau 12 %, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0% dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga menunjukkan

bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 30 orang dengan presentase 60% yang menyatakan bahwa responden mengakui bahwa menggunakan aplikasi BSI mobile akan memungkinkan untuk menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dengan cepat.

- 3) Jika saya menggunakan aplikasi BSI mobile, saya akan menghabiskan lebih sedikit waktu untuk mengerjakan pekerjaan rutin saya.

**Tabel 4.6**

**Tanggapan responden mengenai menggunakan aplikasi BSI mobile menghabiskan lebih sedikit waktu untuk mengerjakan pekerjaan**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	27	54%
2	Setuju (S)	15	30%
3	Netral (N)	7	14%
4	Tidak Setuju (TS)	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 27 orang atau 54%, setuju berjumlah 15 orang atau 30%, netral berjumlah 7 orang atau 14%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2% dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih sangat setuju yang berjumlah 27 orang dengan presentase 54% yang menyatakan bahwa responden mengakui

menggunakan aplikasi BSI mobile maka akan membantu menghabiskan sedikit waktu untuk mengerjakan pekerjaan rutin.

- 4) Menggunakan aplikasi BSI mobile akan meningkatkan keefektifan saya.

**Tabel 4.7**

**Tanggapan responden mengenai menggunakan BSI mobile akan meningkatkan keefektifan**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	14	28%
2	Setuju (S)	17	34%
3	Netral (N)	19	38%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 14 orang atau 28%, setuju berjumlah 17 orang atau 34%, netral berjumlah 19 orang atau 38%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden banyak memilih jawaban netral dengan jumlah 19 orang dan presentase 38% yang berarti responden kurang setuju terhadap aplikasi BSI yang akan meningkatkan keefektifan nasabahnya.

- 5) Menggunakan aplikasi BSI mobile meningkatkan produktivitas

**Tabel 4.8**

**Tanggapan responden mengenai BSI mobile membantu dalam peningkatan produktivitas**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (Ss)	15	30%
2	Setuju (S)	17	34%
3	Netral (N)	18	36%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 15 orang atau 30%, setuju berjumlah 17 orang atau 34%, netral berjumlah 18 orang atau 36%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden banyak memilih netral berjumlah 18 orang dengan presentase 36% yang menyatakan bahwa responden netral terhadap penggunaan aplikasi BSI mobile meningkatkan produktivitas.

- 6) Penggunaan aplikasi BSI mobile dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan penting saya.

**Tabel 4.9**

**Tanggapan responden mengenai aplikasi BSI mobile yang dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan penting**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	10	20%
2	Setuju (S)	32	64%
3	Netral (N)	7	14%

4	Tidak Setuju (TS)	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 10 orang atau 20%, setuju berjumlah 32 orang atau 64%, netral berjumlah 7 orang atau 14%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2% dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 32 orang dengan presentase 64% yang menyatakan bahwa responden mengakui dengan menggunakan aplikasi BSI mobile dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan penting.

- 7) Dengan menggunakan aplikasi BSI mobile, saya bisa menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dari pada sebelumnya

**Tabel 4.10**

**Tanggapan responden mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	13	26%
2	Setuju (S)	20	40%
3	Netral (N)	17	34%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa yang menjawab sangat setuju berjumlah 13 orang atau 26%, setuju berjumlah 20 orang atau 40%, netral berjumlah 17 orang atau 34%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0 %. Sehingga menunjukkan bahwa banyak yang memilih setuju dengan jumlah 20 orang atau 40% yang menyatakan bahwa responden mengakui penggunaan aplikasi BSI mobile membantu menyelesaikan lebih cepat dari sebelumnya.

**b. Variabel *effort expectancy***

- 1) Saya tidak perlu mengeluarkan kendaraan hanya untuk melakukan transaksi online

**Tabel 4.11**

**Tanggapan responden mengenai tidak perlu mengeluarkan kendaraan hanya untuk melakukan transaksi online**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	14	28%
2	Setuju (S)	33	66%
3	Netral (N)	3	6%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 14 orang atau 28%, setuju berjumlah 33 orang atau 66%, netral berjumlah 3 orang atau 6 %, tidak setuju berjumlah 0

orang atau 0% dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak menjawab setuju dengan jumlah 33 orang dengan presentase 66% yang berarti responden telah mengakui bahwa tidak perlu mengeluarkan kendaraan hanya untuk melakukan transaksi online.

2) Saya merasa aplikasi BSI mobile bersifat fleksibel

**Tabel 4.12**

**Tanggapan responden mengenai aplikasi BSI mobile bersifat fleksibel**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	13	26%
2	Setuju (S)	30	60%
3	Netral (N)	7	14%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahawa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 13 orang atau 26%, setuju berjumlah 30 orang atau 60%, netral berjumlah 7 orang atau 14%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0% dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju yang berjumlah 30 orang dengan presentase 60% yang berarti responden menyetujui bahwa aplikasi BSI mobile bersifat fleksibel.

