

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

a. Sejarah Berdirinya PT BSI KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan

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

Industri perbankan di Indonesia mencatat sebuah sejarah baru dengan hadirnya PT. Bank Syariah Indonesia Tbk yang secara resmi diluncurkan pada 1 februari 2021 atau 19 jumadil akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia di Istana Negara.

Bank Syariah Indonesia merupakan bank hasil merger antara PT. Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan Bank BNI Syariah. Otoritas jasa keuangan secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah pada 27 Januari 2021 melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021, selanjutnya pada 1 Februari 2021 Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran Bank Syariah Indonesia.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (rahmatan lil ‘aalamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan negeri.

B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Sudirman 3

Visi Bank Syariah Indonesia KC Sudirman 3, yaitu menjadi Top 10 *Global Islamic Bank*. Adapun misi Bank Syariah Indonesia KC Sudirman 3 adalah:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>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 berbasis kinerja.

C. Nilai-nilai Perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3

Balikpapan Selatan

Berikut ini merupakan nilai-nilai yang dijunjung oleh Perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan:

- 1) Memegang teguh kepercayaan yang diberikan (Amanah)
- 2) Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas (Kompeten)
- 3) Saling peduli dan menghargai perbedaan (Harmonis)

- 4) Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- 5) Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan (Adaptif)
- 6) Membangun Kerjasama yang sinergis (Kolaboratif)

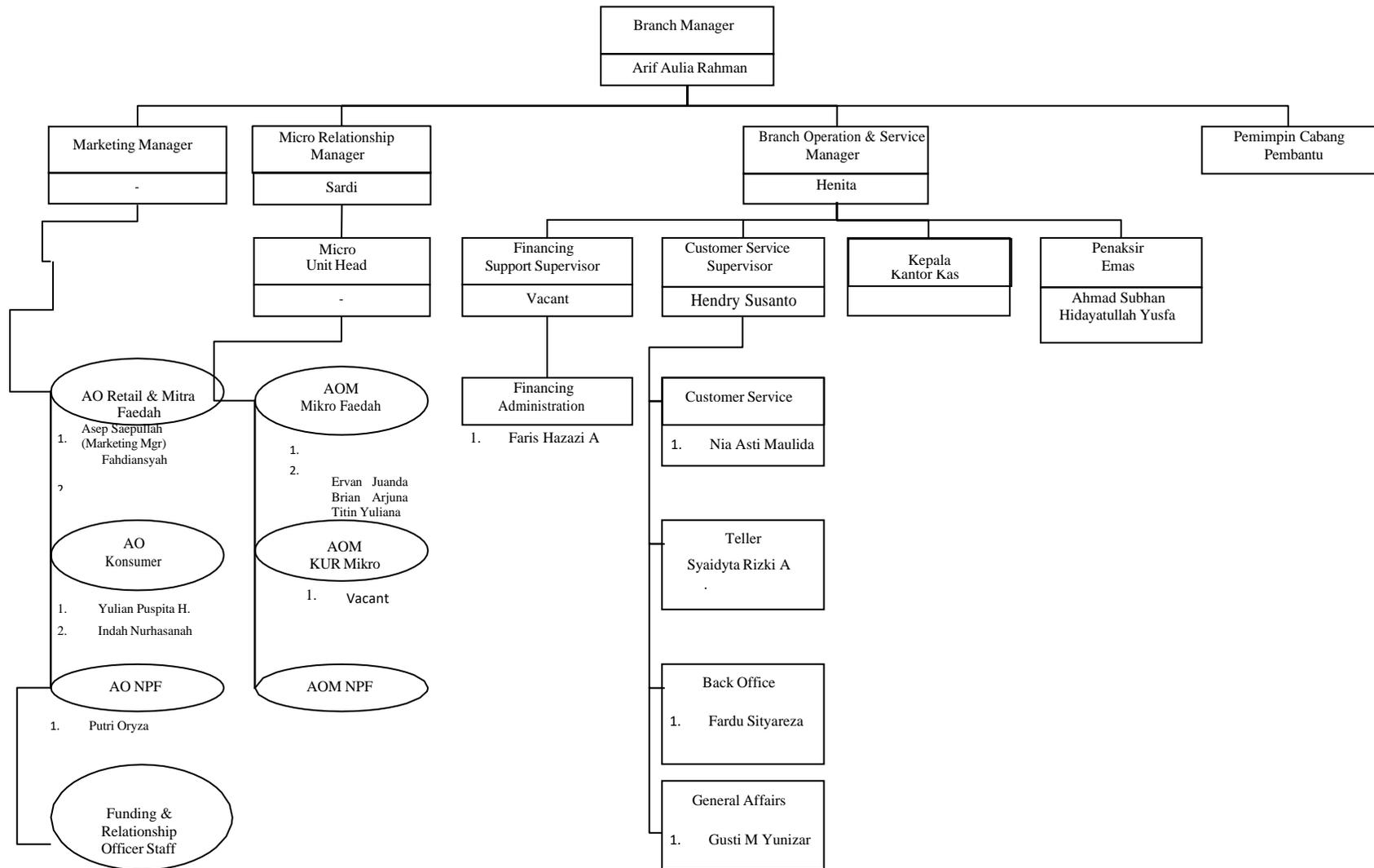
D. Struktur Organisasi BSI KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan

Struktur organisasi adalah suatu susunan atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang mana memiliki hubungan antara setiap bagian maupun posisi pada sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan maksud untuk mencapai tujuan bersama.

Struktur organisasi setiap perusahaan berbeda satu sama lain hal ini dipengaruhi oleh jumlah tenaga kerja dan bentuk perusahaan. BSI KC Sudirman 3 Balikpapan merupakan perusahaan yang memiliki struktur organisasi yang melibatkan seluruh sumber daya yang akan bertanggung jawab atas kewajibannya masing-masing. Berikut ini struktur perusahaan BSI KC Sudirman 3 Balikpapan.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi KC Balikpapan Selatan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk



2. Deskripsi Data Responden

Mengetahui karakteristik responden dapat diperoleh dari penyebaran angket atau kuisisioner dengan menggunakan *google form* yang dilakukan secara *online*. Dalam penelitian ini jumlah responden yaitu 98 orang. Deskripsi responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui distribusi responden berdasarkan gender, usia, pekerjaan, dan layanan Bank Syariah Indonesia yang digunakan. Adapun hasilnya adalah:

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Adapun komposisi responden berdasarkan jenis kelamin responden disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Nasabah	Persentase
Laki-Laki	46	46.9%
Perempuan	52	53.1%
Total	98	100%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 4.1 menjelaskan bahwa dari 98 responden yang digunakan untuk sampel, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 nasabah, dan sisanya laki-laki sebanyak 46 nasabah.

b. Responden menurut Kecamatan Balikpapan

Adapun komposisi responden berdasarkan Kecamatan Balikpapan responden disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	Jumlah Nasabah	Persentase
Balikpapan Utara	13	13.3%
Balikpapan Barat	15	15.3%
Balikpapan Selatan	26	26.5%
Balikpapan Timur	16	16.3%
Balikpapan Kota	14	14.3%
Balikpapan Tengah	14	14.3%
Total	98	100%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 4.2 menjelaskan bahwa dari 98 responden yang digunakan untuk sampel, mayoritas responden tinggal di Kecamatan Balikpapan Selatan.

c. Responden menurut usia nasabah

Adapun komposisi responden berdasarkan usia responden disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Nasabah	Persentase
< 21	19	19.4%
21 – 25	27	27.6%
26 – 30	19	19.4%
31 – 35	21	21.4%
> 36	12	12.2
Total	98	100%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 4.3 menjelaskan bahwa dari 98 responden yang digunakan untuk sampel, mayoritas responden berusia 21 – 25 tahun.

