

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KCU Palembang¹¹⁰

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 syawal 1412 H.

Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti asuransi syariah (Asuransi Takaful), dana pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di

¹¹⁰<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diunduh pada 19 Juli 2021.

Indonesia. Selain itu produk bank yaitu Shar-E yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syari'ah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan

kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 249 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima serta 55 unit Mobil Kas Keliling.

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat

yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.

PT Bank Muamalat KCU Palembang merupakan kantor cabang pembantu dari Bank Muamalat untuk memperluas jaringan kantor. Bank Muamalat terdiri dari atas Bank Muamalat kantor pusat, Bank Muamalat kantor cabang, Bank Muamalat kantor cabang pembantu, dan Bank Muamalat Kantor Kas.

Profil PT Bank Muamalat KCU Palembang.

Nama : Bank Muamalat KCU Palembang

Alamat : Jl. Kapten A. Rivai, 24 Ilir, Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30127, Indonesia.

Nomor Tlp : 0711351269

Mulai Beroperasi: 11 Februari 2011

2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCU Palembang

a. visi Bank Muamalat KCU Palembang

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Indonesia dengan ekstansi yang diakui ditingkat regional.

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambung dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

B. Karakteristik Responden

1. Jenis Produk Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis produk dapat disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk

Nama Produk	Frekuensi	Persentase
Tabungan	73	91,3%
Giro	0	0
Deposito	1	1,2%
Pembiayaan	6	7,5%
Total	80	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2021.

Karakteristik responden berdasarkan pada tabel 4.1 memperlihatkan bahwa jenis produk tabungan berjumlah sebanyak 73 dengan presentase 91,3% produk giro sebanyak 0 dengan persentase 0%, produk deposito berjumlah 1 dengan persentase 1,2%, produk pembiayaan berjumlah sebanyak 6 dengan persentase 7,5%.

2. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Respondem Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	33	41,3%
Perempuan	47	58,7%
Total	80	100%

Sumber data : Data diolah peneliti, 2021

Karakteristik responden berdasarkan pada tabel 4.2 memperlihatkan bahwa jenis kelamin responden laki-laki

berjumlah 33 dengan presentase 41,3% dan responden perempuan berjumlah 47 dengan presentase 58,7%.

3. Usia Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	10	12,5%
21 tahun -30 tahun	59	73,7%
31 tahun – 40 tahun	7	8,8%
41 tahun – 50 tahun	4	5%
>50 tahun	0	0
Total	80	100%

Sumber : Data diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat rata-rata umur responden dibagi pada 5 kelas interval, yaitu kelompok yang berumur <20 tahun memiliki jumlah 10 orang dengan persentase 12,5%, kelompok umur 21-30 tahun memiliki jumlah paling banyak, yaitu sebanyak 59 orang atau sebesar 73,7%, umur 31- 40 tahun yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 8,8%, umur 41-50 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 5%, sedangkan untuk umur >50 yaitu sebanyak 0 orang atau 0%.

4. Pendidikan Terakhir Responden

Karakteristik pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD/SMP/SMA	35	43,8%
D1/D2/D3	12	15%
S1	30	37,5%
S2/S3	3	3,7%
Total	80	100%

Sumber : Data diolah Peneliti, 2021.

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik pendidikan terakhir responden tamatan lulus SD/SMP/SMA berjumlah 35 orang dengan persentase 43,8%, tamatan D1/D2/D3 berjumlah 12 orang dengan presentase 15%. Responden tamatan S1 berjumlah 30 orang dengan presentase 37,5%. Sedangkan responden tamatan S2/S3 berjumlah 3 orang dengan presentase 3,7%.

5. Pekerjaan Responden

Karakteristik pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Karakteristik pekerjaan responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	51	63,7%
Pegawai Swasta	11	13,7%
Ibu Rumah Tangga	2	2,5%
PNS/TNI/POLRI	6	7,5%
Wiraswasta	5	6,3%
Lainnya	5	6,3%
Total	80	100%

Sumber : Data diolah Peneliti,2021.