- 3) Saya lebih menghemat waktu dan tenaga dengan menggunakan aplikasi BSI mobile

**Tabel 4.13**

**Tanggapan responden mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile dapat menghemat waktu dan tenaga**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	10	20%
2	Setuju (S)	34	64%
3	Netral (N)	6	12%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Data diatas menunjukkan bahwa jumlah tanggapan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 10 orang atau 20%, setuju berjumlah 34 orang atau 64%, netral berjumlah 6 orang atau 12%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0% dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 34 orang dan presentase 64% yang berarti responden mengakui bahwa dengan menggunakan aplikasi BSI mobile maka akan menghemat waktu dan tenaga.

- 4) Saya merasa aman menggunakan aplikasi BSI mobile karena disetiap transaksinya memerlukan kata sandi seta pin

**Tabel 4.14**

**Tanggapan responden mengenai keamanan yang terdapat aplikasi BSI mobile**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	12	24%
2	Setuju (S)	24	48%
3	Netral (N)	14	28%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 12 orang atau 24%, setuju berjumlah 24%, netral berjumlah 14 orang atau 28%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0% dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju berjumlah 24 orang dengan presentase 48% yang berarti responden mengakui bahwa menggunakan aplikasi BSI merasa aman karena disetiap transaksinya memerlukan kata sandi dan pin.

- 5) Menggunakan aplikasi BSI mobile dapat memudahkan saya bertransaksi dimanapun dan kapan pun.

**Tabel 4.15**

**Tanggapan responden mengenai aplikasi BSI mobile memudahkan dalam bertransaksi**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	11	22%
2	Setuju (S)	36	72%
3	Netral (N)	3	6%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 11 orang atau 22%, setuju berjumlah 36 orang atau 72%, netral berjumlah 3 orang atau 6%,, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju dengan jumlah 36 orang dengan presentase 72% yang berarti responden mengakui BSI mobile dapat memudahkan dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

- 6) Menurut saya lebih nyaman bertransaksi melalui aplikasi BSI mobile sebab semua transaksi cukup diselesaikan menggunakan *smartphone*

**Tabel 4.16**

**Tanggapan responden mengenai kenyamanan aplikasi BSI mobile**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	13	26%
2	Setuju (S)	29	58%
3	Netral (N)	8	16%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 13 orang atau 26%, setuju berjumlah 29 orang atau 58%, netral berjumlah 8 orang atau 16%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa responden banyak memilih setuju dengan jumlah 29 orang dengan presentase 58% yang berarti responden mengakui lebih nyaman bertransaksi melalui aplikasi BSI mobile karena semua transaksi cukup diselesaikan dengan menggunakan smartphone.

- 7) Menurut saya penggunaan aplikasi BSI mobile membuat nasabah tidak perlu mengantri di bank hanya untuk mentransfer/bertransaksi.

**Tabel 4.17**  
**Tanggapan responden mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile tidak perlu lagi untuk mengantri dalam bertransaksi**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	15	30%
2	Setuju (S)	32	64%
3	Netral (N)	3	6%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 15 orang atau 30%, setuju berjumlah 32 orang atau 64%, netral berjumlah 3 orang atau 6%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa

responden lebih banyak memilih setuju dengan jumlah 32 orang atau 64% yang berarti responden mengakui menggunakan aplikasi BSI mobile tidak perlu mengantri dibank hanya untuk mentransfer atau pun bertransaksi.

**c. Variabel *social influence***

- 1) Saya menggunakan aplikasi BSI *mobile* karena disarankan oleh *Customer Service*

**Tabel 4.18**

**Tanggapan responden mengenai penggunaan aplikasi BSI *mobile* yang disarankan oleh *Customer Service***

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (Ss)	15	30%
2	Setuju (S)	16	32%
3	Netral (N)	19	38%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 15 orang atau 30%, setuju berjumlah 16 orang atau 32%, netral berjumlah 19 orang atau 38%, tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0% dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga hal ini menunjukkan responden yang lebih banyak memilih netral dengan jumlah 19 orang dengan presentase 38% yang berarti bahwa responden netral atau kurang menyetujui mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile yang disarankan oleh *customer service*.

- 2) Saya menggunakan aplikasi BSI mobile karena mengikuti kemajuan teknologi

**Tabel 4.19**

**Tanggapan responden mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile dikarenakan mengikuti kemajuan teknologi**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	13	26%
2	Setuju (S)	32	64%
3	Netral (N)	5	10%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 13 orang atau 26%, setuju berjumlah 32 orang atau 64%, netral berjumlah 5 orang atau 10%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%, sehingga hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju dengan jumlah 32 orang dengan presentase 64% yang berarti bahwa responden mengakui bahwa menggunakan aplikasi BSI mobile karena mengikuti kemajuan teknologi.

- 3) Saya menggunakan aplikasi BSI mobile karena disarankan oleh orang-orang yang berpengaruh dalam hidup saya.

