

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Subjek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia di Istana Negara. Dengan ini dalam industri perbankan mencatat sejarah baru karena lahirnya BSI ini. BSI merupakan hasil merger antara tiga PT. bank, PT. BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Untuk komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT. BRI (Persero)Tbk 24,85%, PT. BNI (Persero) Tbk 17,25%. Otoritas Jasa Keuangan secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021.

Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan lebih lengkap. Jangkauan yang lebih luas, serta memungkinkan permodalan yang lebih baik. Didukung dengan sinergi yang berkomitmen melalui pemerintah dengan kementerian BUMN, Bank Syariah didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional serta diharapkan dapat berkontribusi dalam kesejahteraan

masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terdepan di tingkat global sangat terbuka. Dengan penduduk muslim di Indonesia tersebar di dunia akan membuka peluang yang luas serta dukungan iklim dari pemerintah juga kinerja yang tumbuh positif maka akan sangat memungkinkan untuk BSI dapat bersaing di tingkat global. Dalam hal ini BSI selain sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dan ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

2. Visi dan Misi

a. Visi

1) 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.

a. Misi

1) Memberikan akses solusi syariah keuangan syariah di Indonesia dengan melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500 lebih T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Dengan misi top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB lebih dari 2).

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasik kinerja.

B. Produk BSI Indonesia

1. Tabungan

Tabungan merupakan hutang bank kepada masyarakat, dalam hal ini tabungan dikelompokkan ke dalam hutang jangka pendek dalam neraca bank. Tidak adanya batasan jangka waktu tabungan dan penarikan yang dapat dilakukan sewaktu-waktu menyebabkan tabungan harus dikelompokkan ke dalam hutang jangka pendek.

- a. BSI Tabungan Easy Mudharabah, tabungan ini berakad Mudharabah Mutaqah yaitu: Nasabah sebagai pemilik dana memberikan keleluasaan kepada Bank sebagai pengelola dana untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha sesuai syariah dengan sistem bagi hasil.
- b. BSI Tabungan Easy Wadiah, tabungan ini berakad Wadiah yad Dhamanah, menggunakan skema titipan tanpa bagi hasil.
- c. BSI Tabungan Bisnis, merupakan tabungan dengan akad Mudharabah Muthalaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur fee biaya RTGS, transfer SKN &

setoran kliring masuk melalui teller dan net banking (BSI Tabungan Bisnis – Produk dan Layanan).

- d. BSI Tabungan Valas, tabungan ini dalam mata uang dollar yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan bank.
- e. BSI Tabungan Haji Indonesia, tabungan perencanaan haji dan umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Wadiah Yah Dhammanah atau Mudharabah.
- f. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia, tabungan perencanaan haji dan umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah.
- g. BSI Tabungan Pendidikan, tabungan ini adalah jenis tabungan berjangka untuk keperluan dana pendidikan dengan jumlah setoran bukan tetap dan dilengkapi perlindungan dengan jumlah setoran bulan tetap dan dilengkapi perlindungan asuransi. Akad yang digunakan adalah mudharabah mutalaqah dengan skema bagi hasil.

2. Giro

Giro atau demand deposit adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan.

- a. BSI Giro Rupiah & Valas, sarana penyimpanan dana untuk kemudahan bertransaksi berakad wadiah yad dhamanah dan mudharabah mutlaqah.
- b. BSI Giro Mudharabah Khusus, akad yang digunakan adalah mudharabah mutlaqah. Nisbah yang akan didapatkan oleh nasabah adalah pemberian nisbah/bonus khusus bersifat selektif sesuai dengan persetujuan Direktur Sales & Distribution (Direktur Bidang yang membidangi Funding sesuai segmentasi dan Direktur Finance & Strategi dengan mempertimbangkan CPA dan CoF Eksisting Bank.

3. Deposito

Deposito merupakan dana investasi yang ditempatkan oleh nasabah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, sesuai dengan akad perjanjian yang dilakukan antara bank dan nasabah investor.

- a. Deposito Non ARO (Non Automatic Roll Over) adalah deposito yang langsung dikreditkan atau dicairkan pokok dan bagi hasilnya saat jatuh tempo ke rekening sumber dana deposan yang disetting pada sistem di awal akad dan jangka waktu yang disepakati.
- b. Deposito ARO (Automatic Roll Over) adalah deposito yang dapat diperpanjang sesuai jangka waktu kesepakatan di awal pembukaan deposito dengan nisbah yang berlaku saat perpanjangan dilakukan.