Berdasarkan tabel 4.5 karakteristik pekerjaan responden pelajar/mahasiswa berjumlah 51 orang dengan persentase 63,7%, pegawai swasta berjumlah 11 orang dengan persentase 13,7%, Ibu rumah tangga berjumlah 2 orang dengan persentase 2,5%.Pekerjaan responden PNS/TNI/POLRI berjumlah 6 dengan persentas 7,5%. Sedangkan pekerjaan responden wiraswasta berjumlah 5 orang dengan persentase 6,3% dan pekerjaan responden lainnnyan berjumlah 5 orang dengan persentase 6,3%.

6. Lama Menggunakan Mobile Banking

Karakteristik lama menggunakan *mobile banking* responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Krakteistik Lama Menggunakan Mobile Banking

Lama menggunakan	Frekuensi	Persentase
< 1 tahun	35	43,7%
1-3 tahun	33	41,3%
> 3 tahun	12	15%
Total	80	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat rata-rata lama menggunakan *mobile banking* dibagi pada 3 kelas interval, yaitu kelompok yang menggunakan *mobile banking* <1 tahun memiliki jumlah paling banyak yaitu sebanyak 35 orang dengan persentase 43,7%, kelompok yang menggunakan *mobile banking* 1-3 tahun memiliki sebanyak 33 orang atau sebesar 41,3%, dan kelompok yang menggunakan *mobile banking* >3 tahun yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 15%.

C. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Dalam menguji tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Untuk degree of freedom (df) = $n - k$, dimana n merupakan jumlah dan k merupakan jumlah konstruk. Pada

kasus ini besarnya df adalah 80-2 atau $df = 78$ dengan $\alpha = 0,05$, maka didapat nilai r tabel 0,2199, jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom corrected item pernyataan total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	29.19	4.762	.351	.598
X1.2	29.35	4.914	.308	.609
X1.3	29.26	4.728	.358	.596
X1.4	29.30	4.314	.374	.590
X1.5	29.21	4.321	.411	.578
X1.6	29.30	4.694	.259	.624
X1.7	29.34	4.783	.283	.615
X1.8	29.20	4.668	.301	.611

Sumber : Data SPSS 20, 2021.

Dari tabel 4.7, maka dapat diketahui bahwa seluruh Corrected Item - Total Correlation memiliki r hitung $>$ r tabel (0,2199) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pernyataan pada variabel X1 tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	20.73	3.037	.381	.546
X2.2	20.68	3.134	.338	.564
X2.3	21.13	2.921	.359	.557
X2.4	20.90	3.433	.321	.573
X2.5	20.93	3.134	.345	.562
X2.6	20.84	3.277	.307	.576

Sumber: Data SPSS 20, 2021

Dari tabel 4.8, maka dapat diketahui bahwa seluruh Corrected Item - Total Correlation memiliki r hitung > r tabel (0,2199) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pernyataan pada variabel X2 tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi (X3)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	28.90	5.484	.383	.650
X3.2	29.04	5.682	.312	.664
X3.3	28.95	5.390	.402	.646
X3.4	29.08	4.728	.452	.630

X3.5	28.93	4.804	.477	.623
X3.6	29.06	5.173	.335	.661
X3.7	29.05	5.339	.344	.657
X3.8	28.88	5.453	.283	.672

Sumber : Data SPSS 20, 2021.

Dari tabel 4.9, maka dapat diketahui bahwa seluruh Corrected Item - Total Correlation memiliki r hitung $>$ r tabel (0,2199) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pernyataan pada variabel X3 tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20.59	3.587	.446	.586
Y2	20.75	3.380	.402	.591
Y3	20.53	3.696	.252	.644
Y4	20.83	3.285	.298	.639
Y5	20.58	3.134	.442	.574
Y6	20.61	3.253	.458	.570

Sumber : Data SPSS 20, 2021.

Dari tabel 4.10, maka dapat diketahui bahwa seluruh Corrected Item Pernyataan Total Correlation memiliki r hitung $>$ r tabel (0,2199) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pernyataan pada variabel Y tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.634	8

Sumber : Data SPSS 20,2021

Dari tabel 4.11, dapat diketahui bahwa variabel Kemudahan Penggunaan memiliki Cronbach's Alpha 0,634 > 0,60. Dengan demikian variabel Kemudahan Penggunaan dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.608	6

Sumber : Data SPSS 20,2021

Dari tabel 4.12, dapat diketahui bahwa variabel Kepercayaan memiliki Cronbach's Alpha 0,608 > 0,60. Dengan demikian variabel Kepercayaan dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.681	8