**Tabel 4.20**

**Tanggapan responden mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile yang disarankan oleh orang-orang berpengaruh**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	9	18%
2	Setuju (S)	20	40%
3	Netral (N)	21	42%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 9 orang atau 18%, setuju berjumlah 20 orang atau 40%, netral berjumlah 21 orang atau 42%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih netral dengan jumlah 21 orang dengan presentase 42% yang berarti respon netral terhadap pernyataan mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile yang disarankan oleh orang-orang yang berpengaruh.

- 4) Lingkungan kerja sangat mendukung saya menggunakan aplikasi BSI mobile

**Tabel 4.21**

**Tanggapan responden mengenai lingkungan kerja yang mendukung dalam penggunaan aplikasi BSI mobile**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	15	30%
2	Setuju (S)	15	30%
3	Netral (N)	19	38%
4	Tidak Setuju (TS)	1	2%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 15 orang atau 30%, setuju berjumlah 15 orang atau 30%, netral berjumlah 19 orang atau 38%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2% dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih netral dengan jumlah 19 orang dengan presentase 38% yang berarti responden kurang menyetujui atau netral terhadap pernyataan mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile yang didukung oleh atasannya.

5) Lingkungan saya mendukung penggunaan aplikasi BSI mobile

**Tabel 4.22**

**Tanggapan responden mengenai lingkungan yang mendukung dalam penggunaan aplikasi BSI mobile**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	11	22%
2	Setuju (S)	28	56%
3	Netral (N)	11	22%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sanagat setuju berjumlah 11 orang atau 22%, setuju berjumlah 28 orang

atau 56%, netral berjumlah 11 orang atau 22%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju dengan jumlah 28 orang atau 56% yang berarti responden menyetujui penggunaan aplikasi BSI *mobile* didukung oleh lingkungan sekitar.

**d. Variabel *facilitating conditions***

- 1) Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi BSI *mobile*

**Tabel 4.23**

**Tanggapan responden mengenai pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi BSI *mobile***

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	29	58%
2	Setuju (S)	16	32%
3	Netral (N)	5	10%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 29 orang atau 58%, setuju berjumlah 16 orang atau 32%, netral berjumlah 5 orang atau 10%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih sangat setuju yang berjumlah 29 orang dengan

presentase 58% yang berarti responden menyetujui bahwa memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi BSI mobile.

2) Aplikasi BSI mobile tidak banyak memerlukan kuota internet

**Tabel 4.24**

**Tanggapan responden mengenai aplikasi BSI mobile tidak banyak memerlukan kuota internet**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	10	20%
2	Setuju (S)	36	72%
3	Netral (N)	4	8%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 10 orang atau 20%, setuju berjumlah 36 orang atau 72%, netral berjumlah 4 orang atau 8%, tidak dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju dengan jumlah 36 orang dengan presentase 72% yang berarti bahwa responden menyetujui bahwa aplikasi BSI mobile tidak banyak memerlukan kuota internet.

3) Ada *customer service* yang mendampingi saya apabila mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi BSI *mobile*

**Tabel 4.25**

**Tanggapan responden mengenai *customer service* yang membantu dalam penggunaan aplikasi BSI mobile**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	8	16%
2	Setuju (S)	20	40%
3	Netral (N)	22	44%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 8 orang atau 16%, setuju berjumlah 20 orang atau 40%, netral berjumlah 22 orang atau 44%, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga menunjukkan bahwa responden yang lebih banyak memilih netral dengan jumlah 22 orang atau 44% yang berarti responden kurang menyetujui dengan pernyataan ada *customer service* yang mendampingi apabila mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi BSI mobile.

- 4) Saya pikir penggunaan aplikasi BSI mobile sesuai dengan gaya hidup saya

**Tabel 4.26**

**Tanggapan responden mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile sesuai dengan gaya hidup**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	10	20%
2	Setuju (S)	32	64%
3	Netral (N)	8	16%

4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 10 orang atau 20%, setuju berjumlah 32 orang atau 64%, netral berjumlah 8 orang atau 16%, dan tidak setuju serta sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju dengan jumlah 32 orang atau 64% yang berarti responden menyetujui bahwa penggunaan aplikasi BSI mobile sesuai dengan gaya hidup.

- 5) Tersedia panduan bagi saya dalam menggunakan aplikasi BSI *mobile*

**Tabel 4.27**

**Tanggapan responden mengenai tersedianya panduan dalam menggunakan aplikasi BSI mobile**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	7	14%
2	Setuju (S)	34	64%
3	Netral (N)	9	18%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 7 orang atau 14, setuju berjumlah 34

orang atau 64%, netral berjumlah 9 orang atau 18%, dan tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Sehingga menunjukkan bahwa responden yang lebih banyak memilih setuju dengan jumlah 34 orang dengan presentase 64% yang berarti responden menyetujui pernyataan mengenai tersedianya panduan dalam menggunakan aplikasi BSI *mobile*.

**e. Variabel penggunaan aplikasi BSI mobile**

- 1) Saya lebih sering menggunakan aplikasi BSI mobile dibandingkan dengan layanan lain.

