

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

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

##### **1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)**

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan bank yang terbentuk dari hasil penggabungan PT Bank Syariah Mandiri (BSM), PT BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank BRI Syariah (BRIS), dimana BRIS berubah nama menjadi PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan izin penggabungan ketiga bisnis perbankan syariah tersebut melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021 pada 1 Februari 2021. Presiden Joko Widodo meresmikannya secara resmi. Keputusan Dewan Komisiner OJK No. 4/KDK.02/2021 tanggal 27 Januari 2021 tentang Pemberitahuan Izin Pengembangan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI digunakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memberi wewenang penggabungan. Persetujuan Dewan Komisiner OJK ini berlaku sejak Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menyetujui perubahan anggaran rumah tangga PT Bank BRI Syariah Tbk. Anggaran dasar PT Bank Syariah Indonesia Tbk telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0006268.AH.01.02 tanggal 1 Februari 2021.

Dari penggabungan pemegang saham BSI ini adalah sebagai berikut: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebesar 24,85%, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 50,83%, dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25% dan sisanya adalah pihak lain yang memiliki saham masing-masing dibawah 5%. Dan dalam penggabungan ini juga dilakukan penyatu kelebihan dari ketiga Bank Syariah tersebut, sehingga layanan akan menjadi lebih efektif, lengkap dan jangkauannya yang luas juga memiliki kapasitas permodalan yang lebih sehat. Didukung oleh niat pemerintah BUMN untuk menciptakan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang mampu bersaing dalam skala global. BSI juga merupakan inisiatif dari berdirinya Bank Syariah yang dibanggakan dan diyakini masyarakat akan menjadi kekuatan baru bagi pertumbuhan perekonomian negara dan kesejahteraan masyarakat luas. Kemunculan Bank Syariah Indonesia (BSI) juga dapat dilihat sebagai cerminan Rahmatan Lil'Alamin, Perbankan Syariah yang modern dan universal di Indonesia.

BSI adalah perusahaan publik dan merupakan hasil penggabungan terus berusaha menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan menyesuaikan dengan ketentuan terkini. Penerapan tata kelola perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip Transparansi (*Transparency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Pertanggung jawaban (*Responsibility*), Profesional (*Professional*), Kewajaran (*Fairness*). BSI menilai prinsip-prinsip GCG telah sejalan dengan prinsip syariah sehingga penerapan prinsip GCG menjadi hal yang harus dilakukan sebagai wujud komitmen

perseroan terhadap PJOK No. 8/PJOK.03/2014 dan Surat Edaran OJK No. 10/SEJOK.03/2014 tentang Penilaian tingkat kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Dalam melakukan hal tersebut, BSI bisa mengacu pada ketentuan regulator yang berlaku.

Adapun keuntungan dari penerapan GCG yang konsisten dan baik bagi Bank adalah sebagai berikut:

- 1) Perseroan akan memiliki pondasi dan mekanisme pengelolaan perusahaan yang kuat dalam hal kecukupan struktur dan instruktur tata kelola perusahaan yang berkualitas agar menghasilkan proses tata kelola dan *outcome* yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan melalui proses pengambilan keputusan yang sangat baik (transparan, obyektif dan mengikuti prosedur internal serta peraturan undang-undang), berkurangnya potensi benturan kepentingan, *froud*, dan tindakan KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), kegiatan operasional yang berjalan efektif serta kinerja perusahaan yang secara umum meningkat. Juga penegakkan prinsip-prinsip GCG juga dalam rangka mewujudkan Bank yang sustainable.
- 2) Meningkatnya nilai perusahaan (*Corporate Value*) yang ditunjukkan dengan meningkatnya kinerja keuangan dapat memberikan kepuasan kepada pemegang saham. Kepercayaan pemegang saham yang baik akan dapat menghasilkan keuntungan dan hubungan yang selalu bersinergi serta harmonis sehingga akan memberi pengaruh positif terhadap perkembangan perusahaan ke depan.