d. Responden menurut pekerjaan

Adapun komposisi responden berdasarkan pekerjaan nasabah yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Nasabah	Persentase
Pelajar/mahasiswa	27	27.6%
Pegawai swasta	28	28.6%
PNS	25	25.5%
Lainnya	18	18.4%
Total	98	100%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.0%, netral sebanyak 12 orang atau 12.2%, setuju sebanyak 38 orang 38.8% dan sangat setuju sebanyak 47 atau 48.0%. Sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini berjumlah 47 orang atau 48.0% yang mana bahwa responden telah mengakui SMS notifikasi mempermudah untuk cek saldo rekening.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel *SMS Banking* (X1)

- 1) *Reability*; Kecepatan pelayanan *SMS Banking* dalam bertransaksi

Tabel 4.5
Tanggapan Responden untuk Cek Saldo Rekening

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	1	1.0%

2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	16	16.3%
4	Setuju	41	41.8%
5	Sangat setuju	40	40.8%
Total		98	100%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 2.9%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.0%, netral sebanyak 16 orang atau 16.3%, setuju sebanyak 41 orang 41.8% dan sangat setuju sebanyak 40 atau 40.8%. sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini berjumlah 41 orang atau 41.8% yang mana bahwa responden telah mengakui SMS Banking bisa untuk mengecek saldo rekening.

- 2) *Responsiveness*; Kecepatan Pelayanan SMS Banking dalam Bertransaksi

Tabel 4.6
Tanggapan Responden mengenai Kecepatan Pelayanan dalam Bertransaksi

No	Pilihan Jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	1	1.0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	15	15.3%
4	Setuju	27	27.6%
5	Sangat setuju	55	56.1%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.0%, netral sebanyak 15 orang atau 15.3%, setuju sebanyak 27 orang 27.6% dan sangat setuju sebanyak 55 atau 56.1%. Sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini berjumlah 55 orang atau 56.1% yang mana bahwa responden telah mengakui kecepatan pelayanan *SMS Banking* dalam bertransaksi.

- 3) *Assurance*; Nasabah menggunakan *SMS Banking* karena semua data dirahasiakan oleh pihak Bank

Tabel 4.7

Tanggapan responden menggunakan produk karena semua data dirahasiakan oleh pihak Bank

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak Setuju	2	2.0%
3	Netral	7	7.2%
4	Setuju	44	44.9%
5	Sangat setuju	45	45.9%
Total		98	100.0%

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab netral sebanyak 7 orang atau 7.2%, setuju sebanyak 44 orang atau 44.9%, dan sangat setuju sebanyak 45 orang atau 45.9%. sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini berjumlah 44 orang atau 44.9% yang mana bahwa responden telah mengakui

bahwa nasabah menggunakan *SMS Banking* karena semua data dirahasiakan oleh pihak Bank.

b. Variabel *Mobile Banking* (X2)

- 1) *Efficiency*; Menggunakan *Mobile Banking* sangat memudahkan dalam hal menghemat waktu

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Sangat Mudah Menggunakan Produk dalam Menghemat Waktu

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	1.0%
3	Netral	8	8.2%
4	Setuju	45	45.9%
5	Sangat setuju	44	44.9%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 atau 1.0%, netral sebanyak 8 orang atau 8.2%, setuju sebanyak 45 orang 45.9% dan sangat setuju sebanyak 44 atau 44.9%. sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini berjumlah 45 orang atau 45.9% yang mana bahwa responden telah mengakui bahwa nasabah menggunakan *Mobile Banking* sangat memudahkan dalam hal menghemat waktu.