**Tabel 4.28**

**Tanggapan responden mengenai rutinitas penggunaan aplikasi BSI mobile dibandingkan dengan layanan lain**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	11	22%
2	Setuju (S)	15	30%
3	Netral (N)	23	46%
4	Tidak Setuju (TS)	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju berjumlah 11 orang atau 22%, setuju berjumlah 15 orang atau 30%, netral berjumlah 23 orang atau 46%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2% dan sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih netral dengan jumlah 23 orang dengan presentase 46% yang berarti responden

netral terhadap pernyataan mengenai lebih sering menggunakan aplikasi BSI mobile dibandingkan dengan layanan lainnya.

2) Saya sangat menyukai aplikasi BSI mobile

**Tabel 4.29**

**Tanggapan responden tentang menyukai aplikasi BSI mobile**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	7	14%
2	Setuju (S)	15	30%
3	Netral (N)	28	56%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 7 orang atau 14%, setuju berjumlah 15 orang atau 30%, netral berjumlah 28 orang atau 56% dan tidak setuju serta sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih netral dengan jumlah 28 orang atau 56% yang berarti responden netral terhadap pernyataan mengenai sangat menyukai aplikasi BSI mobile.

3) Saya mengajak kerabat dan rekan saya untuk menggunakan aplikasi BSI *mobile*

**Tabel 4.30**

**Tanggapan responden tentang mengajak rekan untuk menggunakan aplikasi BSI mobile**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	8	16%
2	Setuju (S)	24	48%
3	Netral (N)	17	34%
4	Tidak Setuju (TS)	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 8 orang atau 16%, setuju berjumlah 24 orang atau 48%, netral berjumlah 17 orang atau 34%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2% serta sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Hal ini menunjukkan responden lebih banyak memilih setuju dengan jumlah 24 orang dengan presentase 48% yang berarti responden menyetujui pernyataan mengenai mengajak kerabak dan rekan kerja untuk menggunakan aplikasi BSI mobile.

- 4) Saya menggunakan aplikasi BSI mobile dalam kegiatan sehari-hari.

**Tabel 4.31**

**Tanggapan responden mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile dalam kegiatan sehari-hari**

No	Pilihan Jawaban	F	Presentase
1	Sangat Setuju (SS)	4	8%
2	Setuju (S)	33	66%
3	Netral (N)	13	26%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		50	100%

(Sumber data: diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 4 orang atau 8% setuju berjumlah 33 orang atau 66%, netral berjumlah 13 orang atau 26% dan tidak setuju serta sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju dengan jumlah 33 orang dengan presentase 66% yang berarti responden menyetujui bahwa menggunakan aplikasi BSI mobile dalam kegiatan sehari-hari.

#### 4. Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistik sebenarnya model persamaan regresi yang diajukan adalah memenuhi syarat, dalam arti eratnya hubungan variabel Independen (X) dengan variabel Dependen (Y). Tetapi, agar model persamaan tersebut dapat diterima maka peneliti menguji dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{table}$ , dalam penelitian ini jumlah sampel  $(n) = 50$  dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 maka  $r_{table}$  yang didapat yaitu 0,273. Suatu sistem dinyatakan valid apabila jumlah  $r_{hitung} > r_{table}$ . Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.32****Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>table</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Variabel <i>Performance Expetancy</i> (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,607	0,273	Valid
	X1.2	0,661	0,273	Valid
	X1.3	0,490	0,273	Valid
	X1.4	0,791	0,273	Valid
	X1.5	0,800	0,273	Valid
	X1.6	0,613	0,273	Valid
	X1.7	0,641	0,273	Valid
Variable <i>Effort Expetancy</i> (X <sub>2</sub> )	X2.1	0,559	0,273	Valid
	X2.2	0,766	0,273	Valid
	X2.3	0,655	0,273	Valid
	X2.4	0,760	0,273	Valid
	X2.5	0,773	0,273	Valid
	X2.6	0,540	0,273	Valid
	X2.7	0,701	0,273	Valid
Variable <i>Social Influence</i> (X <sub>3</sub> )	X3.1	0,624	0,273	Valid
	X3.2	0,765	0,273	Valid
	X3.3	0,846	0,273	Valid
	X3.4	0,740	0,273	Valid
	X3.5	0,669	0,273	Valid
Variable <i>Facilitating Conditions</i> (X <sub>4</sub> )	X4.1	0,430	0,273	Valid
	X4.2	0,758	0,273	Valid
	X4.3	0,766	0,273	Valid
	X4.4	0,748	0,273	Valid
	X4.5	0,696	0,273	Valid
Variabel Penggunaan	Y.1	0,711	0,273	Valid
	Y.2	0,713	0,273	Valid

Aplikasi BSI	Y.3	0,851	0,273	Valid
<i>mobile</i> (Y)	Y.4	0,825	0,273	Valid

(Sumber data: diolah SPSS versi 22, 2023)

Dari tabel 4.32 dapat diketahui bahwa  $r_{hitung}$  untuk masing-masing item memiliki angka yang lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  yang berarti dapat disimpulkan bahwa semua item dari koesioner pada kelima variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan Y dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Wiratna Sujarweni, uji reliabilitas pada kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.33**

#### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Performance Expetancy</i> ( $X_1$ )	0,783	Reliabel
<i>Effort Expetancy</i> ( $X_2$ )	0,786	Reliabel
<i>Social Influence</i> ( $X_3$ )	0,771	Reliabel
<i>Facilitating Conditions</i> ( $X_4$ )	0,700	Reliabel
Penggunaan Aplikasi BSI <i>mobile</i> (Y)	0,778	Reliabel

(Sumber data : diolah SPSS versi 22, 2023)

Dari keterangan pada tabel 4.33 diatas diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan Y dinyatakan reliabel.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini peneliti menguji sampel dengan pengujian *Kolmogrov-Smirnov* menggunakan bantuan software SPSS 22 untuk mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal atau tidak. Distribusi populasi normal apabila probabilitas  $> 0,05$ . Namun, apabila probabilitas  $< 0,05$  maka populasi dapat dikatakan tidak normal. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.34**

### Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample-Kolmogrov Smirnov-Test</b>	<b>Unstandardized Residual</b>
N	50
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200 <sup>c.d</sup>

(Sumber: Data diolah dengan SPSS 22 pada 20 Juli 2023)

Berdasarkan tabel *One-Sample-Kolmogrov Smirnov-Test* diatas diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 c.d lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa residual data berdistribusi dengan normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berfungsi untuk menguji ketidaksamaan varian dan residual dalam suatu pengamatan dalam model regresi, untuk mengetahui adanya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance*

*Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* nya. Jika nilai VIF < 10 dan *Tolerance* > 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.35**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Performance Expetancy</i> (X <sub>1</sub> )	0,354	2,825
<i>Effort Expetancy</i> (X <sub>2</sub> )	0,442	2,263
<i>Social Influence</i> (X <sub>3</sub> )	0,432	2,316
<i>Facilitating Conditions</i> (X <sub>4</sub> )	0,591	1,693

(Sumber: Data diolah dengan SPSS 22,2023)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) masing-masing variabel < 10 yaitu pada variabel *performance expectancy* (2,825) *effort expetancy* (2,263) *social influence* (2,316) dan *facilitating conditions* (1,693). Selain itu, nilai tolerance dari variabel > 0,1 yaitu pada *performance expectancy* (0,354) *effort expetancy* (0,442) *social influence* (0,432) dan *facilitating conditions* yaitu sebesar (0,591). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antar variabel tersebut tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi heterokedastisitas, maka dilakukan pengujian menggunakan metode *glejser* dengan bantuan SPSS versi 22 untuk

meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Suatu variabel dikatakan terjadi heterokedastisitas dalam suatu model regresi adalah apabila nilai signifikansinya  $< 0,05$  yang berarti apabila signifikansinya  $> 0,05$  penelitian dapat dilanjutkan. Hasil uji glejser dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.36**

**Hasil Uji Heterokedastisitas**

<b>Model</b>	<b>Signifikasi</b>
<i>Performance Expetancy</i> ( $X_1$ )	0,343
<i>Effort Expetancy</i> ( $X_2$ )	0,076
<i>Social Influence</i> ( $X_3$ )	0,804
<i>Facilitating Conditions</i> ( $X_4$ )	0,579

(sumber : data diolah dengan SPSS 22,2023)

Dari hasil uji heterokedastisitas diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen diperoleh nilai signifikasi  $> 0,05$ . Untuk variabel *performance expectancy* sebesar 0,343, *effort expectancy* sebesar 0,076, *social influence* sebesar 0,804 dan *facilitating conditions* sebesar 0,579. Sehingga dapat disimpulkan semua variabel independen tidak terdapat heterokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji *Durbin Watson* (D-W) dengan tingkat kepercayaan 5% yaitu, jika D-W dibawah -2, berarti autokorelasi positif, jika angka D-W diatas +2, berarti autokorelasi negatif

dan jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak autokorelasi. Berikut hasil uji autokorelasi penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.37**

**Model Summary (Uji Autokorelasi)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,799 <sup>a</sup>	,638	,606	1,463	2,101

a. Predictors: (Constant), facilitating, performance, effort, social influence

b. Dependent Variable: aplikasi BSI

(Sumber : data SPSS 22, 2023)

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel diatas diketahui bahwa nilai D-W (Durbin-Watson) sebesar 2,101. Hal ini berarti tidak terjadi autokorelasi dikarenakan nilai D-W terletak antara -2 sampai dengan +2.