Sumber : Data SPSS 20,2021

Dari tabel 4.13, dapat diketahui bahwa variabel Inovasi memiliki Cronbach's Alpha $0,681 > 0,60$. Dengan demikian variabel Inovasi dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.645	6

Sumber : Data SPSS 20,2021

Dari tabel 4.14, dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan memiliki Cronbach's Alpha $0,645 > 0,60$. Dengan demikian variabel Kepuasan dapat dikatakan reliabel.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu alat uji yang digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel yang digunakan dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan dilakukan

dengan uji Kolmogorov-Smirnov, data dikatakan berdistribusi normal apabila hasil dari sig > 0,05.¹¹¹ Hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.85038217
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.535
Asymp. Sig. (2-tailed)		.937
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Data SPSS 20, 2021

Berdasarkan tabel 4.15, uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data pada persamaan tersebut berdistribusi normal, dimana hasil output menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 . Dari hasil pengujian tersebut nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,937 > 0,05, maka

residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode glejser, yaitu dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Jika nilai signifikansi (Sig.) antara variabel bebas dengan absolut residual $> 0,05$, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.16
Hasil Uji Heteroskedstisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.258	2.143		1.054	.295
	Kemudahan Penggunaan	-.202	.127	-.402	-1.585	.117
	Kepercayaan	.019	.073	.032	.258	.797
	Inovasi	.164	.119	.347	1.378	.172

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data SPSS 20, 2021.

Berdasarkan data pada tabel 4.16, dapat diketahui bahwa hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independent variable). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independent variable). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Apabila nilai tolerance $> 0,01$ dan VIF < 10 , maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.17
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kemudahan_Penggunaan	.198	5.043
	Kepercayaan	.833	1.200
	Inovasi	.200	4.992
a. Dependent Variable: Kepuasan			

Sumber: Data SPSS 20, 2021.

Berdasarkan tabel 4.17, dapat diketahui bahwa nilai tolerance semua variabel bebas $> 0,10$, dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10 . Maka, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Inovasi (X3) Terhadap Kepuasan (Y) (Studi pada Nasabah Bank Muamalat KCU Palembang). Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.18
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.573	3.336		3.768	.000
	Kemudahan Penggunaan	-.434	.198	-.488	-2.186	.032
	Kepercayaan	.364	.113	.350	3.216	.002
	Inovasi	.531	.185	.637	2.869	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data SPSS 20, 2021.

Berdasarkan tabel 4.18 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel yakni diperoleh persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana : Y = Kepuasan Nasabah

$$a = 12,573$$

$$b_1 = -0,434$$

$$b_2 = 0,364$$

$$b_3 = 0,531$$

X1 = Kemudahan Penggunaan

X2 = Kepercayaan

X3 = Inovasi

e = Tingkat eror / tingkat kesalahan

Dari rumus tersebut maka mendapatkan hasil sebagai berikut:

$$Y = 12,573 - 0,434 X_1 + 0,364 X_2 + 0,531 X_3 + e$$

Berdasarkan hasil bilangan Konstanta diatas mempunyai nilai sebesar 12,573 menyatakan bahwa adanya variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Inovasi (X3) maka nilai variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 12,573 bernilai (positif). Artinya jika Bank Muamalat

KCU Palembang menerapkan nilai Kepuasan Nasabah sebesar 12,573, maka nilai X1, X2, dan X3, terhadap Y bernilai satu (1). Koefisien regresi X1 sebesar -0,434 bernilai (negatif) menyatakan bahwa setiap pengurangan satu kesatuan nilai Kemudahan Penggunaan (X1) akan menurunkan nilai Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,434 dengan menjaga nilai Kepercayaan (X2), dan Inovasi (X3) tetap/konstan. Jika ada penurunan terhadap Kemudahan Penggunaan (X1) maka akan menurunkan pula Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien regresi X2 sebesar +0,364 bernilai (positif) menyatakan bahwa setiap penambahan satu kesatuan nilai Kepercayaan (X2) akan meningkatkan nilai Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,364 dengan menjaga nilai Kemudahan Penggunaan (X1), dan Inovasi (X3) tetap/konstan. Jika ada penambahan terhadap Kepercayaan (X2) maka akan menambahkan pula Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien regresi X3 sebesar +0,531 bernilai (positif) menyatakan bahwa setiap penambahan satu kesatuan nilai Inovasi (X3) akan meningkatkan nilai Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,531 dengan menjaga nilai Kemudahan Penggunaan (X1), dan Kepercayaan (X2) tetap/konstan. Jika ada penurunan terhadap

Inovasi (X3) maka akan menurunkan pula Kepuasan Nasabah (Y).