- 3) Membentuk gambaran positif bagi perusahaan sebagai salah satu Perbankan Syariah terkemuka di Indonesia. Dengan gambaran yang bagus tentunya akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan nasabah, investor, mitra bisnis untuk membangun kerjasama yang baik untuk perusahaan. Secara tidak langsung perusahaan juga akan berkontribusi terhadap kemajuan Perbankan Syariah di Indonesia.
- 4) Sebagai arahan yang strategis bagi perusahaan untuk mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan. Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah:

## **2. Visi dan Misi**

### **Visi BSI :**

Menjadi Top 10 Bank Syariah Global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

### **Misi BSI :**

- a) Memberikan solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani nasabah dengan produk yang ada dan memberikan layanan keuangan syariah yang lengkap dengan mengedepankan produk syariah yang berdaya saing tinggi.
- b) Menjadikan bank yang besar dan memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham.

Menjadikan Top 5 bank dengan tingkat profitabilitas, valuasi dan kapitalisasi pasar yang tinggi.

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

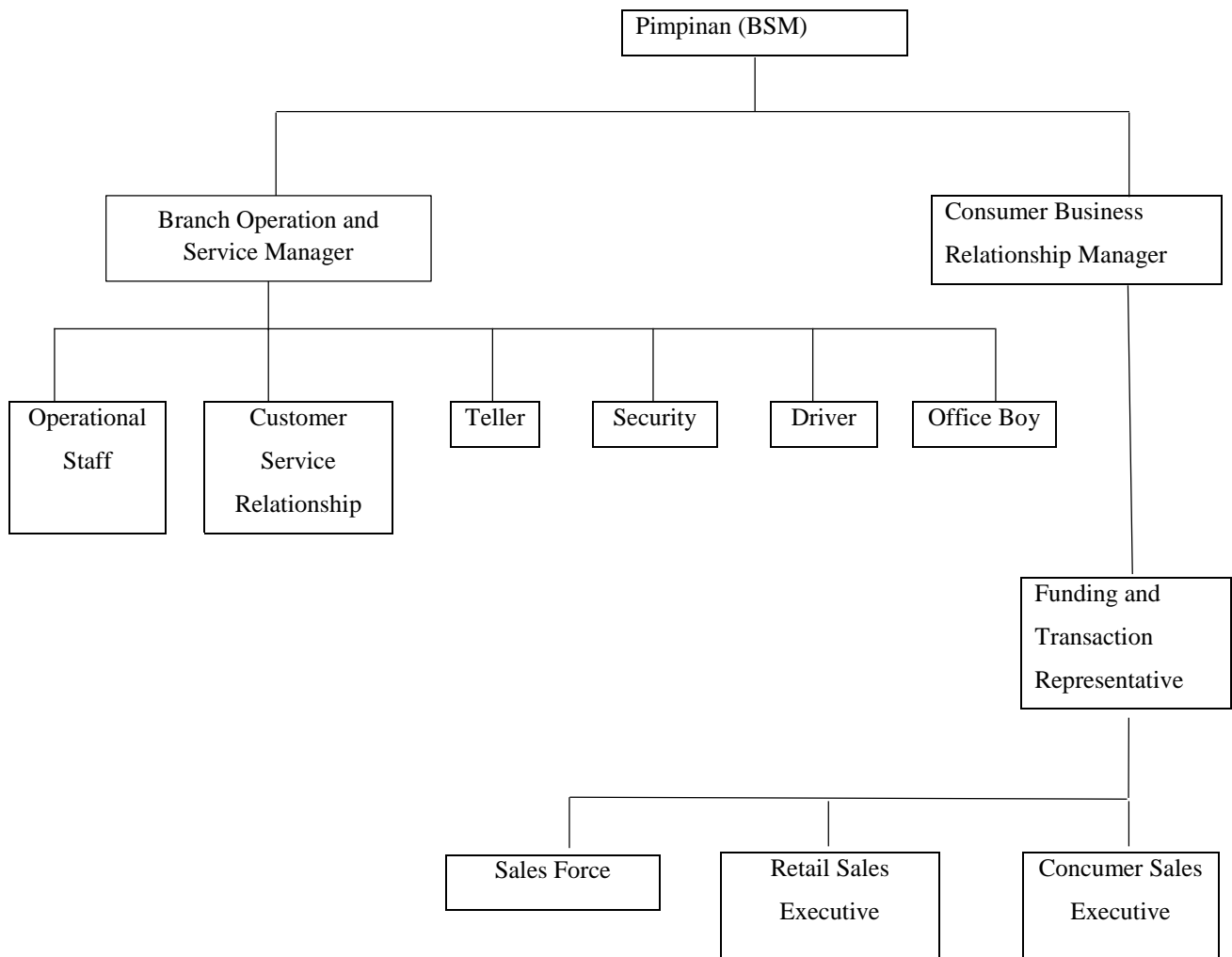
Perusahaan dengan nilai yang tinggi dapat memberdayakan masyarakat dan juga berkomitmen terhadap pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