**6. Analisis Regresi Linier Berganda**

Perhitungan regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22. Analisis ini bertujuan untuk memperkirakan nilai dari variabel tergantung pada variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah rumusan regresi linear berganda :

$$Y = \alpha + b1.x1 + b2.x2 + b3.x3 + b4.x4$$

Keterangan :

Y : Penggunaan Aplikasi BSI mobile

- $\alpha$  : Konstanta
- $x_1$  : *Performance Expectancy*
- $x_2$  : *Effort Expectancy*
- $x_3$  : *Social Influence*
- $x_4$  : *Facilitating Conditions*
- $b_1, b_2, b_3, b_4$  : Koefisien Korelasi

Berikut hasil analisis regresi linier berganda penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 for windows adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.38**  
**Coefficients (Analisis Regresi Linier Berganda)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,216	2,323		-,093	,926
	performance	,091	,093	,147	,978	,333
	effort	,146	,108	,183	1,355	,182
	social influence	,464	,109	,581	4,253	,000
	facilitating	-,038	,124	-,035	-,304	,763

a. Dependent Variable: aplikasi BSI

(Sumber : data hasil SPSS 22,2023)

Dari tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen)

dengan memasukan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = -0,216 + 0,091 X_1 + 0,146 X_2 + 0,464 X_3 - 0,038 X_4$$

**a. Konstanta**

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar -0,216 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* maka nilai penggunaan aplikasi BSI mobile adalah sebesar – 0,216.

**b. *Performance Expectancy* (X<sub>1</sub>)**

Koefisien regresi variabel X<sub>1</sub> diperoleh sebesar 0,091 atau 9,1% dan menunjukkan hubungan yang searah. Menyatakan apabila jika setiap penambahan variabel *performance expectancy* sebesar 1% maka variabel penggunaan aplikasi BSI mobile pada nasabah KC BSI Banjarmasin Lambung Mangkurat akan naik sebesar 9,1% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *performance expectancy* berkorelasi yang positif terhadap penggunaan aplikasi BSI mobile pada nasabah KC BSI Banjarmasin Lambung Mangkurat.

**c. *Effort Expectancy* (X<sub>2</sub>)**

Koefisien regresi variabel X<sub>2</sub> diperoleh sebesar 0,146 atau 14,6% dan menunjukkan hubungan yang searah. Yang menyatakan apabila jika setiap penambahan variabel *effort expectancy* sebesar 1% maka variabel penggunaan aplikasi BSI mobile pada nasabah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat akan naik sebesar 14,6% dengan asumsi variabel

yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *effort expectancy* berkorelasi yang positif terhadap penggunaan aplikasi BSI mobile pada nasabah KC BSI Banjarmasin Lambung Mangkurat.

**d. *Social Influence***

Koefisien regresi variabel  $X_3$  diperoleh sebesar 0,464 atau 46,4% dan menunjukkan hubungan yang searah. Yang menyatakan apabila jika setiap penambahan variabel *social influence* sebesar 1% maka penggunaan aplikasi BSI mobile pada nasabah KC BSI Banjarmasin Lambung Mangkurat akan naik sebesar 46,4% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *social influence* berkorelasi yang positif terhadap penggunaan aplikasi BSI mobile pada nasabah KC BSI Banjarmasin Lambung Mangkurat.

**e. *Facilitating Conditions***

Koefisien regresi variabel  $X_4$  diperoleh sebesar -0,038 atau -3,8% menyatakan bahwa variabel *facilitating conditions* mempunyai pengaruh yang negatif (berlawanan arah) terhadap variabel penggunaan aplikasi BSI mobile pada nasabah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat menurun, jika setiap kenaikan variabel *facilitating conditions* sebesar 1% maka variabel penggunaan aplikasi BSI *mobile* pada nasabah KC BSI Banjarmasin Lambung Mangkurat menurun sebesar 3,8% dengan asumsi variabel lain yang tidak berubah.

## 7. Koefisien Determinasi

Tabel 4.39

### Model Summary (Koefisien Determinasi)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,799 <sup>a</sup>	,638	,606	1,463

a. Predictors: (Constant), facilitating, performance, effort, social influence

(Sumber: data diolah dengan SPSS 22, 2023)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara variabel X1, X2, X3, X4 senilai 0,799 dengan koefisien determinasi adalah 0,638 yang artinya besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 63,8% dan besarnya variabel lain yang mempengaruhi yang mempengaruhi variabel Y adalah (100%-63,8% = 36,2%) sedangkan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam penelitian ini.

## 8. Uji Hipotesis

### a. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk membuktikan apakah variabel bebas yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence* dan *facilitating conditions* berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu penggunaan aplikasi

BSI *mobile*. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1)  $H_0$  = *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions* tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.
- 2)  $H_a$  = *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions* memiliki pengaruh secara simultan terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

Hasil uji F dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan sebaliknya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .

Berikut hasil uji simultan (uji F) penelitian ini dengan menggunakan SPSS versi 22 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.40**

**Hasil Regresi Secara Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	169,658	4	42,414	19,828	,000 <sup>b</sup>
Residual	96,262	45	2,139		
Total	265,920	49			

a. Dependent Variable: aplikasi BSI

b. Predictors: (Constant), *facilitating*, *performance*, *effort*, *social influence*

(Sumber : data SPSS, 2023)

Dapat dilihat dari tabel diatas nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 19,828 nilai tersebut lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu ( $19,828 > 2,56$ ). Sementara untuk nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan ( $\alpha = 5\%$  atau 0,05), maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti variabel bebas (X) yang terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi BSI mobile pada nasabah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.