- 2) *Safety*; Jaringan keamanan *Mobile Banking* sangat privasi

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Jaringan Keamanan Produk yang Sangat Privasi

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	1	1.0%
2	Tidak Setuju	1	1.0%
3	Netral	7	7.1%
4	Setuju	39	39.8%
5	Sangat setuju	50	51.0%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.0%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.0%, netral sebanyak 7 orang atau 7.1%, setuju sebanyak 39 orang 39.8% dan sangat setuju sebanyak 50 atau 51.0%. sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini berjumlah 50 orang atau 51.0% yang mana bahwa responden telah mengakui bahwa jaringan keamanan *Mobile Banking* sangat privasi.

- 3) *Convenience*; Fitur di dalam *Mobile Banking* sangat jelas dan mudah untuk nasabah pahami

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai Fitur Produk yang Sangat Jelas dan Mudah Dipahami

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0

3	Netral	6	6.1%
4	Setuju	47	48.0%
5	Sangat setuju	45	45.9%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab netral sebanyak 6 orang atau 6.1%, setuju sebanyak 47 orang 48.0% dan sangat setuju sebanyak 45 atau 45.9%. sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pertanyaan ini berjumlah 47 orang atau 48.0% yang mana bahwa responden telah mengakui bahwa fitur di dalam *Mobile Banking* sangat jelas dan mudah untuk nasabah pahami.

c. Variabel *Internet Banking* (X3)

- 1) *Relevancy*; informasi yang dihasilkan relevan dan memiliki manfaat untuk pemakainya

Tabel 4.11
Tanggapan Responden dengan Informasi dari Produk Relevan dan Bermanfaat

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	3	3.1%
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	4	4.1%
4	Setuju	49	50.9%
5	Sangat setuju	42	42.9%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang 3.1%, netral

sebanyak 4 orang atau 4.1%, setuju sebanyak 49 orang 50.9% dan sangat setuju sebanyak 42 atau 42.9%.

- 2) *Accuracy*; informasi yang dihasilkan akurat dan bebas dari kesalahan

Tabel 4.12
Tanggapan Responden dengan Informasi yang Dihasilkan Akurat dan Bebas dari Kesalahan

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	3	3.1%
2	Tidak Setuju	2	2.0%
3	Netral	6	6.1%
4	Setuju	42	42.9
5	Sangat setuju	45	45.9%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangattidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.1%, tidak setuju sebanyak 2 orang atau2.0%, netral sebanyak 6 orang atau 6.1%, setuju sebanyak 42 orang 42.9% dan sangat setuju sebanyak 45 atau 45.9%.

- 3) *Timeliness*; informasi yang dihasilkan tepat waktu

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Mengenai Informasi yang Dihasilkan Tepat Waktu

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	4	4.1%
2	Tidak Setuju	2	2.0%
3	Netral	7	7.1%
4	Setuju	46	46.9%
5	Sangat setuju	39	39.8%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4.1%, tidaks setuju sebanyak 2 orang atau 2.0%, netral sebanyak 7 orang atau 7.1%, setuju sebanyak 46 orang 46.9% dan sangat setuju sebanyak 39 orang atau 39.8%.

- 4) *Realibility*; informasi yang dihasilkan dapat dipercaya

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Mengenai Informasi yang Dihasilkan Dapat Dipercaya

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	2	2.0%
2	Tidak Setuju	1	1.0%
3	Netral	5	5.1%
4	Setuju	44	44.9%
5	Sangat setuju	46	46.9%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.0%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.0%, netral sebanyak 5 orang atau 5.1%, setuju sebanyak 44 orang atau 44.9% dan sangat setuju sebanyak 46 atau 46.9%.

- 5) *Flexible*; kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan

Tabel 4.15

Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Sistem Inforamasi dalam Melakukan Perubahan-Perubahan

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	3	3.1%
4	Setuju	53	54.1%
5	Sangat setuju	41	41.8%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab netral sebanyak 3 orang atau 3.1%, setuju sebanyak 53 orang 54.1% dan sangat setuju sebanyak 41 orang atau 41.8 %.