Dan nilai-nilai perusahaan (*Corporate Values*) BSI mencakup nilai dan budaya kerja yang menjadi landasan cara berpikir, berperilaku dan bertindak yang kemudian ditanamkan sebagai budaya kerja yang diterjemahkan dalam kalimat AKHLAK, yaitu: Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Dalam mencapai visi dan misi BSI mejadikan bank syariah yang terbesar di Indonesia sekaligus memberikan kontribusi baik terhadap perekonomian bangsa dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi syariah tersebut, maka BSI wajib memiliki etos kerja yang baik dan menerapkan nilai serta budaya kerja seperti diatas. BSI juga berkomitmen menghadirkan solusi keuangan yang lengkap kepada nasabah dan menjadi mitra finansial, sosial serta spiritual bagi masyarakat (*Beyond Banking*).

### 3. Struktur Organisasi BSI KCP. Banjarmasin Pasar Cempaka

Gambar 4.1

#### Struktur Organisasi BSI KCP. Banjarmasin Pasar Cempaka



Sumber: BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, 2023

#### Keterangan:

- Branch Manager/Pimpinan (M. Jamal Afrianto)
- BOSM (Apriadi Fahmi)
- Operational Staff (Normayani)
- Customer Service Relationship (Aidah Nur Ainah)

- Teller (H. A. Sandi)
- Security (Achmad Soleh dan Fitriyani)
- Driver (Mudianuari)
- Office Boy (Najwan Rahman)
- CBRM (Sufiannor)
- FTR (Rafika Aprianty)
- Sales Force (Muhammad Najib)
- RSE (Rudini)
- CSE (Henny Yanita Oktavia)

### **1. Deskripsi Responden**

Penelitian ini dilakukan dilapangan untuk mengumpulkan data dan informasi. Teknik ini digunakan dalam pengambilan sampel karena adanya pertimbangan. Pengumpulan data dengan cara menyebar angket/kuesioner. Kuesioner disebar kepada masyarakat yang menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia atau yang menggunakan layanan digital seperti *automatic teller machine*, *mobile banking*, dan *internet banking* dengan menggunakan 98 responden. adanya layanan *Self Service Technology* perbankan berupa *automatic teller machine*, *mobile banking*, dan *internet banking* yang disediakan di Bank Syariah Indonesia. Layanan yang diberikan bank kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan transaksi dan meningkatkan kepuasan masyarakat dengan fasilitas yang diberikan. Karena dengan adanya layanan tersebut bisa mempermudah masyarakat melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank terlebih dahulu harapan

adanya layanan ini bisa mempermudah masyarakat tanpa kendala ruang dan waktu.

Agar bisa memahami lebih dalam lagi mengenai hasil penelitian maka peneliti menggunakan data deskriptif responden untuk memperoleh informasi. Dalam deskriptif responden akan memberi beberapa informasi penting mengenai gambaran responden yang dilakukan dengan daftar pertanyaan yang diberikan peneliti kepada responden seperti nama, jenis kelamin dan umur.

**a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	F	Persentase
1.	Laki-Laki	46	46,93%
2.	Perempuan	52	53,07%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 46 responden atau sebesar 46,93%. Responden jenis kelamin Perempuan sebanyak 52 responden atau sebesar 53,07%. Maka, dapat diketahui mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 53,07%.



**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

**Tabel 4.2**  
**Umur Responden**

No	Umur	F	Persentase
1.	17-25 Tahun	79	80,62
2.	26-35 Tahun	11	11,22
3.	36-45 Tahun	6	6,12
4.	Diatas 45 Tahun	2	2,04
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.2 maka diketahui bahwa jumlah karakteristik responden berdasarkan umur 17-25 Tahun sebanyak 79 responden atau sebesar 80,62%. Umur 26-35 Tahun sebanyak 11 responden atau sebesar 11,22%. Umur 36-45 Tahun sebanyak 6 responden atau sebesar 6,12%. Umur Diatas 45 Tahun sebanyak 2 responden atau sebesar 2,04%. Maka, mayoritas reponden dengan umur 17-25 Tahun atau sebesar 80,62%.

