

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran objek penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Indonesia menjadi salah satu negara yang penduduknya mayoritas islam, mempunyai peluang sebagai paling depan pada industri keuangan syariah. Bertambahnya masyarakat yang sadar akan halal *matter* dan dorongan *stakeholder* yang besar, menjadi faktor terpenting mengembangkan ekosistem halal di Indonesia, meliputi Bank Syariah. Disini Bank Syariah memiliki peranan menjadi penyedia fasilitas perekonomian dalam ekosistem industri halal. Dengan adanya Perbankan Syariah di Indonesia yang sudah meningkat serta mengalami pengembangan yang istimewa dalam periode 30 tahun ini.

Menginovasi produk, meningkatkan layanannya, dan mengembangkan jaringan memperlihatkan trend yang baik dari setiap tahun. Semangat melaksanakan percepatan juga terlihat dari semakin banyak Bank Syariah yang melaksanakan aksi korporasi. Juga termasuk dengan Bank Syariah yang dipunyai Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. BRI Syariah diubah menjadi Bank Syariah Indonesia berdasarkan kesepakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia terhadap Perubahan Anggaran Dasar PT Bank BRI Syariah Tbk yang diubah namanya menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai hasil merger, ini dilakukan tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Inilah sebagai penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).¹

Dari bergabungnya ketiga Bank Syariah mempunyai keuntungan lebih menjadikan layanannya semakin lengkap, jangkauannya lebih luas, dan mempunyai kapasitas permodalan lebih baik. Dengan dorongan sinergi dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah lewat Kementerian BUMN. Terhitung mulai 1 Februari nama PT BRI Syariah tercatat di Bursa Efek Indonesia dengan nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk namun tetap menggunakan kode BRIS. Bank Syariah Indonesia diharuskan agar bisa bersaing di tingkat

¹Widianingsih, Dea. 2023. *Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, dan fitur Layanan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile*. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta:. Hal. 13

global. Permergeran ketiga Bank Syariah merupakan usaha untuk membentuk Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Adanya Bank Syariah Indonesia juga menjadikan cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan untuk alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

2. Visi dan Misi BSI

a. Visi BSI

Menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan.

b. Misi BSI:

1. Mewujudkan nilai tambah bagi investor.
2. Menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern.
3. Memberikan kontribusi positif.
4. Memberikan pertumbuhan nilai positif.
5. Menyediakan produk & layanan.
6. Meningkatkan produk & layanan.
7. Mengutamakan penghimpunan dana murah.
8. Mengembangkan talenta & wahana berkarya untuk berprestasi sebagai perwujudan ibadah. (BSI, 7 Januari 2022)

4. Produk BSI

Produk-produk yang ditawarkan BSI adalah sebagai berikut:

1) Tabungan

- a. Tabungan Easy Wadiah adalah tabungan rupiah dengan akad wadiah yad dhamanah menggunakan skema titipan tanpa bagi hasil
- b. Tabungan Easy Mudharabah adalah tabungan berakad mudharabah muthlaqah yaitu “Nasabah sebagai pemilik dana memberikan keleluasaan kepada Bank sebagai pengelola Dana untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha sesuai syariah dan menguntungkan dengan sistem bagi hasil”
- c. Tabungan Bisnis adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat memberikan kemudahan transaksi nasabah segmen wiraswasta
- d. Tabungan Valas yaitu tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank
- e. Tabungan Haji Indonesia adalah tabungan rupiah untuk perencanaan ibadah haji dan umroh “ Nasabah perorangan usia 17 tahun ke atas yang berencana untuk menunaikan ibadah haji atau umroh”
- f. Tabungan Haji Muda Indonesia adalah tabungan rupiah untuk perencanaan haji dan umroh bagi anak “ Nasabah perorangan dibawah usia 17 tahun yang berencana untuk menunaikan ibadah haji atau umroh bersama keluarga atau program dari sekolah-sekolah islam”
- g. Tabungan Berencana yaitu tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi perlindungan asuransi dengan akad mudharabah muthlaqah dengan skema bagi hasil
- h. Tabungan Pendidikan adalah tabungan berjangka untuk keperluan dana pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi perlindungan asuransi
- i. Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh ban-bank di Indonesia guna menumbuhkan bbudaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- j. Tabungan SimPel Ib adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di