3. Uji Hipotesis

a) Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Inovasi (X3) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.573	3.336		3.768	.000
	Kemudahan Penggunaan	-.434	.198	-.488	-2.186	.032
	Kepercayaan	.364	.113	.350	3.216	.002
	Inovasi	.531	.185	.637	2.869	.005
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber: Data SPSS 20, 2021.

Uji t (parsial) bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan

Inovasi (X3) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini: t dikatakan berpengaruh jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel $>1,99167$ sedangkan apabila nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel $< 1,99167$ maka uji t dikatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan tabel 4.19 diatas, maka dapat dijelaskan masing-masing variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Inovasi (X3) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Mumalat KCU Palembang :

1. Pengaruh variabel Kemudahan Penggunaan (X1) secara individu/parsial. Berdasarkan table 4.19 diatas, dapat dilihat bahwa t-hitung untuk variabel Kemudahan Penggunaan (X1) sebesar $= -2,186$, hal ini berarti t-hitung $-2,186 < t\text{-tabel } 1,99167$ jadi, H1 ditolak. Maka tidak ada pengaruh antara Kemudahan Penggunaan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Maka sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anggit Pragusto Sumarsono, Mhd Handika Surbakti, Nurul Huda, dan Nova Rini¹¹²

¹¹²Anggit Pragusto Sumarsono, *Op. Cit.*, 2020, hlm. 239.

mengatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

2. Pengaruh variabel Kepercayaan (X2) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat dilihat bahwa t-hitung untuk variabel Kepercayaan (X2) sebesar = 3,216, hal ini berarti t-hitung $3,216 > t\text{-tabel } 1,99167$ jadi, H2 diterima. Maka ada pengaruh antara Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Maka sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aditya wardhana¹¹³, Heri Setiawan¹¹⁴ dan Tryas Chasbiandani¹¹⁵ mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Pengaruh variabel Inovasi (X3) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat dilihat bahwa t-hitung untuk variabel Inovasi (X3) sebesar = 2,869 hal ini berarti t-hitung $2,869 > t\text{-tabel } 1,99167$ jadi, H3 diterima. Maka ada pengaruh antara

¹¹³Aditya Wardhana, *Op. Cit.*, 2015, hlm. 284.

¹¹⁴Heri Setiawan, *Op. Cit.*, hlm. 525

¹¹⁵Tryas Chasbiandani, *Op. Cit.*, 2019.hlm.219.

Inovasi (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Maka sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh RM Yordan Antanegoro, Djasuro Surya, Fauzi Sanusi,¹¹⁶ mengatakan bahwa inovasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

b) Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Inovasi (X3) secara bersama/simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Uji F (simultan) merupakan tahapan awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.20
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89.461	3	29.820	8.379	.000 ^b
	Residual	270.489	76	3.559		

¹¹⁶RM Yordan Antanegoro, dkk, *Ibid.*

	Total	359.950	79			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Inovasi.						

Sumber: Data SPSS 20, 2021.

Uji F dikatakan berpengaruh jika nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel $> 2,72$ sedangkan apabila nilai F-hitung lebih kecil dari F-tabel $< 2,72$ maka uji F dikatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan tabel 4.20 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai F-hitung $8,379 > F\text{-tabel } 2,72$. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Inovasi (X3) secara bersama/simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada nasabah Bank Muamalat KCU Palembang. Sedangkan perbandingan nilai signifikan dengan tingkat kesalahan (α) 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan tingkat signifikansi yang lebih kecil daripada tingkat kesalahan. Maka disimpulkan bahwa model regresi yang diestimasi layak digunakan untuk diteliti pengaruhnya.

c) Uji R² (Koefisien Determinasi)

Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square), ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau presentase total variasi dalam variabel terikat (Y) yang diterangkan oleh variabel bebas (X). Hasil perhitungan Adjusted R-Square dapat dilihat pada output Model Summary. Pada kolom Adjusted R-Square dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variable-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Adapun tabel yang disajikan dibawah ini:

Tabel 4.21
Hasil Uji Adjusted R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.499 ^a	.249	.219	1.887
a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Inovasi.				