## B. Laporan Penelitian

### 1. Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini akan disajikan rekapitulasi perhitungan variabel yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Menggunakan ATM, mobile banking, dan internet banking mudah digunakan dan dioperasikan**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
2.	Tidak Setuju (TS)	0	0%
3.	Netral (N)	4	4,08%
4.	Setuju (S)	44	44,90%
5.	Sangat Setuju (SS)	50	51,02%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Pada tabel 4.3 diketahui responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Netral (N) berjumlah 4 dengan persentase 4,08%. Responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 44 dengan persentase 44,90%. Responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 50 dengan persentase 51,02%. Maka, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab pilihan Sangat Setuju (SS) dengan persentase sebesar 51,02% mengenai pernyataan menggunakan ATM, mobile banking, dan internet banking mudah digunakan dan dioperasikan.

**Tabel 4.4**  
**Banyak keuntungan dan kemudahan yang di dapatkan dalam menggunakan ATM, mobile banking, dan internet banking**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
2.	Tidak Setuju (TS)	0	0%
3.	Netral (N)	7	7,14%
4.	Setuju (S)	61	62,25%
5.	Sangat Setuju (SS)	30	30,61%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Pada tabel 4.4 diketahui responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Netral (N) berjumlah 7 dengan persentase 7,14%. Responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 61 dengan persentase 62,25%. Responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 30 dengan persentase 30,61%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab pilihan Setuju (S) dengan persentase 62,25% mengenai pernyataan Banyak keuntungan dan kemudahan yang di dapatkan dalam menggunakan ATM, mobile banking, dan internet banking.

**Tabel 4.5**  
**Bank Syariah Indonesia harus bisa mengelola biaya yang**  
**dikeluarkan agar lebih efisien**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
2.	Tidak Setuju (TS)	3	3,06%
3.	Netral (N)	20	20,40%
4.	Setuju (S)	53	54,09%
5.	Sangat Setuju (SS)	22	22,45%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Pada tabel 4.5 diketahui responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 3 dengan persentase 3,06%. Responden yang menjawab Netral (N) berjumlah 20 dengan persentase 20,40% . Responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 53 dengan persentase 54,09%. Responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 22 dengan persentase 22,45%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab pilihan Setuju (S) dengan persentase 54,09% mengenai pernyataan Bank Syariah Indonesia harus bisa mengelola biaya yang di keluarkan agar lebih efisien.

**Tabel 4.6**  
**Penggunaan mobile banking mempermudah untuk memenuhi kebutuhan**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
2.	Tidak Setuju (TS)	2	2,05%
3.	Netral (N)	21	21,43%
4.	Setuju (S)	52	53,06%
5.	Sangat Setuju (SS)	23	23,46%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Pada tabel 4.6 diketahui responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 dengan persentase 2,05%. Responden yang menjawab Netral (N) berjumlah 21 dengan persentase 21,43%. Responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 52 dengan persentase 53,06%. Responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 23 dengan persentase 23,46%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab pilihan Setuju (S) dengan persentase 53,06% mengenai pernyataan Penggunaan mobile banking mempermudah untuk memenuhi kebutuhan.

**Tabel 4.7**  
**Internet banking memberi kebebasan dalam bertransaksi kapan saja dan dimana saja**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
2.	Tidak Setuju (TS)	1	1,03%
3.	Netral (N)	13	13,27%
4.	Setuju (S)	47	47,95%
5.	Sangat Setuju (SS)	37	37,75%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Pada tabel 4.7 diketahui responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 dengan persentase 1,03%. Responden yang menjawab Netral (N) berjumlah 13 dengan persentase 13,27%. Responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 47 dengan persentase 47,95%. Responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 37 dengan persentase 37,75%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab pilihan Setuju (S) dengan persentase 47,95% mengenai pernyataan Internet banking memberi kebebasan dalam bertransaksi kapan saja dan dimana saja.