- 6) *Ease of use*; kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses suatu teknologi

Tabel 4.16

Tanggapan Responden Untuk Mengakses Teknologi Sangat Nyaman dan Mudah

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	1	1.0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	3	3.1%
4	Setuju	53	54.1%
5	Sangat setuju	41	41.8%
Total		98	100.0%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden

yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.0%, netral sebanyak 3 orang atau 3.1%, setuju sebanyak 53 orang 54.1% dan sangat setuju sebanyak 41 orang atau 41.8%.

- 7) *System of reliability*; sistem memiliki fungsi-fungsi yang spesifik dan mudah dipahami

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Mengenai Sistem Memiliki Fungsi yang Spesifik dan Mudah Untuk Dipahami

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	5	5.1%
4	Setuju	45	45.9%
5	Sangat setuju	48	49.05%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab netral sebanyak 5 orang atau 5.1%, setuju sebanyak 45 orang 45.9% dan sangat setuju sebanyak 48 orang atau 49.0%.

- 8) *Tangibles*; fasilitas layanan yang diberikan sistem sudah dipahami sesuai standar

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Layanan yang Diberikan Sistem Sudah Dipahami Sesuai dengan Standar

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%

3	Netral	4	4.1%
4	Setuju	52	53.1%
5	Sangat setuju	42	42.9%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab netral sebanyak 4 orang atau 4.1%, setuju sebanyak 52 orang 53.1% dan sangat setuju sebanyak 42 orang atau 42.9%.

- 9) *Reliability*; layanan sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh penyedia *software*

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Mengenai Layanan yang Ditawarkan Sesuai dengan Apa yang Ditawarkan Penyedia *Software*

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1.0%
3	Netral	5	5.1%
4	Setuju	42	42.9%
5	Sangat setuju	50	51.0%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.0%, netral sebanyak 5 orang atau 5.1%, setuju sebanyak 42 orang 42.9% dan sangat setuju sebanyak 50 orang atau 51.0%.

- 10) *Responsiveness*; sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang diinginkan

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Mengenai Tanggapan Sistem Sudah Sesuai dengan Apa yang Responden Inginkan

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak Setuju	2	2.0%
3	Netral	3	3.15%
4	Setuju	54	42.9%
5	Sangat setuju	40	52.0%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.0%. netral sebanyak 3 orang atau 3.15%, setuju sebanyak 54 orang 42.9% dan sangat setuju sebanyak 40 orang atau 52.0%.

- 11) *Assurance*; keamanan dalam mengakses atau mengirim data menggunakan sistem

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Mengenai Mengakses atau Mengirim Data Dengan Sistem Dikatakan Aman

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	1.0%
3	Netral	54	55.1%
4	Setuju	40	40.8%
5	Sangat setuju	0	0
Total		98	100.0

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab netral sebanyak 54 orang atau 55.1%, setuju

sebanyak 40 orang 40.8%.

- 12) *Emphathy*; sistem memberikan layanan bantuan dan beberapa masukan yang memudahkan penggunaan sistem

Tabel 4.22
Tanggapan Responden Mengenai Sistem Bisa Memberikan Layanan Bantuan dan Beberapa Masukan

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	1	1.0%
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	1	1.0%
4	Setuju	50	51.0%
5	Sangat setuju	46	46.9%
Total		98	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab netral sebanyak 1 orang atau 1.0%, setuju sebanyak 50 orang 51.0% dan sangat setuju sebanyak 46 orang atau 46.9%.

d. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

- 1) *Credibility*; Memberikan perhatian kepada semua nasabah

Tabel 4.23
Tanggapan Responden mengenai BSI Memberikan Perhatian Individual kepada Semua Nasabah

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	2	2.0%
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	7	7.1%
4	Setuju	42	42.9%
5	Sangat setuju	47	48.0%
Total		98	100.0%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab netral sebanyak 7 orang atau 7.1%, setuju sebanyak 42 orang 42.9% dan sangat setuju sebanyak 47 atau 48.0%. sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini berjumlah 47 orang atau 48.0% yang mana bahwa responden telah mengakui bahwa nasabah merasa puas bisa karena BSI lebih memperhatikan secara individual.