Sumber: Data SPSS 20, 2021

Berdasarkan tabel 4.21, hasil output di atas menunjukkan bahwa pada kolom Adjusted R-Square diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat (Y) yang

diterangkan oleh variabel bebas (X) adalah sebesar 0,219 atau 21,9%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (variabel Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Inovasi) terhadap variabel terikat (Kepuasan Nasabah) adalah sebesar 21,9%, sedangkan sisanya sebesar 0,781 atau 78,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN.

Hasil pengujian berdasarkan *output* statistik menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan secara parsial tidak ada pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai perhitungan t-hitung $-2,186 < t\text{-tabel } 1,99167$ dengan signifikan sebesar 0,032 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN pada bank Muamalat KCU Palembang ditolak dan H0 di terima.

Alasan kemudahan penggunaan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN adalah nasabah sekarang lebih meminati *mobile banking* yang mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha. Ketika suatu perbankan dapat memberikan layanan *mobile banking* yang lebih unggul dalam memberikan kemudahan terhadap nasabahnya sesuai kebutuhan nasabah serta mudah digunakan. Maka, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabahnya dalam menggunakan *mobile banking*. Bank Muamalat harus bisa menyediakan pelayanan yang sesuai kebutuhan para nasabahnya sehingga nasabah lebih merasa puas dalam menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN.

Karena rata-rata nasabah yang menggunakan smartphone yang tidak ada sidik jarinya mereka kebingungan ketika ingin *login* menggunakan *password*, karna antara *password* ATM dan *mobile banking* MDIN berbeda, hal ini di alami oleh nasabah yang baru menggunakan *mobile banking* MDIN. Kemudahan penggunaan pada layanan *mobile banking* menunjukkan bahwa *mobile banking* dirancang atau dibuat bukan untuk membuat nasabahnya merasa kesulitan dalam

melakukan transaksi online, tetapi justru mempermudah nasabah untuk melakukan maupun menyelesaikan kebutuhan transaksinya. Bagi nasabah sendiri kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha baik waktu maupun tenaga dalam mempelajari bagian-bagian yang ada pada layanan *mobile banking*.¹¹⁷

Apabila layanan sistem teknologi informasi seperti *mobile banking* didesain secara jelas, praktis dan informatif maka nasabah akan merasa bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan. Sehingga nasabah akan merasa puas karena tidak perlu mengeluarkan banyak usaha untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin¹¹⁸ yang menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Sedangkan penelitian lain yang mendukung hipotesis ini dilakukan oleh Anggit Pragusto Sumarsono, Mhd Handika Surbakti, Nurul Huda, dan Nova Rini¹¹⁹ menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

¹¹⁷Esterik-Plasmeijer, Pauline W.J. van and Willem Frederik van Raaij, *ibid*.

¹¹⁸Arifin, Ali., Kusyanti, Ari., dan Mursityo, Y. T. *ibid*.

¹¹⁹Anggit Pragusto Sumarsono, *Ibid*.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN.

Hasil pengujian berdasarkan *output* statistik menunjukkan bahwa Kepercayaan secara parsial berpengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai perhitungan t -hitung $3,216 > t$ -tabel $1,99167$ dengan signifikan $0,002$ lebih kecil dari $0,05$. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* MDIN pada Bank Muamalat KCU Palembang di terima dan H_0 di tolak.

Dapat disimpulkan bahwa alasan kepercayaan dapat memengaruhi terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN yaitu, kepercayaan sendiri merupakan salah satu kunci untuk memberikan kepuasan seseorang dalam menggunakan *mobile banking*. Seiring maraknya kejahatan internet, keamanan dan kerahasiaan menjadi perhatian yang sangat dipertimbangkan bagi para nasabah yang ingin menggunakan layanan *mobile banking*. Alasan nasabah lebih mengutamakan keamanan dan kerahasiaan dari sitem *mobile banking* adalah nasabah lebih

merasakan kenyamanan serta tidak adanya rasa kekhawatiran terhadap penggunaan layanan *mobile banking* yang memiliki tingkat keamanan dan kerahasiaan yang baik saat melakukan transaksi.