Indonesia dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini dengan akad wadiah yad dhamanah

- k. Tabungan Junior adalah tabungan dengan akad mudharabah atau wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun. Bebas biaya administrasi bulanan rekening, dilengkapi dengan BSI Debit SABI Card khusus anak
- l. Tabungan KU Bansos dan Simpel PIP adalah tabungan perorangan yang diperuntukkan untuk penyaluran dana bantuan sosial dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*
- m. Basic Saving Account (BSA) dengan nama BSI Tabungan Smart merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menggunakan akad *Wadiah Yad Dhamanah*.
- n. BSI Tabungan Pensiun adalah tabungan yang diperuntukkan untuk nasabah perorangan untuk menjadi mitra bayar dengan lembaga pengelola dana pensiun yang telah berkerjasama dengan Bank dengan menggunakan akad Mudharabah Muthalaqah.
- o. BSI Tabungan Mahasiswa adalah tabungan dengan akad mudharabah atau wadiah dari para mahasiswa Perguruan Negeri Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai /anggota Perusahaan /Lembaga /Assosiasi /Organisasi Profesi yang berkerjasama dengan BSI (PKS) yang berfungsi untuk menampung keperluan pembayaran SPP/gaji pegawai serta dilengkapi dengan Kartu ATM/Debit.
- p. BSI Tabungan Payroll merupakan tabungan yang dikhususkan untuk nasabah payroll dengan 4 (empat) variasi biaya pengolahan rekening yang berbeda berdasarkan PKS BSI dengan institusi.
- q. BSI Tabungan Classic merupakan bentuk investasi dana untuk menampung setoran *cash collateral/ goodwill* nasabah pada setiap penerbitan BSI Hasanah Card yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah.

2) Giro

BSI Giro Rupiah dan Valas merupakan sarana penyimpanan dana untuk kemudahan transaksi berakad Wadiah

Yad Dhamanah dan Mudharabah Mutlaqah. (Wadiah Yad Dhamanah: Nasabah sebagai pemilik dana menitipkan dananya kepada bank dan bank berhak untuk menggunakan titipan tersebut tanpa mengurangi nilai titipan)

3) Deposito

BSI Deposito merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah. (Mudharabah Muthlaqah: nasabah sebagai pemilik dana memberikan keleluasaan kepada bank sebagai pengelola dana untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha sesuai syariah dan menguntungkan dengan sistem bagi hasil)²

5. Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro merupakan fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi. Pembiayaan mikro sendiri terdiri dari 2 (dua) produk yaitu:

- a. Mikro Usaha atau Mikro Reguler merupakan fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi semua calon nasabah yang mempunyai usaha minimal 6 (enam) bulan berjalan. Pembiayaan dengan limit 200 Juta setara margin 18%, menggunakan akad Murubahah (Jual-Beli), Ijarah (Sewa-Menyewa), dan MMQ atau Musyarakah Muthanaqisah (bentuk kerjasama antara pihak bank dengan nasabah)
- b. KUR (Kredit Usaha Rakyat) Mikro, kur mikro sendiri terdiri dari 3 (tiga) produk yaitu sebagai berikut:
 1. KUR Super Mikro merupakan fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi rakyat biasa yang mempunyai usaha minimal 6 (enam) bulan berjalan. Pembiayaan ini sampai limit 10 Juta dengan margin setara 6%.
 2. KUR Mikro merupakan fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi rakyat biasa yang mempunyai usaha minimal 6 (enam) bulan berjalan. Pembiayaan ini sampai limit 10-100 Juta dengan margin setara 6%.
 3. KUR Kecil merupakan fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi rakyat biasa yang mempunyai usaha minimal 6 (enam) bulan berjalan. Pembiayaan ini sampai limit 100-500 Juta dengan margin setara 6%.