Ketentuan BSI Deposito:

1. Harus memiliki Tabungan/Giro sebagai rekening sumber dana, pencairan bagi hasil dan pencairan BSI deposito.
2. Sumber dana berasal dari CIF yang sama.
3. BSI deposito harus single currency dengan rekening sumber dana.

C. Karakteristik Responden

Ada banyak karakteristik responden yang diikutsertakan dalam penelitian ini, yaitu berdasarkan usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan jenis kelamin mereka. Untuk menggambarkan karakteristik responden yang bersangkutan, disajikan table responden sebagai berikut:

1. Karakteristik Berdasarkan Usia

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada identitas usia, dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
18-21 Tahun	23	23%
22-23 Tahun	61	61%
24-26 Tahun	16	16%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan table 4.1 usia diatas, responden yang berusia 18-21 tahun sebanyak 23 orang dengan persentase 23%, responden

yang berusia 22-23 tahun sebanyak 61 orang dengan persentase 61% sedangkan responden yang berusia 24-26 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 16%. Hal ini menunjukkan bahwa usia pada responden nasabah BSI mayoritas pada usia 22-23 tahun.

2. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada identitas Pekerjaan, dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	48	48%
Guru/Dosen	4	4%
PNS	2	2%
Pedagang	4	4%
Wiraswasta	2	2%
Lainnya	40	40%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan table 4.2 pekerjaan diatas, responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 48 orang dengan persentase 48%,

responden yang memiliki pekerjaan sebagai guru/dosen sebanyak 4 orang dengan persentase 4%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 2 orang dengan persentase 2%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pedagang sebanyak 4 orang dengan persentase 4%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 2 orang dengan persentase 2%, sedangkan responden yang memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 40 orang dengan persentase 40%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pekerjaan dari responden nasabah BSI di dominasi oleh Pelajar/Mahasiswa.

3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada identitas Pendidikan Terakhir, dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
SD/MI/Sederajat	0	0%
SMP/MTS/Sederajat	1	1%
SMA/MA/Sederajat	46	46%

Diploma	3	3%
Sarjana	50	50%
Pascasarjana	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan table 4.3 pendidikan diatas, responden yang pendidikan terakhirnya itu SMP/MTS/Sederajat yaitu 1 orang dengan persentase 1%, responden yang pendidikan terakhirnya SMA/MA/Sederajat sebanyak 46 orang dengan persentase 46%, responden yang pendidikan terakhirnya Diploma ada 3 orang dengan persentase 3%, responden yang pendidikan terakhirnya sarjana sebanyak 50 orang dengan persentase 50% sedangkan responden yang pendidikan terakhirnya SD/MI/Sederajat dan pascasarjana itu tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden itu sarjana.

4. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada identitas Jenis Kelamin, dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
---------------	-------------------	----------------

Laki-laki	30	30%
Perempuan	70	70%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan table 4.4 jenis kelamin di atas, dapat dilihat responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang dengan persentase 30% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang dengan persentase 70%. Hal ini menunjukkan responden perempuan lebih dominan dibandingkan dengan responden laki-laki

D. Deskripsi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kemudahan (X_1), keamanan (X_2) sebagai variabel *independent* dan kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel *dependent*. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui gambaran tanggapan dari seluruh responden sebagaimana dipaparkan sebagai berikut.

1. Variabel Kemudahan (X_1)

Tabel 4 5 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kemudahan

ITEM	SKOR JAWABAN									
	STS		TS		R		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	0	0%	1	1%	2	2%	43	43%	54	54%
X1.2	0	0%	0	0%	2	2%	41	41%	57	57%
X1.3	0	0%	3	3%	8	8%	41	41%	48	48%
X1.4	1	1%	1	1%	3	3%	39	39%	56	56%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang didapatkan saat di lapangan, bahwa variabel kemudahan (X_1) terdiri dari 4 item pernyataan. Pernyataan pertama ($X_{1.1}$) yaitu saya dapat mempelajari layanan ATM *Cash Recycle Machine* BSI dengan mudah, mendapatkan respon sebanyak 1 orang atau 1% tidak setuju, 2 responden atau 2% ragu-ragu, 43 responden atau 43% setuju, 54 responden atau 54% sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Pernyataan kedua ($X_{1.2}$) yaitu saya merasa layanan ATM *Cash Recycle Machine* BSI mudah digunakan oleh penggunanya, mendapatkan respon sebanyak 2 responden atau 2% ragu-ragu, 41 responden atau 41% setuju, 57 responden atau 57% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju. Pernyataan ketiga ($X_{1.3}$) yaitu saya merasa keterampilan saya bertambah saat menggunakan ATM *Cash Recycle Machine* BSI, mendapatkan respon sebanyak 3 responden atau 3% tidak setuju, 8 responden atau 8% ragu-ragu, 41 responden atau 41% setuju, 48 responden atau 48% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Pernyataan keempat ($X_{1.4}$) yaitu saya merasa transaksi dalam layanan ATM *Cash Recycle Machine* BSI jelas dan mudah dioperasikan, mendapatkan respon sebanyak 1 respon atau 1% sangat tidak setuju, 1 respon atau 1% tidak setuju, 3 respon atau 3% ragu-ragu, 39 respon atau 39% setuju, 56 respon atau 56% sangat setuju.