2) *Accuracy*; Memberikan layanan secara tepat sejak awal

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Merasa Puas Karena Layanan BSI

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak Setuju	2	2.0%
3	Netral	0	0
4	Setuju	42	42.9%
5	Sangat setuju	54	55.1%
Total		98	100.0%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.0%, setuju sebanyak 42 orang 42.9% dan sangat setuju sebanyak 54 atau 55.1%. sehingga menunjukkan bahwa Mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini berjumlah 54 orang atau 55.1% yang mana responden telah mengakui bahwa nasabah merasa puas karena BSI memberikan layanan secara tepat dan akurat.

- 3) *Faster*; Nasabah merasa puas karena kinerja sistem dan jaringan

Tabel 4.25
Tanggapan Responden Merasa Puas oleh Kinerja Sistem dan Jaringan BSI

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	1.0%
3	Netral	0	0
4	Setuju	42	42.9%
5	Sangat setuju	54	55.1%
Total		98	100.0%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.0%, setuju sebanyak 42 orang 42.9% dan sangat setuju sebanyak 54 orang atau 55.1%. sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi sangat setuju pada pernyataan ini berjumlah 54 orang atau 55.1% yang mana bahwa responden telah mengakui bahwa nasabah merasa puas karena BSI KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan memiliki sistem dan jaringan yang cepat.

- 4) *Safety*; Nasabah merasa puas dengan keamanan dalam layanan *m-banking* yang diberikan kepada nasabah

Tabel 4.26
Tanggapan Responden Merasa Puas dengan Keamanan Layanan Mbanking

No	Pilihan jawaban	F	Persentase
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	1.0%
3	Netral	0	0
4	Setuju	52	53.1%
5	Sangat setuju	45	45.9%

Total	98	100.0%
-------	----	--------

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1.0%, setuju sebanyak 52 orang 53.1% dan sangat setuju sebanyak 45 orang atau 45.9%. sehingga menunjukkan bahwa mayoritas responden menanggapi setuju pada pernyataan ini berjumlah 52 orang atau 53.1% yang mana bahwa responden telah mengakui bahwa nasabah merasa puas karena nasabah merasa puas dengan keamanan yang terjamin oleh BSI KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan.

4. Pengujian dan Hasil Analisis Data

a. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang dibuat mampu mengukur apa yang telah ditentukan. Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid instrumen bisa mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas setiap butir pertanyaan digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap pertanyaan dengan skor total (*corrected item total correlation*) yang penyelesaiannya dilakukan dengan bantuan program SPSS Ver 22.0. Uji validitas dengan membandingkan antara r_{hitung} dan r_{tabel} dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *product moment* yang dikemukakan Pearson, dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dapat dinyatakan valid

b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ pernyataan dapat dinyatakan tidak valid

Sedangkan untuk mendapatkan r_{tabel} dilakukan dengan tabel r product moment, yaitu menentukan $\alpha = 0,05$ kemudian $n = 98$. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 98 responden, sehingga diperoleh nilai $(df) = 98 - 2$ dengan nilai dari df adalah 96 maka diperoleh angka r tabel untuk uji validitas pada penelitian ini sebesar 0,198. Hasil uji validitas selengkapnya akan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.27
Uji Validitas Bagian SMS Notifikasi

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Item 1	0.819	0.198	Valid
2	Item 2	0.776	0.198	Valid
3	Item 3	0.812	0.198	Valid

Sumber: Data olahan, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel layanan Bank Syariah Indonesia (SMS Notifikasi) untuk ke 3 item menyatakan semuanya valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 4.28
Uji Validitas Bagian *Mobile Banking*

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Item 1	0.747	0.198	Valid
2	Item 2	0.695	0.198	Valid
3	Item 3	0.694	0.198	Valid