² https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html

6. Pembiayaan Consumer

Pembiayaan consumer merupakan produk pembiayaan guna pemenuhan berbagai macam kebutuhan khususnya untuk para pegawai. Macam-macam produknya yaitu,

a. Griya hasanah

Merupakan produk pembiayaan untuk pembelian, renovasi rumah, take over dan refinancing. Terbagi menjadi 3, yaitu;

1. Griya simuda yaitu pembiayaan griya untuk kaula muda
2. Griya mabrur yaitu pembiayaan griya dengan kesempatan mendapatkan porsi haji senilai 25 juta
3. Griya regular

b. Mitraguna

Pembiayaan guna pemenuhan berbagai macam kebutuhan khususnya untuk pegawai yang dibayarkan dengan payroll

c. BSI Oto berkah

Adalah pembiayaan guna pembelian mobil baru ataupun second dan pembelian motor baru.

d. Pensiun dan pra pensiun

Yaitu pembiayaan yang khusus ditujukan kepada para pegawai BUMN, PNS, tenaga kesehatan, TNI dan POLRI, untuk tunjangan dana pensiun.

e. Gadai emas

Merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat

f. Cicil emas

Jenis emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram

7. BSI Mobile

Mobile banking merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh bank yang melayani segala transaksi dari nasabah via *smartphone* guna mempermudah dalam bertransaksi. *Mobile banking* adalah bentuk solusi dari pihak bank bagi nasabah yang tidak sempat/ tidak ingin repot pergi ke ATM ataupun datang ke Bank secara langsung.³ Hal ini dikarenakan sudah banyak perbankan yang sudah menyediakan jasa transaksi dengan mudah

³ Setiawan, H. (2016). Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. Keuangan Dan Perbankan, 3, 518–528.

melalui *smartphone* yang dapat diakses online kapan saja dan di mana saja. Misalnya, mutasi rekening, informasi saldo, transfer saldo dan masih banyak lainnya.

Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal.⁴ *Mobile Banking* merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanannya. Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan oleh perbankan tradisional.

Mobile Banking menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik, dan berdasarkan jenisnya, jasa biasanya dibagi menjadi dua, yakni jasa *pull-based* dan jasa *push-based*. Jasa *pull-based* merupakan jasa yang ditawarkan, sedangkan *push-based* adalah jasa yang ditawarkan berdasarkan persetujuan pihak nasabah dan bank dimana bank akan mengirimkan informasi-informasi yang dibutuhkan nasabah secara berkala atau berdasarkan aturan tertentu.

Cara kerja fasilitas ini pada hakikatnya sedikit berbeda atau hampir sama dengan SMS biasa kita dilakukan. Yakni nasabah mengirimkan SMS kepada nomor yang telah disediakan oleh pihak bank dengan isi pesan berupa kode tertentu. Selain itu, setiap kali mengirimkan sebuah SMS, di dalam pesan yang dikirimkan ikut serta di dalamnya adalah PIN untuk mengakses fasilitas elektronik tersebut. Apabila kode dan PIN yang dimasukkan benar maka permintaan transaksi akan diterima. Dan sebaliknya, apabila salah satu isi pesan, baik kode pesan maupun PIN tidak sesuai maka permintaan transaksi akan ditolak. Saat ini sudah hampir semua bank telah menyediakan jasa *mobile banking*, tidak terkecuali Bank Syariah Indonesia yang juga mengeluarkan aplikasi yang bernama BSI Mobile. BSI Mobile yang dulunya adalah BSM mobile ditujukan untuk memudahkan nasabah BSI dalam bertransaksi dan

⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010), hal.240

juga bersaing dengan perbankan-perbankan yang terlebih dahulu menyediakan jasa tersebut.⁵

Jenis transaksi yang bisa dilayani melalui fasilitas BSI *mobile* sebagai berikut:

- a. Transfer dana
- b. Informasi saldo, mutasi rekening, dan informasi nilai tukar
- c. BSI transfer *Valas* (melayani transfer lebih dari 130 mata uang)
- d. Pembayaran untuk tagihan kartu kredit, listrik, telepon, *handphone*, serta asuransi
- e. BSI *cardless withdrawal* (pengambilan uang tanpa kartu *ATM*)
- f. Layanan untuk melakukan zakat dan infaq
- g. Fitur-fitur layanan islami (juz amma, jadwal sholat waktu setempat, arah kiblat dan masih banyak lagi)