#### **Variabel Y**

**Tabel 4.8**

**Fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia sudah sangat lengkap sesuai dengan harapan masyarakat**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
2.	Tidak Setuju (TS)	3	3,06%
3.	Netral (N)	27	27,56%
4.	Setuju (S)	51	52,03%
5.	Sangat Setuju (SS)	17	17,35%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Pada tabel 4.8 diketahui responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 3 dengan persentase 3,06%. Responden yang menjawab Netral (N) berjumlah 27 dengan persentase 27,56%. Responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 51 dengan

persentase 52,03%. Responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 17 dengan persentase 17,34%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab pilihan Setuju (S) dengan persentase 52,03% mengenai pernyataan Fasilitas yang di sediakan oleh Bank Syariah Indonesia sudah sangat lengkap sesuai dengan harapan masyarakat.

**Tabel 4.9**  
**Masyarakat merasa puas dengan adanya fasilitas ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking***

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
2.	Tidak Setuju (TS)	0	0%
3.	Netral (N)	25	25,51%
4.	Setuju (S)	42	42,86%
5.	Sangat Setuju (SS)	31	31,63%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Pada tabel 4.9 diketahui responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Netral (N) berjumlah 25 dengan persentase 25,51% . Responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 42 dengan persentase 42,86%. Responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 31 dengan persentase 31,63%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab pilihan Setuju (S) dengan persentase 42,86% mengenai pernyataan Masyarakat merasa puas dengan adanya fasilitas ATM, mobile banking, dan internet banking.

**Tabel 4.10**  
**Bisa menerima kritik dan saran dari masyarakat**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
2.	Tidak Setuju (TS)	1	1.03%
3.	Netral (N)	32	32,65%
4.	Setuju (S)	47	47,95%
5.	Sangat Setuju (SS)	18	18,37%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Pada tabel 4.10 diketahui responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 dengan persentase 1.03%. Responden yang menjawab Netral (N) berjumlah 32 dengan persentase 32,65%. Responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 47 dengan persentase 47,95%. Responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 18 dengan persentase 18,37%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab pilihan Setuju (S) dengan persentase 47,95% mengenai pernyataan Bisa menerima kritik dan saran dari masyarakat.

**Tabel 4.11**  
**Bank Syariah Indonesia akan bertanggung jawab di setiap kegiatan dan transaksi yang dilakukan**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
2.	Tidak Setuju (TS)	1	1,03%
3.	Netral (N)	23	23,46%
4.	Setuju (S)	51	52,03%
5.	Sangat Setuju (SS)	23	23,46%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.



Pada tabel 4.11 diketahui responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 dengan persentase 1.03%. Responden yang menjawab Netral (N) berjumlah 23 dengan persentase 23,46%. Responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 51 dengan persentase 52,03%. Responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 23 dengan persentase 23,46%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab pilihan Setuju (S) dengan persentase 52,03% mengenai pernyataan Bank Syariah Indonesia akan bertanggung jawab di setiap kegiatan dan transaksi yang dilakukan.

**Tabel 4.12**  
**Bertransaksi berjalan dengan lancar dan cepat tidak mengalami gangguan pada mesin ATM saat melakukan transaksi**

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
2.	Tidak Setuju (TS)	8	8,16%
3.	Netral (N)	29	29,60%
4.	Setuju (S)	47	47,95%
5.	Sangat Setuju (SS)	14	14,29%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

Pada tabel 4.12 diketahui responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 dengan persentase 0%. Responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 8 dengan persentase 8,16%. Responden yang menjawab Netral (N) berjumlah 29 dengan persentase 29,60%. Responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 47 dengan persentase 47,95% . Responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah

14 dengan persentase 14,29%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab pilihan Setuju (S) dengan persentase 52,03% mengenai pernyataan

## 2. Uji Instrumen Data

### a. Uji Validitas

Berikut adalah ketentuan dalam menentukan instrumen tersebut valid atau tidak antara lain: Jika  $r$  hitung  $>$  daripada  $r$  tabel dengan taraf signifikansi 0,05, maka uji instrumen kuesioner tersebut dapat dikatakan valid, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dengan taraf 0,05, maka instrumen kuesioner tersebut dikatakan valid.  $Df = n - 2$   $df = 98 - 2 = R_{tabel} 96$

**Tabel 4.13**

**Uji Validitas Variabel Digitalisasi Perbankan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)**

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X	X1	0,571	0,1986	Valid
	X2	0,605	0,1986	Valid
	X3	0,531	0,1986	Valid
	X4	0,697	0,1986	Valid
	X5	0,614	0,1986	Valid
Y	Y1	0,634	0,1986	Valid
	Y2	0,542	0,1986	Valid
	Y3	0,634	0,1986	Valid
	Y4	0,616	0,1986	Valid
	Y5	0,722	0,1986	Valid