Sumber: Data olahan, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa untuk variable layanan Bank Syariah Indonesia (*Mobile Banking*) untuk ke 3 item menyatakan semuanya valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 4.29
Uji Validitas Bagian *Internet Banking*

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Item 1	0.463	0.198	Valid
2	Item 2	0.495	0.198	Valid
3	Item 3	0.505	0.198	Valid
4	Item 4	0.653	0.198	Valid
5	Item 5	0.576	0.198	Valid
6	Item 6	0.506	0.198	Valid
7	Item 7	0.486	0.198	Valid
8	Item 8	0.656	0.198	Valid
9	Item 9	0.553	0.198	Valid
10	Item 10	0.541	0.198	Valid
11	Item 11	0.540	0.198	Valid
12	Item 12	0.593	0.198	valid

Sumber: Data olahan, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa untuk variael layanan Bank Syariah Indonesia (*internet banking*) untuk ke 12 item menyatakan semuanya valid karena r hitung > r tabel.

Tabel 4.30
Uji Validitas Bagian Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
1	Item 1	0.686	0.198	Valid
2	Item 2	0.699	0.198	Valid
3	Item 3	0.548	0.198	Valid
4	Item 4	0.549	0.198	Valid

Sumber: Data olahan, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kepuasan nasabah untuk ke 4 item menyatakan semuanya valid karena r hitung > r tabel.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensinya. Instrumen yang reliabel yaitu instrumen yang apabila dilakukan beberapa kali dalam mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas data bisa dilakukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika *Alpha Cronchbach* > 0,60 berarti variabel penelitian ini reliabel.
2. Jika *Alpha Cronchbach* < 0,60 berarti variabel penelitian ini tidak reliabel.

Berikut disajikan tabel statistik reliabel penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.31
Statistik Reliabel

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	SMS Notifikasi	0.827	Reliabel
2	<i>Mobile banking</i>	0.779	Reliabel
3	<i>Internet banking</i>	0.779	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah	0.737	Reliabel

Sumber: Data olahan, 2023

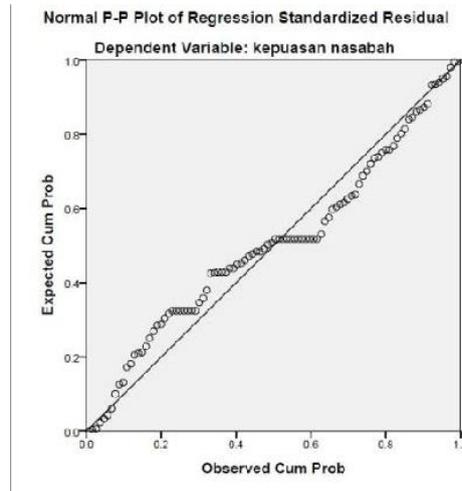
Pada tabel 4.31 terlihat bahwa seluruh pertanyaan ke lima variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan bisa dinyatakan reliabel, sehingga bisa digunakan untuk pengumpulan data dalam mengukur semua variabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi,

variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.



Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas Data

Gambar diatas menunjukkan bahwa grafik dari p plot menunjukkan sebaran data mengikuti arah garis diagonal dan penyebarannya mendekati garis diagonal, sehingga model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi data terdistribusi normal. Adapun hasil uji normalitas menggunakan uji statistik kolmogrov smirnov dapat diketahui pada tabel berikut ini:

Tabel 4.32
Uji Statistik Non Parametik Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