B. Deskripsi Data Penelitian

1) Deskripsi identitas responden

- a. Jenis kelamin responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat dalam tabel data berikut:

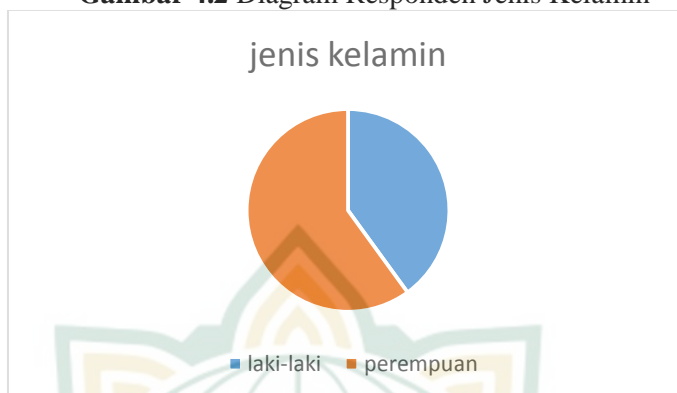
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	18	40%
Perempuan	27	60%
Jumlah	45	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan data dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa mahasiswa IAIN Kudus yang menggunakan aplikasi BSI *mobile* dapat digunakan sebagai responden sebanyak 45 mahasiswa yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang (40%) dan berdasarkan jenis kelamin perempuan sebanyak (60%). Untuk lebih jelasnya berikut adalah gambar porsi deskripsi dari hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin.

⁵ A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Books, 2003), hal.94

Gambar 4.2 Diagram Responden Jenis Kelamin

b. Fakultas responden

Adapun data dari fakultas responden yang mengisi kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Fakultas responden

Fakultas	Total
Tarbiyah	13
Ekonomi dan bisnis islam	18
Dakwah	8
Syariah	2
Ushuluddin	1
total	46

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, mahasiswa pengguna BSI Mobile dari fakultas tarbiyah sebanyak 13 mahasiswa, dari fakultas ekonomi dan bisnis islam sebanyak 18 mahasiswa, fakultas dakwah dan komunikasi sebanyak 8 mahasiswa ,dari fakultas syariah dan fakultas ushuluddin masing-masing sebanyak 2 dan 1 mahasiswa.

C. Uji instrumen penelitian

Uji validitas dan uji reliabilitas dipergunakan dalam memeriksa adakah informasi kuesioner yang diisi oleh responden sudah akurat dan hasil penelitian dapat dijelaskan.

1. Uji validitas

Terdapat dua cara dalam mengetahui suatu pertanyaan valid atau tidak:

- 1) membandingkan nilai r -hitung dengan nilai r -tabel. Jika r -hitung $>$ r -tabel, maka pertanyaan dianggap valid, apabila r -hitung $<$ r -tabel, maka pertanyaan dianggap tidak valid. 2) membandingkan nilai sig. dengan nilai alpha 0,05, apabila nilai sig $<$ 0,05 maka dikatakan valid, sebaliknya bila nilai sig $>$ 0,05 maka dikatakan tidak valid.
2. Uji realibilitas
Uji realibilitas dimana menguji jawaban responden dari waktu ke waktu maka dinyatakan reliable. Terdapat caramengukur reliabilitas pada penelitian dengan tehnik cronbacj Alpha, dengan ketentuan nilai $>$ 0,60 maka dinyatakan reliabel.
3. Uji asumsi klasik
Uji asumsi klasik perlu dilakukan sebelum uji langsung terpisah dapat dilakukan. Beberapa jenis uji statistik adalah uji multi kolienieritas, uji heteroskedasitas, dan uji normalitas. Perangkat SPSS digunakan untuk semuanya.

Beberapa uji asumsi klasik dari tes esensial penelitian diantaranya:

a. Uji multikolonieritas

Uji multikoleniaritas bertujuan menguji antara variabel bebas atau model regresi terdapat korelasi tinggi atau justru sempurna diantaranya. Jika terjadi masalah pada hubungan disebut masalah multi koleniaritas. Nilai resistansi dan VIF menyatakan adanya multikoleniaritas atau tidak. multikolonieritas tidak terjadi jika nilai VIF $<$ 10 dan nilai tolerance $>$ 0,1.