Sumber: Hasil output SPSS 2023

Berdasarkan tabel hasil dari uji validitas di atas diketahui bahwa nilai dari  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yaitu sebesar 0,1986 berdasarkan nilai

signifikansi 0,05. Artinya bahwa seluruh item pernyataan variabel X dan Y dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menyatakan kestabilan suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama, dengan beberapa kali pelaksanaan pengukuran teknik cronbach alpha pada SPSS. Dimana dikatakan reliabel jika *cronbach alpha* > 0,60.

**Tabel 4.14**  
**Uji Reliabilitas**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.723	10

Sumber : Hasil output SPSS 2023

Berdasarkan hasil output spss diatas diperoleh hasil nilai dari Cronbach Alpha sebesar 0,723. Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut dapat dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,60

### 3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

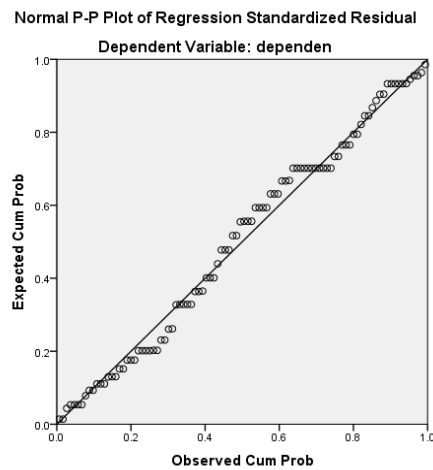
Dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan metode kolmogrov Smirnov-test dengan menggunakan SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam penelitian ini yaitu, apabila nilai sig > 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai sig < 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi secara normal.

**Tabel 4.15**  
**Uji Normalitas**

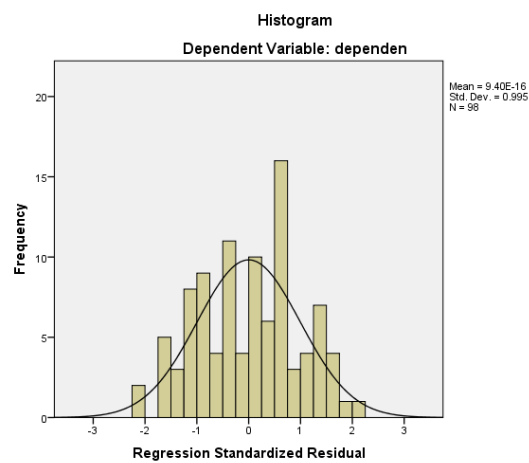
<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.04384712
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.070
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil output SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas diperoleh nilai asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200. Artinya nilai tersebut lebih besar dari nilai sig 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal dan tidak terjadi gejala normalitas. Namun untuk memastikan lagi maka dilakukan uji kembang dengan analisis grafik normal PP-Plot dan histogram dibawah ini:

**Gambar 4.2*****Normal p-p of Regression Standardized Residual***

Sumber: Hasil output SPSS 2023

**Gambar 4.3****Grafik Hitogram**

Sumber: Hasil output SPSS 2023

Gambar di atas menunjukkan bagaimana data dapat dianggap normal jika menyebar di sekitar garis diagonal dan bergerak ke arah tersebut. Data tidak berdistribusi normal dan model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas jika data menyebar jauh keluar garis diagonal.

Pada hasil uji normalitas pp plot dalam penelitian ini nampak menunjukkan bahwa adanya titik-titik yang menyebar dan mengikuti arah garis diagonal, maka dengan ini dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal dan model regresi merespon asumsi normalitas. Sedangkan berdasarkan grafik histogram disimpulkan bahwa gambar histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal

b. Uji Heteroskedastisitas

Dasar pengambilan keputusan dalam uji Heteroskedastisitas adalah jika nilai sig > dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, jika nilai sig < 0,05 maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 4.16**