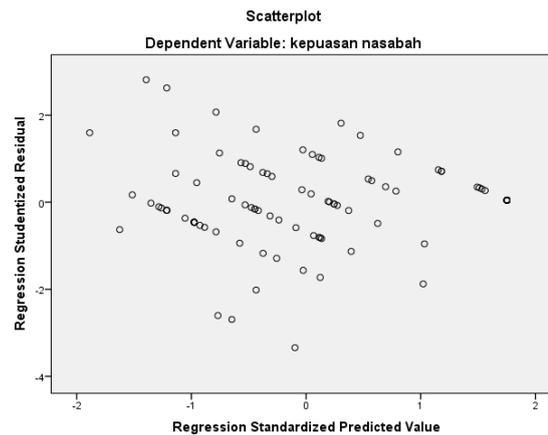
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.08330137
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.100
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.011 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 4.32 menunjukkan data terdistribusi normal, hal ini

menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,011. Bahwa signifikan lebih besar dari probability value yaitu 0.05. Artinya, data penelitian telah terdistribusi normal sehingga data dapat digunakan untuk melakukan pengujian selanjutnya.

2) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dengan melihat grafik scatterplot diatas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu y. maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

3) Uji Multikolonieritas

Untuk mendeteksi adanya gejala multikolonieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi atau nilai vif. Batas *tolerance* > 0.10 dan batas *vif* $< 10,00$, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolonieritas diantara variabel bebas.

Tabel 4.33
Hasil Uji Multikolinearitas

Variable	Tolerance	Vif
Sms notifikasi	0.681	1.469
Mobile banking	0.655	1.526
Internet banking	0.620	1.613

4) Uji Autokorelasi

Tabel 4.34
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.760 ^a	.577	.563	1.100	1.915

a. Predictors: (Constant), *internet banking*, sms notifikasi, *mobile banking*

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Berdasarkan tabel diatas, nilai dw dapat diketahui sebesar 1.915, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikan 5%, dengan jumlah sampel 98 (n) dan jumlah *variable independent* 3 (k=3), maka diperoleh nilai du sebesar 1.7345, dan nilai dw sebesar 1.915 lebih besar dari batas atas (du) yakni 1.7345 dan kurang dari (4-du) atau $4 - 1.7345 = 2,2655$, jadi dapat disimpulkan terjadi autokorelasi.

c. Uji Signfikan (Uji t)

Uji t merupakan pengujian untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas yang ada didalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signfikansi lebih kecil dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 4.35
Hasil Uji Parsial

Variabel	t hitung	Sig	Keterangan
SMS Notifikasi	1.357	0.178	Berpengaruh positif dan tidak signifikan
<i>Mobile Banking</i>	0.935	0.352	Berpengaruh positif dan tidak signifikan
<i>Internet Banking</i>	7.626	0.000	Berpengaruh positif dan signifikan

Dari tabel diatas dapat di hitung t hitung dari variabel bebas. Selanjutnya t hitung penelitian di bandingkan dengan t tabel dengan taraf kesalahan 10% dan derajat kebebasan ($df = n - 2 = 98 - 2 = 96$) diperoleh t tabel = 1.66055 dari tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Hasil analisis regresi variabel SMS Notifikasi (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung sebesar 1.351 lebih besardaripada t tabel sebesar 1.66055 dengan nilai sig t sebesar 0.178 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel SMS Notifikasi berpengaruh positif dan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja.
- Hasil analisis regresi variabel *Mobil Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung sebesar 0.935 lebih besar daripada t tabel sebesar 1.66055 dengan nilai sig t sebesar 0.352 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Mobile Banking* berpengaruh positif dan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

- Hasil analisis regresi variabel *Internet Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung sebesar 7.626 lebih besar daripada t tabel sebesar 1.66055 dengan nilai sig t sebesar 0.000 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Internet Banking* berpengaruh positif dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

d. Uji Parsial (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	155.268	3	51.756	42.739	.000 ^b
	Residual	113.834	94	1.211		
	Total	269.102	97			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), internet banking, sms notifikasi, mobile banking

Gambar 4.4
Hasil Uji Parsial (Uji F)

Berdasarkan hasil uji F maka nilai F sebesar 42.739 lebih besar dari F tabel sebesar 2.70, dengan tingkat signifikansi 0.000 atau < 0.05 maka secara simultan variabel sms notifikasi, *mobile banking*, dan *internet banking* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.