#### **b. Uji Parsial (Uji T)**

Uji ini dilakukan untuk membuktikan apakah dalam model regresi, masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1)  $H_0$  = *Performance Expectancy* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.

$H_a$  = *Performance Expectancy* memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.

2)  $H_0$  = *Effort Expectancy* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.

$H_a$  = *Effort Expectancy* memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.

3)  $H_0$  = *Social Influence* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

$H_a$  = *Social Influence* memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

4)  $H_0$  = *Facilitating Conditions* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

$H_a$  = *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

Hasil uji T dapat dilihat pada *output coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significancy* sebesar 5% dan *degree of freedom* ( $dk$ ) =  $n - k$  atau  $50 - 5 = 45$  (jumlah responden – jumlah variabel) maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 2,014 (lihat pada lampiran tabel t). Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara  $t_{tabel}$  dengan  $t_{hitung}$ . Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

Berikut hasil uji parsial (uji t) penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 for windows adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.41**

**Hasil Regresi Secara Parsial (Uji T)**

<b>Variabel</b>	<b>T<sub>hitung</sub></b>	<b>T<sub>tabel</sub></b>	<b>Sig.</b>
<i>Performance Expectancy (X1)</i>	0,978	2,014	0,333
<i>Effort Expectancy (X2)</i>	1,355	2,014	0,182
<i>Social Influence (X3)</i>	4,253	2,014	0,000
<i>Facilitating Conditions (X4)</i>	-0,304	2,014	0,763

(Sumber : data diolah dengan SPSS 22, 2023)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa :

- 1) Variabel *Performance Expectancy (X1)*  $t_{hitung} (0,973) < t_{tabel} (2,014)$  dan nilai signifikansi 0,333 nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan ( $\alpha = 5\%$  atau 0,05). Ini berarti  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi ( $0,333 > 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel *performance expetancy* tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.
- 2) Variabel *Effort Expetancy (X2)*  $t_{hitung} (1,355) < t_{tabel} (2,014)$  dan nilai signifikansi 0,182 nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan ( $\alpha = 5\%$  atau 0,05). Ini berarti  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi ( $0,182 > 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa *effort expetancy* tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.
- 3) Variabel *Social Influence (X3)*  $t_{hitung} (4,253) > t_{tabel} (2,014)$  dan nilai signifikansi 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi

yang telah ditentukan ( $\alpha = 5\%$  atau  $0,05$ ). Ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_a$  dapat diterima dan  $H_o$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa *Social Influence* berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

- 4) Variabel *Facilitating Conditions* (X4)  $t_{hitung} (-0,304) < t_{tabel} (2,014)$  dan nilai signifikansi  $0,763$  nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan ( $\alpha = 5\%$  atau  $0,05$ ). Ini berarti  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi ( $0,763 > 0,05$ ) maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

## **B. Analisis Data**

1. Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* pada nasabah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.

Pengaruh *performance expectancy* terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* menunjukkan bahwa tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*. Hal ini dikarenakan saat peneliti melakukan penelitian di BSI KC Lambung Mangkurat Banjarmasin pada saat itu situasi masih kurang kondusif karena adanya gangguan sistem yang diakibatkan

oleh faktor luar dan itu cukup mempengaruhi kinerja dari aplikasi BSI *mobile*. oleh karena itu hal ini lah yang membuat nasabah berspekulasi bahwa aplikasi BSI *mobile* dalam segi *performance expectancy* masih perlu dikembangkan, padahal hal tersebut terjadi setelah adanya gangguan dan sebelum aplikasi BSI *mobile* mengalami gangguan tersebut kinerja dari aplikasi BSI *mobile* masih mendapat kepercayaan masyarakat, hal ini didukung pada saat peneliti melakukan observasi awal yang pada saat itu 8 dari 10 nasabah datang hanya untuk mengaktivasi aplikasi BSI *mobile*. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ignatus dan dewi (2022) yang menjelaskan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan dikarenakan situasi pandemi COVID - 19 mempengaruhi sebagian besar Kantor Akuntan Publik (KAP) terutama Kantor Akuntan Publik (KAP) Big Four yang mengharuskan para auditor untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan audit dengan audit software. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Nensi Veni Indipenrian et al. (2015) yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku dalam penggunaan sistem. Hal tersebut disebabkan oleh sistem yang akan membantu untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan belum diterapkan dan belum sepenuhnya mampu dioperasikan oleh pihak perusahaan. Dengan demikian adanya faktor gangguan dari luar yang akan

mempengaruhi ke kinerja dari aplikasi tersebut oleh karena itu *performance expectancy* tidak dapat berpengaruh secara signifikan dalam penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

2. Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* pada nasabah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.