**Uji Heteroskedastisitas**

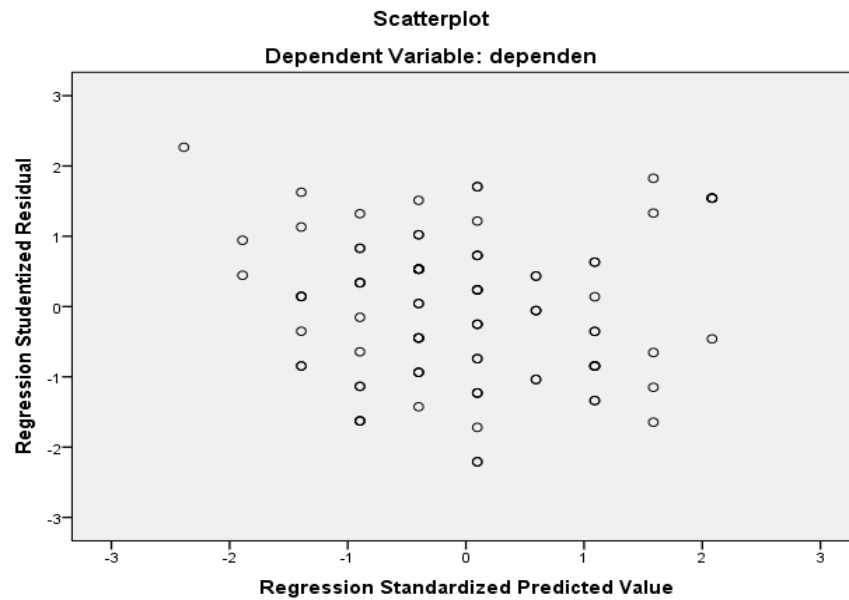
Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.039	1.170		.033	.974
	Independent	.080	.056	.144	1.430	.156

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil output SPSS, 2023

Berdasarkan hasil output pada uji heteroskedastisitas diperoleh nilai sig sebesar 0,156 lebih besar dari 0,05 atau  $0,156 > 0,05$ . Artinya bahwa model regresi tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas berdasarkan variabel independen tersebut. Scarlett Plot uji heteroskedastisitas harus dilihat sebagai berikut:

**Gambar 4.4**  
**Grafik Scatterplot**



Sumber: Hasil SPSS 2023

Berdasarkan gambar di atas yang menunjukkan bahwa titik yang tersebar tidak beraturan yang menandakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### 4. Analisis Persamaan Regresi

##### a. Hasil Uji Multikolinearitas

Dasar pengambilan dalam uji multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai toleransi  $< 0,10$  dan nilai VIF  $> 10,00$  maka dapat disimpulkan bahwa di dalam penelitian ini terjadi gejala multikolinearitas. Kemudian jika nilai toleransi  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10,00$  maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas.

**Tabel 4.17**

#### Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.884	2.165		3.179	.002		
	Independen	.601	.104	.510	5.806	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: dependen

Sumber: Hasil output SPSS, 2023

Setelah dilakukan pengujian multikolinearitas diatas maka dapat diketahui nilai VIF dari variabel X (independent) lebih kecil dari 10,00 atau  $1,000 < 10,00$  dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 atau  $1,000 > 0,10$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam pengujian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi.



## b. Uji F

**Tabel 4.18****Uji F**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142.280	1	142.280	33.709	.000 <sup>b</sup>
	Residual	405.199	96	4.221		
	Total	547.480	97			
a. Dependent Variable: dependen						
b. Predictors: (Constant), independent						

Sumber: Hasil Output SPSS 2023

Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Ho= Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel digitalisasi perbankan melalui self service technology terhadap kepuasan masyarakat Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

H1= Ada pengaruh yang signifikan antara variabel digitalisasi perbankan melalui self service technology terhadap kepuasan masyarakat Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

Berdasarkan hasil hitungan dengan SPSS pada tabel di atas dapat di ketahui angka signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ , sehingga signifikan dan nilai F hitung = 33,709 maka, model regresi dapat di pakai untuk memprediksi variabel X terhadap variabel Y.

## c. Uji Autokorelasi

**Tabel 4.19**  
**Uji Autokorelasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.510 <sup>a</sup>	.260	.252	2.054	1.815
a. Predictors: (Constant), independent					
b. Dependent Variable: dependen					

Sumber: Hasil output SPSS 2023.

