

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

1. Profil Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia disingkat BSI adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang Perbankan Syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan pada tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Bank Syariah Indonesia menjadi bank syariah milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara).⁷⁸



Gambar 4.1
Logo Bank Syariah Indonesia

⁷⁸ PT Bank Syariah Indonesia, “Informasi Lengkap Tentang Kami Perusahaan Bank Syariah Indonesia, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>”, Diakses pada 6 November 2023.

2. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang

No	Nama	Divisi	Jenis kelamin L(laki-laki)/ P(perempuan)
1.	Kgs Muhsin	<i>Branch Manager</i>	Laki- laki
2.	Rahmawati	BOSM	Perempuan
3.	Dodi Kurniawan	Teller	Laki-laki
4.	Nadia	Teller	Perempuan
5.	Rizani Y Putri	<i>Customer Service</i> (CS)	Perempuan
6.	Sri Mulyani	<i>Customer Service</i> (CS)	Perempuan
7.	Tripurnamasyil Vera	<i>Back Office</i>	Perempuan
8.	Ahmad Madani	<i>Back Office</i>	Laki-laki
9.	Edi Fikri	Security	Laki-laki
10.	Mulyadi	Security	Laki-laki

Sumber: Wawancara *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang, 2023.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

“Top 10 Global Islamic Banking”

b. Misi

- 1). Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2). Menjadi bank yang memberikan nilai yang 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 kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan

masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁷⁹

B. Karakteristik Responden

Berdasarkan dari data 99 responden nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Melalui daftar pertanyaan (kuesioner) didapat kondisi responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir, dan Lama Menggunakan *Mobile Banking*. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai objek penelitian.

1. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi profil responden berdasarkan jenis kelamin adalah untuk mengetahui atau menggambarkan jenis kelamin responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase%
Laki-laki	34	34%
Perempuan	65	66%
Jumlah	99	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

⁷⁹ PT Bank Syariah Indonesia, "Informasi Lengkap Tentang Kami Perusahaan Bank Syariah Indonesia, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>", Diakses pada 6 November 2023

Berdasarkan tabel 4.2 yaitu deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sampel dari Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 responden, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 responden. Maka dapat dikatakan nasabah perempuan mendominasi. Hal tersebut sesuai dengan data yang dilakukan lapangan yang dilakukan oleh peneliti yaitu banyak ditemukannya responden perempuan yang melakukan transaksi di bank syariah Indonesia KC Palembang Demang yang juga sudah lama menggunakan layanan mobile banking tersebut.

2. Deskripsi Profile Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden berdasarkan usia yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan usia responden. Hal ini dapat dikelompokkan yaitu:

(1) 20-30, (2) 30-40, (3) 40-50, (4) >50. Adapun deskripsi profil responden berdasarkan usia dapat dilihat berdasarkan pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase%
20-30	31	31%
30-40	38	38%
40-50	25	25%
>50	5	5%
Jumlah	99	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.3 yaitu deskripsi responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sampel dari nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang berusia (1) 20-30 tahun sebanyak 38 responden, (2) 30-40 tahun sebanyak 31 responden, (3) 40-50 tahun sebanyak 25 responden, (4) >50 tahun sebanyak 5 responden. Maka dapat dikatakan bahwa sampel nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang yang menggunakan *Mobile Banking/ BSI Mobile* yang berusia 30-40 tahun yang mendominasi yaitu sebanyak 38 responden. Hal ini sesuai dengan data yang dilakukan dilapangan oleh peneliti yaitu terdapat alasan dari responden tersebut bahwasannya *mobile banking* membantu mempermudah pekerjaan manusia, membuat pekerjaan lebih efisien dan dapat menjangkau transaksi pembayaran menjadi lebih mudah, hal ini sangat membantu terutama bagi perempuan khususnya ibu-ibu untuk melakukan pembayaran tagihan maupun belanja melalui pembayaran digital.