2. Variabel Keamanan (X_2)**Tabel 4 6 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Keamanan**

ITEM	SKOR JAWABAN									
	STS		TS		R		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	0	0%	0	0%	8	8%	43	43%	49	49%
X2.2	0	0%	0	0%	5	5%	43	43%	52	52%
X2.3	0	0%	0	0%	10	10%	37	37%	53	53%
X2.4	0	0%	1	1%	12	12%	36	36%	51	51%
X2.5	2	2%	0	0%	6	6%	42	42%	50	50%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Dari tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang didapatkan saat di lapangan, bahwa variabel keamanan (X_2) terdiri dari 5 item pernyataan. Pernyataan pertama ($X_{2.1}$) yaitu yakin terhadap keamanan bertransaksi dengan menggunakan ATM *Cash Recycle Machine* BSI, mendapatkan respon sebanyak 8 responden atau 8% ragu-ragu, 43 responden atau 43% setuju, 49 responden atau 49% sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju. Pernyataan kedua ($X_{2.2}$) yaitu bertransaksi menggunakan ATM *Cash Recycle Machine* BSI sangat akurat dan terpercaya, mendapatkan respon sebanyak 5 responden atau 5% ragu-ragu, 43 responden atau 43% setuju, 49 responden atau 49% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju. Pernyataan ketiga ($X_{2.3}$) yaitu informasi yang diberikan melalui layanan ATM *Cash Recycle Machine*

BSI dijamin tidak ada manipulasi dalam bentuk apapun, mendapatkan respon sebanyak 10 responden atau 10% ragu-ragu, 37 responden atau 37% setuju, 53 responden atau 53% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju. Pernyataan keempat (X_{2.4}) yaitu dalam melakukan transaksi ATM *Cash Recycle Machine* BSI tidak terjadi kesalahan dan penyalahgunaan data, mendapatkan respon sebanyak 1 responden atau 1% tidak setuju, 12 responden atau 12% ragu-ragu, 36 responden atau 36% setuju, 51 responden atau 51% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Pernyataan kelima (X_{2.5}) yaitu puas dengan keamanan data nasabah pada ATM *Cash Recycle Machine* BSI, mendapatkan respon sebanyak 2 responden atau 2% sangat tidak setuju, 6 responden atau 6% ragu-ragu, 42 responden atau 42% setuju, 50 responden atau 50% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju.

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4 7 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Nasabah

ITEM	SKOR JAWABAN									
	STS		TS		R		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	0	0%	0	0%	5	5%	51	51%	44	44%
Y.2	0	0%	0	0%	3	3%	45	45%	52	52%
Y.3	0	0%	0	0%	5	5%	40	40%	55	55%
Y.4	0	0%	0	0%	3	3%	42	42%	55	55%

Y.5	0	0%	0	0%	4	4%	39	39%	57	57%
Y.6	0	0%	0	0%	2	2%	42	42%	56	56%
Y.7	0	0%	1	1%	10	10%	39	39%	50	50%
Y.8	1	1%	1	1%	18	18%	27	27%	53	53%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Dari tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa daru 100 responden yang didapatkan saat di lapangan, bahwa variabel kepuasan nasabah (Y) terdiri dari 8 item pernyataan. Pernyataan pertama (Y₁) yaitu kinerja layanan ATM *Cash Recycle Machine* BSI sangat sesuai dengan harapan, mendapatkan respon sebanyak 5 responden atau 5% ragu-ragu, 51 responden atau 51% setuju, 44 responden atau 44% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju. Pernyataan kedua (Y₂) yaitu layanan ATM *Cash Recycle Machine* BSI sangat mudah dioperasikan, mendapatkan respon sebanyak 3 responden atau 3% ragu-ragu, 45 responden atau 45% setuju, 52 responden atau 52% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju. Pernyataan ketiga (Y₃) yaitu layanan ATM *Cash Recycle Machine* BSI mampu memberikan pelayanan yang terbaik, mendapatkan respon sebanyak 5 responden atau 5% ragu-ragu, 40 responden atau 40% setuju, 55 responden atau 55% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju. Pernyataan keempat (Y₄) yaitu tertarik untuk menggunakan layanan ATM *Cash Recycle Machine* BSI dimasa yang akan datang, mendapatkan respon sebanyak 3 responden atau 3%