Berdasarkan hasil uji autokorelasi dengan Durbin Watson diperoleh nilai sebesar 1,815. Dasar pengambilan keputusan auto korelasi

1.  $d < d_l$  atau  $d > 4-d_l$  : maka terdapat autokorelasi
2.  $d_u < d < 4-d_u$  : maka tidak terjadi autokorelasi
3.  $d < d < d_u$  : maka tidak dapat disimpulkan

diketahui nilai :

$k= 1$  ( jumlah Variabel bebas X)

Berdasarkan hasil perhitungan yang sudah di tetapkan dengan Tabel Durbin Watson dapat simpulkan bahwa dalam tidak terjadi autokorelasi karena nilai  $d_u < d < 4-d_u$  atau  $1,690 < 1,815 < 2,310$ .

## 5. Uji Hipotesis t-test

Dalam pengujian ini jika nilai sig < 0,05 dan nilai T hitung > T tabel maka suatu variabel bebas dapat dinyatakan mempunyai pengaruh yang signifikan, namun jika nilai sig > 0,05 dan nilai T hitung < T tabel maka variabel bebas dapat dinyatakan tidak berpengaruh signifikan. Diperoleh nilai sig 0,000 lebih kecil dari sig 0,05 atau 0,000 , 0,05. Jumlah titik data dalam penelitian ini adalah (n) = 98, dan terdapat (k) = 1 variabel bebas jadi  $df = n - k - 1 = 98 - 1 - 1 = 96$  dan nilai t tabelnya adalah 1,984.

**Tabel 4.20**  
**Pengujian Hipotesis t-test**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.884	2.165		3.179	.002
	Independent	.601	.104	.510	5.806	.000

a. Dependent Variable: dependen

Sumber: Hasil output SPSS 2023

Pada tabel di atas di ketahui dalam uji t dengan SPSS pada tabel di atas di ketahui nilai constant (a) sebesar 6,884 sedangkan nilai variabel X (b/koefisin regresi) sebesar 0,601, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis

$$Y = a + bx$$

$$Y = 6,884 + 0,601x$$

Persamaan tersebut dapat di jelaskan :

- Konstanta sebesar 6,884 berarti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan adalah sebesar 6,884
- Koefisien regresi X sebesar 0,601 menyatakan bahwa setiap penampahan 1% nilai variabel X, maka nilai variabel Y bertambah sebesar 0,601, sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Nilai t hitung sebesar 5,806 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 atau  $5,806 > 1,984$ . Diperoleh nilai sig 0,000 lebih kecil dari sig 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (terikat).

## 6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Landasan suatu keputusan hubungan akan semakin erat jika nilainya mendekati 1 dan akan semakin rendah jika nilainya mendekati 0. Berikut kemungkinan hubungan antara dua variabel: Dua variabel tidak mempunyai hubungan ( $r = 0$ ), dua variabel mempunyai hubungan yang relatif kuat (nilai  $r = \pm 0,5$ ), dua variabel mempunyai hubungan yang kuat (nilai  $r = \pm 0,75$ ), dan dua variabel mempunyai hubungan yang sangat kuat (nilai  $r = 1$ ).

**Tabel 4.21**

### Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.510 <sup>a</sup>	.260	.252	2.054
a. Predictors: (Constant), independent				

Sumber: Hasil output SPSS 2023.

Pada tabel uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diatas output bagian kedua dalam uji koefisien determinasi dengan SPSS pada tabel diatas menjelaskan tentang besarnya nilai korelasi atau hubungan ( R) yaitu sebesar 0,510. Juga dapat dilihat nilai R square sebesar 0,260. Hal ini menunjukkan bahwa variabel terikat (dependen) dipengaruhi oleh variabel bebas (independent) sebesar 26% (R Square x 100%) sedangkan sisanya 74% (100%-26%) dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang belum diteliti pada penelitian ini.

### **C. Analisis Data**

#### **Pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar cempaka.**

Berdasarkan oleh data diperoleh hasil uji t variabel digitalisasi perbankan dengan tingkat signifikansi sebesar 5,806 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 atau  $5,806 > 1,984$ . Diperoleh nilai sig 0,000 lebih kecil dari sig 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu digitalisasi perbankan memiliki nilai t test yang besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang kecil dari 0,05. Sehingga hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iftitahul Jauhariyah yang menemukan bahwa mesin ATM yang digunakan mendapatkan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian Eka Diah Saputri menyimpulkan *Self Service Technology* mempengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan signifikan.