Tabel 4.3 Uji multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kemudahan	0.426	2.346	Tidak terjadi multikoleniaritas
Kualitas pelayanan	0.323	3.100	Tidak terjadi multikoleniaritas
Fitur-fitur	0.334	2.998	Tidak terjadi multikoleniaritas

Tabel diatas memperlihatkan nilai VIF dan tolerance pada Ketiga variabel kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur pada aplikasi memiliki nilai tolerance $>$ 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 artinya tidak terjadi multikoleniaritas.

b. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan dalam model regresi untuk melihat apakah residual dari suatu pengamatan berbeda dengan residual dari pengamatan lain dengan cara yang tidak sama. Dengan analisis uji glejser dapat diketahui apakah suatu model regresi mempunyai tanda heteroskedastitas dengan residual regresi absolut bila nilai sig. $> 0,05$ maka dinyatakan model regresi tersebut tidak mempunyai tanda heteroskedastisitas.

Tabel 4.4 Uji heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Kesimpulan
Kemudahan	0.234	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas pelayanan	0.919	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Fitur-fitur	0.060	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai nilai signifikan diatas $0,05$, dari variabel kemudahan $0,234 > 0,05$, variabel kualitas pelayanan $0,919 > 0,05$, dan variabel fitur-fitur $0,060 > 0,05$ artinya Ketiga model regresi tersebut pada penelitian ini dinyatakan ...mengalami maupun tidak menunjukkan heteroskedastitas.

c. Uji normalitas KS Residual

Asumsi klasik diuji dengan uji keteraturan Kolmogorov-Smirnov, yang sangat penting “bila nilainya diatas $0,05$, maka dinyatakan model regresi tersebut dikatakan normal.” Uji normalitas menghasilkan nilai signifikan $0,20 > 0,05$ yang menyatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

D. Distribusi frekuensi variabel

berikut ini penjelasan secara keseluruhan diantaranya, berdasarkan respon mahasiswa IAIN kudus angkatan 2019 guna melihat frekuensi jawaban responden tentang pengaruh kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur yang diberikan terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI mobile.

1. Variabel kemudahan (X1)

Variabel kemudahan memiliki 4 item pertanyaan. setiap butir pertanyaan terdapat 5 alternatif jawaban dengan skor paling

tinggi yaitu 5(sangat setuju) dan nilai terendah 1(sangat tidak setuju). Berikut tingkat frekuensi jawaban yang responden berikan atas pertanyaan berkaitan dengan kemudahan disajikan dalam tabel 4,4 berikut:

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi variabel kemudahan(X1)

NO	ITEM	STS		TS		N		S		SS		MEAN
		FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
1	X1.1	0	0	0	0	5	33,3%	3	51,1%	7	15,6%	3,8
2	X1.2	0	0	1	2,2%	6	13,3%	6	57,8%	2	26,7%	3,8
3	X1.3	0	0	0	0	7	15,6%	9	64,4%	9	20%	3,95
4	X1.4	0	0	0	0	5	33,3%	3	51,1%	7	15,6%	3,8
rata-rata												3,83

Sumber data: diolah pada 2023

Berdasarkan tabel 4.4, bbisa diterangkan jika variabel kemudahan (X1)dalam penelitian ini nilai rata-ratanya sebanyak (3.83) berarti jika responden dalam penelitian ini menyatakan setuju dan sangat setuju atas pertanyaan yang diberikan kepada variabel kemudahan(X1) yaitu dengan segala kemudahan dalam bertransaksi yang diberikan oleh aplikasi BSI mobile memberikan kepuasan terhadap mahasiswa pengguna aplikasi BSI Mobile.