ragu-ragu, 42 responden atau 42% setuju, 55 responden atau 55% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju atau tidak setuju. Pernyataan kelima (Y₅) yaitu tertarik untuk terus menggunakan ATM *Cash Recycle Machine* BSI dalam bertransaksi, mendapatkan respon sebanyak 4 responden atau 4% ragu-ragu, 39 responden atau 39% setuju, 57 responden atau 57% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju atau tidak setuju. Pernyataan keenam (Y₆) puas dengan kemudahan layanan yang diberikan oleh ATM *Cash Recycle Machine* BSI, mendapatkan respon sebanyak 2 responden atau 2% ragu-ragu, 42 responden atau 42% setuju, 56 responden atau 56% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju atau tidak setuju. Pernyataan ketujuh (Y₇) yaitu berminat merekomendasikan produk dan layanan ATM *Cash Recycle Machine* BSI kepada orang lain, mendapatkan respon sebanyak 1 responden atau 1% tidak setuju, 10 responden atau 10% ragu-ragu, 39 responden atau 39% setuju, 50 responden atau 50% sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Pernyataan kedelapan (Y₈) yaitu lebih memilih untuk melakukan transaksi melalui ATM *Cash Recycle Machine* BSI daripada fitur lainnya, mendapatkan respon sebanyak 1 responden atau 1% sangat tidak setuju, 1 responden atau 1% tidak setuju, 18 responden atau 18% ragu-ragu, 27 responden atau 27% setuju dan 53 responden atau 53% sangat setuju.

E. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat valid dan reliabel instrumen yang dipakai.

1. Uji Validitas

Tujuan uji validitas untuk mengetahui apakah kuesioner (angket) yang digunakan benar-benar valid untuk mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas dalam setiap item ini menggunakan program aplikasi SPSS.

Tabel 4 8 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corected Item- Total Correlation	Syarat	Ket.
Kemudahan (X ₁)	X1.1	0,833	> 0,195	Valid
	X1.2	0,847	> 0,195	Valid
	X1.3	0,828	> 0,195	Valid
	X1.4	0,848	> 0,195	Valid
Keamanan (X ₂)	X2.1	0,896	> 0,195	Valid
	X2.2	0,851	> 0,195	Valid
	X2.3	0,856	> 0,195	Valid
	X2.4	0,876	> 0,195	Valid
	X2.5	0,709	> 0,195	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.1	0,765	> 0,195	Valid
	Y.2	0,766	> 0,195	Valid

(Y)	Y.3	0,831	> 0,195	Valid
	Y.4	0,833	> 0,195	Valid
	Y.5	0,866	> 0,195	Valid
	Y.6	0,830	> 0,195	Valid
	Y.7	0,854	> 0,195	Valid
	Y.8	0,746	> 0,195	Valid

Sumber : data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil tabel diatas, bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya, bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikuti sertakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Maka dari itu dari seluruh item pernyataan dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,195.

2. Uji Reliabilitas

Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari responden konsisten dan kriteria pengambilan keputusan uji reliabel adalah, dinyatakan reliabel jika nilai *Croanbach Alpha* > 0,60, dan dinyatakan tidak reliabel jika nilai *Croanbach Alpha* < 0,60.

Tabel 4 9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Standar Reliabilitas	Ket.
X ₁	0,851	0,60	Reliabel

X ₂	0,887	0,60	Reliabel
Y	0,918	0,60	Reliabel

Sumber : data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil seluruh variabel memiliki Cronbach Alpha > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X₁, X₂, dan Y dinyatakan reliabel.

F. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4 10 Hasil Uji Normalitas Deskriptif Statistik

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	100	0,245	0,241	0,975	0,478
Valid N (listwise)	100				

Sumber : data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat dihitung nilai Jarque Bera menggunakan rumus:

$$JB = n \left[\frac{S^2}{6} + \frac{(K-3)^2}{24} \right]$$

$$JB = 100 \left[\frac{0,060}{6} + \frac{-8,025}{24} \right]$$

$$JB = 100 [0,010 + (-0,309)]$$

$$JB = 1,000 + (-0,309)$$

$$JB = 0,692$$

Maka diperoleh nilai Jarque Bera sebesar 0,692, jadi dapat disimpulkan bahwa nilai probabilitas Jarque Bera $0,692 > 0,05$, data berdistribusi normal.

G. Uji Statistik

1. Uji t

Tabel 4 11 Hasil Uji T

Variabel	Thitung	Ttabel	Sig.
Kemudahan	4,603	1,985	0,001
Keamanan	9,924	1,985	0,001

Sumber : data diolah peneliti, 2023

Dengan rumus Ttabel untuk hipotesis dua arah sebagai berikut:

$$Ttabel = t(\alpha : n-k)$$

$$= t (0,050 : 100-3)$$

$$= t (0.050 : 97)$$

$$= 1,985$$

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa:

- a. Variabel Kemudahan (X_1) $t_{hitung} (4,603) > t_{tabel} (1,985)$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Hal ini berarti variabel Kemudahan (X_1) mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.

- b. Variabel Keamanan (X_2) t_{hitung} (9,924) > t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Hal ini berarti variabel Keamanan (X_2) mempunyai pengaruh dan signifikansi terhadap Kepuasan Nasabah, dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji f

Tabel 4 12 Hasil Uji F

Model	Sum Of Square	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	1116.439	2	558.220	222.652	<.001 ^b
Residual	243.192	97	2.507		
Total	1359.631	99			

Sumber : data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa f_{hitung} (222.652) > f_{tabel} (2.70). Maka variabel-variabel independen memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

H. Hasil Analisis Data

1. Analisis Pengaruh Kemudahan ATM *Cash Recycle Machine* (CRM) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A. Yani 2.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis parsial dan simultan pada kemudahan ATM *Cash Recycle Machine* (CRM) terhadap kepuasan nasabah diketahui t_{hitung} 4,603 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($4,603 < 1,985$) dengan nilai signifikansi lebih kecil daripada α ($0,001 > 0,05$).

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sesuatu yang dilakukan atau digunakan mudah untuk dipahami (Davis, 1989). Definisi tersebut juga didukung oleh Arief Wibowo (2006) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan yaitu keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan sesuatu yang mudah untuk dipelajari dan tidak memerlukan usaha besar untuk pemakaiannya. (Dewi Maryam Sukmawati 2020)

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Dirwan dan Ayu Pertiwi yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat dikatakan pada penelitian ini bahwa semakin tinggi kemudahan ATM *Cash Recycle Machine* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan ATM *Cash Recycle Machine*, sebaliknya jika semakin rendah tingkat kemudahan ATM *Cash Recycle Machine* maka semakin rendah pula kepuasannya.

2. Analisis Pengaruh Keamanan ATM *Cash Recycle Machine* (CRM) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A. Yani 2.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis parsial pada keamanan ATM *Cash Recycle Machine* (CRM) terhadap kepuasan nasabah diketahui t_{hitung} 9,924 dengan nilai signifikansi α sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan kata lain H_0 ditolak. Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi keamanan ATM *Cash Recycle Machine* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan ATM *Cash Recycle Machine*, sebaliknya jika semakin rendah tingkat keamanan ATM *Cash Recycle Machine* maka semakin rendah pula kepuasannya.

Keamanan sebagai kemampuan perusahaan untuk melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan bertemu dengan harapan konsumen, maka seorang konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman. (Inas Rafidah 2017). Dalam suatu sistem informasi atau sebuah layanan digital, keamanan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh setiap lembaga yang mengeluarkan suatu sistem ataupun layanan digital. Hal itu dimaksudkan agar para pengguna merasakan kenyamanan dan kepercayaan terhadap suatu sistem informasi maupun layanan digital yang

ditawarkan. Begitu juga dengan layanan *ATM Cash Recycle Machine* yang ditawarkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia kepada para nasabahnya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Dewi Maryam Sukmawati bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat dikatakan pada penelitian ini bahwa semakin tinggi keamanan *ATM Cash Recycle Machine* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *ATM Cash Recycle Machine*, sebaliknya jika semakin rendah tingkat keamanan *ATM Cash Recycle Machine* maka semakin rendah pula kepuasannya.