Untuk meningkatkan rasa kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* Muamalat DIN, Bank Muamalat perlu memberikan layanan *mobile banking* yang memiliki sistem keamanan serta sistem kerahasiaan yang baik untuk para nasabah. Hal ini dapat dilakukan bank Muamalat dengan menyediakan nomor khusus transaksi yang digunakan dalam melakukan transaksi dengan tujuan menjaga keamanan dan kerahasiaan transaksi yang dilakukan para nasabahnya. Bank Muamalat telah menyediakan Nomor khusus transaksi tersebut yang biasa disebut dengan nomor TIN (*Transaction Identification Number*), nomor ini digunakan sebagai otentikasi setiap kegiatan transaksi *financial*. Sehingga, Bank muamalat disini hanya perlu melakukan kontinuitas dalam memperbaiki sistem kemandirian yang dimilikinya, dengan tujuan untuk senantiasa menjaga kerahasiaan nasabah guna untuk menghindari atau meminimalisir adanya *cyber crime*. Hal ini

sejalan dengan penelitian Heri Setiawan¹²⁰ yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi pembentukan komitmen hubungan dan kepuasan pelanggan. Kepercayaan pelanggan yang kuat akan memungkinkan pelanggan untuk yakin tentang penyedia layanan di masa depan. Kepercayaan mempengaruhi persepsi pelanggan dari keselarasan nilai dengan penyedia layanan, yang secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

Seorang nasabah akan lebih merasa puas dengan *mobile banking* yang memiliki sistem keamanan yang baik. Karena, dengan keamanan yang baik akan lebih menjamin kerahasiaan seorang nasabah atas sistem yang digunakannya. Sehingga, suatu teknologi yang memiliki keamanan yang baik akan lebih meningkatkan persepsi baik terhadap nilai teknologi tersebut. Serta dengan adanya keamanan yang baik akan lebih menjamin kerahasiaan seorang nasabah atas sistem yang digunakannya. Didukung dengan penelitian lain yang mendukung hipotesis ini

¹²⁰Heri Setiawan, *Ibid.*.

dilakukan oleh Aditya wardhana¹²¹, Heri Setiawan¹²² dan Tryas Chasbiandani¹²³ yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN.

Hasil pengujian berdasarkan *output* statistik menunjukkan bahwa Inovasi secara parsial berpengaruh antara inovasi terhadap kepuasan nasabah dengan nilai perhitungan t -hitung $2,869 > t$ -tabel $1,99167$ dengan signifikan 0.005 lebih kecil dari $0,05$. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) inovasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCU Palembang di terima dan H_0 di tolak.

Alasan inovasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN adalah inovasi layanan. Inovasi layanan merupakan salah satu faktor yang banyak dipertimbangkan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN. Hal ini dikarenakan semakin besar

¹²¹Aditya Wardhana, *Op. Cit.*, 2015, hlm. 284.

¹²²Heri Setiawan, *Op. Cit.*, hlm. 525

¹²³Tryas Chasbiandani, *Op. Cit.*, 2019.hlm.219.

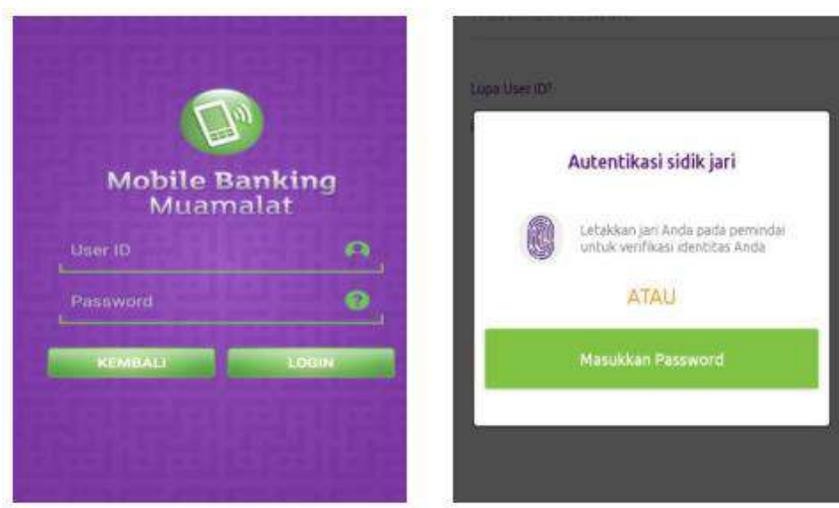
manfaat suatu teknologi *mobile banking* maka akan semakin puas nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Alasan inovasi layanan menjadi salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* adalah dengan adanya fitur-fitur yang lebih banyak yang sesuai dengan kebutuhan maka akan lebih banyak pula manfaat yang akan diperoleh nasabah dari penggunaan *mobile banking* tersebut.