2. Variabel Kualitas Pelayanan

Adapun berikut tanggapan responden terkait variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel kualitas pelayanan(X2)

No	item	STS		TS		N		S		SS		MEAN
		FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
1	X2.1	0	0%	1	2.2	13	28.9	25	55.6	6	13.3	3.8
2	X2.2	0	0%	0	0	10	22.2	9	64.4	6	13.3	3.91
3	X2.3	0	0%	0	0	5	33.3	3	51.1	7	15.6	3.82
4	X2.4	0	0%	0	0	6	13.3	3	75.5	5	11.1	3.97

	4		%				3	4	6		1	
5	X2. 5	0	0%	0	0	1	28. 9	2	62. 2	4	8.9	3.8
6	X2. 6	0	0%	2	4. 4	1 7	37. 8	2 3	51. 1	3	6.7	3.6
7	X2. 7	0	0%	1	2. 2	9	20. 0	3 1	68. 9	4	8.9	3.84
rata-rata												3.82

Sumber data : diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.5, bisa diterangkan jika variabel kualitas pelayanan (X2) dalam penelitian ini nilai rata-ratanya sebanyak 3.82 berarti jika responden dalam penelitian ini menyatakan setuju dan sangat setuju atas pertanyaan yang diberikan kepada variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu dengan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi BSI Mobile memberikan kepuasan terhadap mahasiswa pengguna aplikasi BSI Mobile.

3. Variabel fitur-fitur pada BSI mobile (X3)

Berikut tingkat frekuensi jawaban responden atas pertanyaan pada variabel fitur-fitur disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.7 Distribusi frekuensi variabel fitur-fitur pada BSI Mobile (X3)

No	Item	STS		TS		N		S		SS		MEAN
		FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
1	X3. 1	0	0	0	0	4	8. 9	3	80. 6	5	11. 1	4.02
2	X3. 2	0	0	0	0	4	8. 9	3	84. 4	3	6.7	3.97
3	X3. 3	0	0	0	0	3	6. 7	3	82. 2	5	11. 1	4.04
4	X3. 4	0	0	1	2. 2	3	6. 7	3	80. 0	5	11. 1	4
rata-rata												3.99

Sumber data : diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.6, bisa diterangkan jika variabel fitur-fitur (X3) dalam penelitian ini nilai rata-ratanya sebanyak 3,99 berarti jika responden dalam penelitian ini menyatakan setuju dan sangat setuju atas pertanyaan yang diberikan kepada variabel fitur-fitur (X3) yaitu dengan berbagai macam fitur yang ada seperti

pembayaran digital, e-wallet, pembayaran berbagai macam transaksi, lokasi masjid terdekat, lokasi atm/bank terdekat, dan berbagai macam fitur lainnya menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI mobile

4. Variabel kepuasan(Y)

Berikut tingkat frekuensi jawaban responden atas pertanyaan pada variabel fitur-fitur disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.8 Distribusi frekuensi variabel kepuasan pada BSI Mobile(Y)

No	Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
		FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
1	Y.1	0	0	0	0	7	15.6	3	66.7	8	17.8	4.02
2	Y.2	0	0	1	2.2	1	35.6	2	53.4	4	8.9	3.68
3	Y.3	0	0	0	0	6	13.3	3	75.4	5	11.1	3.97
4	Y.4	0	0	0	0	1	31.4	2	57.6	5	11.1	3.8
rata-rata												3.86

Sumber data : diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.7, bbisa diterangkan jika variabel kepuasan (Y)dalam penelitian ini nilai rata-ratanya sebanyak 3,86 berarti jika responden dalam penelitian ini menyatakan setuju dan sangat setuju atas pertanyaan yang diberikan pada variabel kepuasan(Y) maka dengan variabel kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur yang ada pada aplikasi BSI Mobile mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

E. Uji regresi berganda

1. Uji simultan (uji F)

Pada uji f ini dipergunakan dalam mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur terhadap variabelkepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobiledengan kwetentuan apabila F hitung $>F$ tabel pada signifikan 5% atau apabila nilai sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Dan apabila F hitung $< F$ tabel dengan signifikansi 5%, ataupun bila nilai sig. $> 0,05$ maka H_0 ditera.