Pengaruh *effort expectancy* terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* menunjukkan bahwa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*. Dalam indikator variabel *effort expectancy* terdapat 3 indikator utama yaitu *perceived ease of use*, *complexity* dan *ease of use*. Indikator *perceived ease of use* menunjukkan bahwa keyakinan seseorang akan kemudahan aplikasi yang digunakan. Semakin mudah penggunaan teknologi akan semakin yakin bahwa pengguna akan terus menggunakan aplikasi itu. Kemudahan yang dimaksud adalah ketika aplikasi digunakan pengguna tidak memerlukan usaha yang cukup sulit untuk mencapai tujuannya atau pekerjaannya. *Complexity* menjadi indikator kedua yang mana aplikasi yang tersedia bisa saja memiliki fitur atau menu yang tidak mudah dipahami oleh pengguna. Indikator ketiga adalah *ease of use* adalah kemudahan menggunakan, semakin mudah aplikasi digunakan maka semakin sering pengguna menggunakan aplikasi. Indikasi tidak berpengaruh signifikan bisa dari *ease of use* aplikasi BSI *mobile*. Hasil penelitian ini sejalan dengan Handayani dan Sudiana

(2015) yang menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi karena variabel *effort expectancy* bukan menjadi variabel yang penting untuk menumbuhkan minat pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi. Kesimpulan analisis yang dapat diambil adalah merujuk pada penelitian terdahulu Handayani dan Sudiana (2015) bahwa variabel *effort expectancy* tidak berpengaruh karena ada indikasi aplikasi tidak *ease of use, complexity* yang tinggi dan tidak ada *perceived ease of use* dari pengguna untuk menggunakan aplikasi. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dan melihat fenomena yang terjadi dilapangan karena pada saat melakukan penelitian aplikasi BSI baru saja mengalami gangguan hingga beberapa hari, dan hal ini lah yang membuat nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara offline di Bank Syariah Indonesia, akan tetap sebenarnya hal ini tidak membuat Bank Syariah Indonesia menjadi tidak baik dimata masyarakat, nyatanya perkembangan dan pendapatan BSI semakin meningkat tiap tahunnya sesuai dengan data yang sudah dipaparkan diatas.

3. Pengaruh *social influence* terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* pada nasabah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.

Pengaruh *social influence* terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* adalah signifikan positif. Penyajian data menunjukkan signifikan sebesar 0,000 yang mana kurang dari nilai ketentuan

0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan Handayani dan Sudiana (2015), Nasir (2013) menjelaskan bahwa kondisi lingkungan sekitar sangat mempengaruhi pengguna aplikasi. Semakin besar seseorang yang dipercaya maka akan semakin besar pula pengguna percaya pada aplikasi tersebut. Hal ini didukung pada saat nasabah membuka rekening BSI pada saat itu *customer service* salah satu orang yang membawa pengaruh terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* serta menawarkan nasabah untuk menggunakan aplikasi BSI *mobile* dan juga pada saat peneliti melakukan wawancara singkat dengan salah satu nasabah yang bekerja sebagai buruh swasta mengatakan bahwa mereka diperintah atasannya untuk menggunakan *mobile banking* terkhusus aplikasi BSI *mobile* agar mudah pada saat pembagian gaji dan para karyawan bisa secara langsung untuk mengecek saldo pada rekening tabungannya dengan kata lain gaji tersebut sudah dibagikan oleh atasannya, karena hal ini lah variabel *social influence* membawa dampak yang berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*. Hal lain yang mempengaruhi yaitu karena BSI merupakan satu satunya bank syariah Indonesia yang terbesar dan baru berdiri atas beberapa bank syariah yang sudah di merger. Dengan demikian, *social influence* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

4. Pengaruh *facilitating conditions* terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*

Pengaruh *facilitating conditions* terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* menyatakan bahwa variabel *facilitating conditions* tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna aplikasi BSI *mobile*. Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Jumhur (2019) dan Sedana dan Wijaya (2019) menjelaskan bahwa variabel *facilitating conditions* tidak berpengaruh signifikan karena sikap positif atau negatif yang ditunjukkan pada pengguna aplikasi ketika pengguna mengevaluasi secara langsung. Contohnya di *Play Store* awal aplikasi di-*download* pasti menampilkan rating aplikasi maka semakin tinggi rating yang diberikan maka semakin baik fasilitas yang diberikan aplikasi BSI *mobile*. arahan yang diberikan oleh *customer service* juga sangat mempengaruhi penggunaan aplikasi BSI *mobile* karena apabila nasabah mendapat pengarahan yang tepat serta mudah dipahami maka semakin yakin pengguna menggunakan aplikasi BSI *mobile*. dan kembali peneliti paparkan bahwa *facilitating condition* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile* dikarenakan kondisi yang belum kondusif oleh karena itu terdapat banyak rating aplikasi yang kurang baik pada aplikasi BSI *mobile* akan tetapi hal ini tidak akan bertahan lama mengingat eksistensi dari Bank Syariah Indonesia yang sangat

berpengaruh dalam dunia perbankan. Serta kemajuan teknologi yang menuntut nasabah akan kembali memberikan kepercayaan kepada aplikasi BSI *mobile*.