Dalam meningkatkan kepuasan para nasabahnya terhadap penggunaan *mobile banking* Muamalat DIN. Bank Muamalat perlu senantiasa melakukan inovasi terhadap fitur-fitur yang ada pada aplikasi *mobile banking*-nya. Hal ini dapat dilakukan oleh bank Muamalat dengan selalu melakukan inovasi baik dengan melakukan penambahan fitur, desain tampilan yang lebih *fresh* dan inovasi lainnya. Diluncurkan sejak November 2019 Bank Muamalat melakukan inovasi dengan mengembangkan Muamalat *mobile banking* menjadi Muamalat DIN. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) merupakan aplikasi dari hasil pengembangan Muamalat *Mobile Banking*. Dimana dalam aplikasi tersebut ada tambahan *QR*

Code, dan *push notification* sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan aksesibilitas dalam layanan tersebut. Berikut tampilan dari penyempurnaan fitur yang ada pada *mobile banking* Muamalat DIN :

Gambar 4.1
Tampilan *Mobile Banking* Muamalat dan Muamalat DIN



Sumber: Aplikasi *Mobile Banking* Muamalat dan Muamalat DIN, 2020

Berdasarkan tampilan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa bank Muamalat telah melakukan inovasi berupa *push notification*. Kelebihan dari *push notification* yang ada pada Muamalat DIN adalah dapat mempermudah dan mempercepat pemilik ID dalam mengakses layanan tersebut tanpa harus

memasukkan *password* seperti akses dalam *Mobile Banking* Muamalat walaupun di DIN sendiri juga terdapat *login* menggunakan *password*. Selain itu ada beberapa fitur baru yakni Top up OVO dan GOPAY dengan tujuan untuk senantiasa memberikan layanan teknologi yang mudah diakses serta fitur-fitur yang dapat mempermudah para nasabah dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang sesuai kebutuhannya.

Ali Hasan berpendapat bahwa manfaat bagi perusahaan, sebuah inovasi produk akan memberikan tingkat kepuasan nasabah ketika mereka menggunakan produk. Mereka akan merasa lebih yakin menggunakannya. Nasabah tidak menemukan alasan pindah ke bank lain. Inovasi produk sangat erat dengan kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Jika harapan konsumen terhadap inovasi produk yang dihasilkan perusahaan akan mendapatkan nilai tinggi dari kepuasan pelanggan konsumen (*customer satisfaction*) dan selanjutnya akan menciptakan konsumen (*customer delight*).¹²⁴

Didukung dengan penelitian lain yang mendukung hipotesis ini dilakukan oleh RM Yordan Antanegoro, Djasuro

¹²⁴Ali Hasan, *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta : 2013. CAPS, hal 215

Surya, Fauzi Sanusi,¹²⁵ Muhammad Ryan Fauzi, Kastawan Mandala¹²⁶ menyatakan bahwa Inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang. Hal ini menunjukkan setiap produk yang diinovasikan Bank Muamalat sudah dikatakan berhasil dilihat dari adanya keinginan nasabah untuk menggunakan produk tersebut secara terus menerus. Sehingga produk tersebut tidak terlihat monoton dan menjadi produk yang lebih menarik untuk nasabah gunakan.

4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh pada kemudahan penggunaan (X1), kepercayaan (X2), dan inovasi (X3) secara bersamaan/simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCU Palembang. Dengan hasil perhitungan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $8,379 > 2,72$ dan signifikan yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Maka disimpulkan bahwa model regresi yang diestimasi layak digunakan untuk diteliti pengaruhnya.

¹²⁵RM Yordan Antanegoro, dkk, *Ibid.*

¹²⁶Muhammad Ryan Fauzi, dan Kastawan Mandala, *Ibid.*