Rumus mencari F tabel = $(k: n-k)$, dihasilkan $F = (4: 45-4) = 0,097$

Dari tabel diatas bisa disimpulkan bahwa nilai sig $0,000 < 0,05$ dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($49,516 > 0,097$). Berdasarkan hasil tersebut menyatakan bahwa uji F memenuhi ketentuan $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 5%, dan nilai sig. $< 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Berarti variabel independen kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur yang diberikan secara simultan mempengaruhi variabel dependen kepuasan mahasiswa pada aplikasi BSI Mobile.

2. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 ini dipergunakan dalam mengukur seberapa jauh variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen. Terdapat kriteria pengujian yang dilakukan diantaranya:

- Bila nilai pada (R^2) mendekati 0 artinya menunjukkan baha pengaruh yang semakin kecil.
- Bila nilai pada (R^2) mendekati 1 artnya menunjukkan bahwa pengaruh semakin besar.

Tabel 4.9 Hasil Uji R^2

Model	R	Adjusted R square
1	0,965	0,926

Dari hasil tabel diatas kesimpulannya yaitu uji koefisien determinasi bahwa: $R^2=0,965$, berarti terdapat hubungan antara variabel independen yaitu kemudahan(X_1), kualitas pelayanan(X_2), dan fitur-fitur yang ada(X_3) dan kepuasan (Y). hal tersebut karena nilai koefisien korelasi mendekati angka 1. Sedangkan R^2 pada tabel *adjusted R square* bernilai 0,926, berarti kontribusi pada variabel bebas terhadap variabel terikat 92,6 %, Sedangkan 7,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

3. Persamaan regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda dipergunakan dalam mengetahui jumlah seberapa besar pengaruh antara variabel-variabel independen dengan dependen pada penelitian yang dilakukan. Berikut ini hasil uji analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi software SPSS.

Tabel 4.10 hasil uji analisis regresi linear berganda

variabel	Koefisien regresi	t-hitung	Sig
konstanta	2.952		.001
Kemudahan	.159	3.032	.004
Kualitas pelayanan	.069	3.226	.002
Fitur-fitur	.877	11.420	.000

Pada hasil olah data regresi berganda yang menggunakan software aplikasi SPSS versi 21, maka dapat disimpulkan pada persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = 2,952 + 0,159 X_1 + 0,069 X_2 + 0,877 X_3$$

Berdasarkan hasil persamaan diatas dapat ditarik Kesimpulan bahwa arti dari koefisien regresi pada setiap variabel bebas yaitu kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur yaitu:

- Nilai koefisien (a) yaitu 2,952, artinya bila variabel kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur dianggap konstanta maka variabel terikat yaitu kepuasan nasabah(Y) 2,952
- Nilai koefisien regresi variabel kemudahan (X₁) memiliki nilai 0,159 , yang berarti jika kemudahan diterima sedikit maka akan naik 1% yang nantinya akan menaikkan kepuasan nasabah sebesar 1%.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X₂) bernilai memiliki nilai 0,069 , yang berarti jika kualitas pelayanan diterima sedikit maka akan naik 1% yang nantinya akan menaikkan kepuasan nasabah sebesar 1%.
- Nilai koefisien regresi variabel fitur-fitur (X₃) bernilai memiliki nilai 0,877 , yang berarti jika kualitas pelayanan diterima sedikit maka akan turun 1% yang nantinya akan menaikkan kepuasan nasabah sebesar 1%.

F. Pembahasan

Penelitian ini untuk melihat ada atau tidaknya keberpengaruh variabel kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur yang ada terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile:

1. Pengaruh kemudahan (X1) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI mobile

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan(X1) berpengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 kurang dari 0,05 dengan r hitung sebesar 0,294, sehingga kesimpulannya H_a diterima dan H_0 ditolak. Segala kemudahan yang ditawarkan dalam aplikasi BSI mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah mahasiswa angkatan 19. Berdasarkan teori yang dipaparkan dalam bab 2 tentang kemudahan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dan pada penelitian ini, kemudahan yang ditawarkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Jogiyanto bahwa jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya. Artinya mudahnya penggunaan aplikasi, praktis dalam penggunaan sehingga nasabah tidak perlu repot-repot pergi ke bank dalam melakukan transaksi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini didukung dengan respon kuesioner yang diisi oleh mahasiswa angkatan 2019 yang menggunakan aplikasi BSI Mobile banyak yang menjawab setuju dan sangat setuju dalam setiap pertanyaan tentang variabel kemudahan(X1).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Risma Afifah (2017) dengan judul "*Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri.*"⁶ Dimana variable kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Mandiri. variabel kemudahan mempunyai nilai signifikan $0,007 < 0,05$. Hal ini berarti menerima H_a atau menolak H_0 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Mandiri.