3. Deskripsi Profile Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi profile responden berdasarkan pekerjaan yaitu untuk menggambarkan pekerjaan responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi 5 kelompok yaitu: (1) Mahasiswa, (2) Pegawai Swasta, (3) Wirausaha, (4) PNS, (5) Lainnya. Adapun deskripsi profile responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat melalui Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase%
Mahasiswa	25	25%
Pegawai Swasta	20	20%
Wirausaha	28	28%
PNS	22	22%
Lainnya	4	4%
Jumlah	99	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 yaitu deskripsi profile responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sampel dari nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang yaitu: (1) Mahasiswa sebanyak 25 responden, (2) Pegawai Swasta sebanyak 20 responden, (3) Wirausaha sebanyak 28 responden, (4) PNS sebanyak 22 responden, (5) Lainnya sebanyak 4 responden. Maka dapat dikatakan bahwa sampel dari nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang yang berprofesi sebagai wirausaha mendominasi yaitu sebanyak 28 responden. Hal ini sesuai dengan data yang didapat di lapangan oleh peneliti yaitu responden berdasarkan pekerjaan wirausaha mendominasi pengguna menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini dikarenakan dengan semakin majunya teknologi mampu mendorong segala aktivitas menjadi lebih mudah, terutama bagi seorang wirausaha yang sekarang banyak tokoh online maupun offline sudah lebih banyak yang menggunakan metode pembayaran digital, seperti Qris, Gopay, Dana, ShoppePay, dan lain-lain.

4. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan

Mobile Banking

Deskripsi profil responden berdasarkan lama menjadi nasabah yaitu untuk menggambarkan responden lama menggunakan *Mobile Banking/BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu: (1) <1 Tahun, (2) 1-2 Tahun, (3) 2-3 Tahun, (4) >3 Tahun. Adapun deskripsi profil berdasarkan lama menggunakan *Mobile Banking/BSI Mobile* dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5

Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Mobile Banking/BSI Mobile

Lama Menggunakan Mobile Banking	Frekuensi	Persentase%
< 1 Tahun	10	10%
1-2 Tahun	35	35%
2-3 Tahun	45	45%
>3 Tahun	9	9%
Jumlah	99	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.5 yaitu deskripsi profile responden berdasarkan lama menggunakan *mobile banking* menunjukkan bahwa sampel dari nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang yaitu nasabah yang menggunakan *Mobile Banking/BSI Mobile* (1) <1 Tahun serbanyak 10 pengguna, (2) 1-2 Tahun sebanyak 35 pengguna, (3) 2-3 Tahun sebanyak 45 pengguna, (4) >3 Tahun

sebanyak 9 pengguna. Maka dapat dikatakan bahwa sampel nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang jenis lama menggunakan *mobile banking/BSI mobile* adalah 2-3 tahun mendominasi dengan jumlah 45 pengguna. Terdapat alasan dari responden bahwasannya kehadiran *mobile banking* sangat mempengaruhi kinerja transaksi perbankan online.

C. Pengolahan Dan Analisis Data

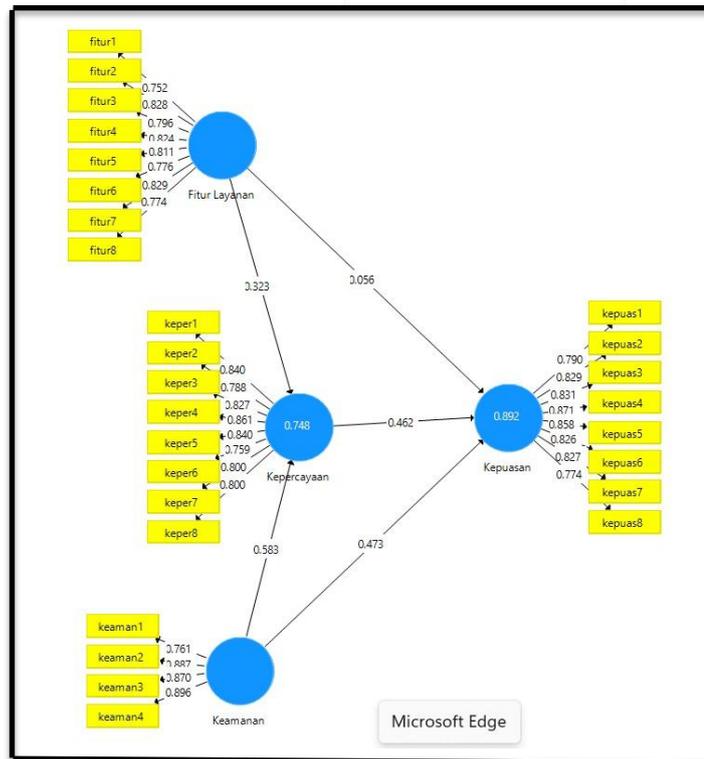
Teknik pengolahan data menggunakan metode SEM berbasis *Partial Least Square* (PLS) memerlukan 2 tahap. Menurut Chin tahun 1998 pelaporan hasil analisis PLS menggunakan pendekatan 2 langkah atau yang disebut juga dengan *two step approach*. Langkah pertama difokuskan untuk hasil dari model pengukuran (*Outer Model*) dan langkah kedua difokuskan untuk hasil dari model struktural (*Inner Model*).