⁶ Risma Afifah, Skripsi, *Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri.* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2017)

2. Pengaruh kualitas pelayanan(X2) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan(X2) mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signiikansi sebesar 0,002 kurang dari 0,05 dengan r hitung sebesar 0,294, sehingga kesimpulannya H_a diterima dan H_0 ditolak. Pelayanan dalam aplikasi BSI mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah mahasiswa angkatan 19. Berdasarkan teori yang dipaparkan dalam bab 2 tentang kualitas pelayanan, kualitas pelayanan merupakan usaha yang diberikan secara maksimal oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan harapannya. Dan pada penelitian ini, kualitas pelayanan yang ditawarkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya sifat yang dapat di percaya yang ada pada aplikasi, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, cara penyampaian yang baik secara personal, serta para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus. cara pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, serta pemecahan masalah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini didukung dengan respon kuesioner yang diisi oleh mahasiswa angkatan 2019 yang menggunakan aplikasi BSI Mobile banyak yang menjawab setuju dan sangat setuju dalam setiap pertanyaan tentang variabel kualitas pelayanan (X2).

Hal ini sinkron dengan Penelitian Elsandro Yoga Pranantha yang berjudul, "*pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI MOBILE Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman*".⁷ Bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan fitur yang ada pada aplikasi BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Dimana variabel kualitas pelayanan berpenaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.

⁷ Elsandro Yoga Pranita, *pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI MOBILE Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2021

3. Pengaruh fitur-fitur yang ada(X3) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa variabel fitur-fitur (X3) mempengaruhi kepuasan(Y) dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 dengan r hitung sebesar 0,294, sehingga kesimpulannya H0 ditolak. Fitur-fitur dalam aplikasi BSI mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah mahasiswa angkatan 19. Berdasarkan teori yang dipaparkan dalam bab 2 tentang fitur-fitur, perusahaan dan pengusaha dapat menggunakan mobile banking untuk bisnis mereka terkait transaksi. Bank dapat menghemat waktu perusahaan dengan menyediakan yang paling penting, yaitu informasi tepat waktu yang dapat diakses dalam perjalanan (*on the go*). Dengan *smartphone*, tablet atau perangkat *mobile* lainnya, pengguna dapat mengkomunikasikan keputusan transaksi dan otorisasi di mana saja. Fitur yang luar biasa, kemudahan dan aksesibilitas yang membuat mobile banking sangat menarik bagi konsumen tanpa diketahui oleh praktisi perusahaan. Dan pada penelitian ini, fitur-fitur yang ditawarkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya Akses informasi produk atau jasa yang mudah, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, adanya fitur-fitur tambahan yang lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini didukung dengan respon kuesioner yang diisi oleh mahasiswa angkatan 2019 yang menggunakan aplikasi BSI Mobile banyak yang menjawab setuju dan sangat setuju dalam setiap pertanyaan tentang variabel fitur-fitur pada aplikasi (X3).

Hal ini sinkron dengan penelitian terdahulu dari Risma Afifah (2017) dengan judul "*Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri.*"⁸ Dan Penelitian dari Elsandro Yoga Pranatha yang berjudul, "*pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI MOBILE Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman*".⁹ Bertujuan untuk

⁸ Risma Afifah, Skripsi, *Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri.* Univesrsitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2017)

⁹ Elsandro Yoga Pranata, *pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI MOBILE Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman.* Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2021

mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan fitur yang ada pada aplikasi BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Dimana variabel fitur-fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Mandiri didasarkan pada hasil uji t sebesar 2,004 dan tingkat signifikansi sebesar 0,048.. Hal ini menunjukkan bahwa, fitur-fitur pada aplikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.