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Evaluasi Pengukuran (*Outer Model*)

Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis PLS memerlukan 2 tahap untuk menilai fit model dari sebuah model penelitian. Salah satunya adalah analisis *Outer Model*. Analisis *Outer model* digunakan untuk menguji pengukuran yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran yang valid. Ada beberapa indikator dalam analisis *outer model*, diantaranya: *Convergent Validity*,

*Discriminant Validity, dan Composite Reliability.*⁸⁰



Gambar 4.2
Outer Model

1). Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah instrument penelitian (pernyataan dalam kuesioner) dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi nilai validitas maka semakin valid sebuah penelitian.

⁸⁰ Sarni Handayani Puspita Sari et al., "The Influence of Psychological Factors on Sharia Stock Investment Decisions in Yogyakarta," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1581–1593, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiedoi:http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3149>.

2). Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent validity dari sebuah model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS.⁸¹ Pada penelitian ini menggunakan skala *loading* 0,70 sehingga dikatakan valid.

Tabel 4.6
Nilai *Convergent Validity*

Variabel	Fitur Layanan (X1)	Keamanan (X2)	Kepercayaan (Z)	Kepuasan (Y)
FL1	0.752			
FL2	0.828			
FL3	0.796			
FL4	0.824			
FL5	0.811			
FL6	0.776			
FL7	0.829			
FL8	0.774			
KM1		0.761		
KM2		0.887		
KM3		0.870		
KM4		0.896		
KP1			0.840	
KPR2			0.788	
KPR3			0.827	
KPR4			0.861	
KPR5			0.840	
KPRr6			0.759	
KPR7			0.800	
KPR8			0.800	
KPS1				0.790
KPS2				0.829

⁸¹ Pengaruh Intellectual et al., "Silva Rizkina, 2013 PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL DAN KINERJA KEUANGAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.Upi.Edu | Perpustakaan.Upi.Edu" (2012): 1–11.

KPS3				0.831
KPS4				0.871
KPS5				0.858
KPS6				0.826
KPS7				0.827
KPS8				0.774

Sumber: *Output Smart PLS 3.0, 2023*

Berdasarkan Tabel 4.6 dari hasil kusioner dan di uji pada SEM PLS masing-masing indikator dari variabel penelitian memiliki nilai *loading factor* diatas 0,70. Hal ini menunjukkan data tersebut sudah memenuhi *convergent validity*

b. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminat Validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasar *cross loading* >0,70 pengukuran dengan kontruk. Jika korelasi kontruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada ukuran kontruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwan kontruknya memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik dari pada ukuran bloknya.⁸²

Tabel 4.7
Cross Loading

Variabel	Fitur Layanan (X1)	Keamanan (X2)	Kepercayaan (Z)	Kepuasan (Y)
FL1	0.752	0.652	0.64	0.634

⁸² Nisa Fitri Andhini, "Bab IV Metode Penelitian," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2017): 1689–1699.

FL2	0.828	0.608	0.621	0.595
FL3	0.796	0.688	0.566	0.628
FL4	0.824	0.703	0.678	0.698
FL5	0.811	0.627	0.631	0.633
FL6	0.776	0.606	0.625	0.656
FL7	0.829	0.619	0.608	0.608
FL8	0.774	0.643	0.684	0.67
KM1	0.569	0.761	0.67	0.672
KM2	0.707	0.887	0.75	0.828
KM3	0.75	0.87	0.703	0.791
KM4	0.722	0.896	0.758	0.805
KPR1	0.65	0.665	0.84	0.743
KPR2	0.746	0.729	0.788	0.744
KPR3	0.574	0.694	0.827	0.746
KPR4	0.695	0.732	0.861	0.806
KPR5	0.676	0.705	0.84	0.72
KPR6	0.621	0.654	0.759	0.678
KPR7	0.656	0.686	0.8	0.738

KPR8	0.532	0.622	0.8	0.716
KPS1	0.587	0.714	0.684	0.79
KPS2	0.68	0.761	0.746	0.829
KPS3	0.678	0.77	0.718	0.831
KPS4	0.681	0.792	0.778	0.871
KPS5	0.598	0.779	0.783	0.858
KPS6	0.648	0.774	0.781	0.826
KPS7	0.804	0.761	0.794	0.827
KPS8	0.628	0.636	0.69	0.774

Sumber: *Output Smart PLS 3.0, 2023*

Berdasarkan tabel 4.7 dari hasil kuesioner dan uji menggunakan SEM PLS masing indikator dari variabel penelitian memiliki nilai *cross loading* diatas 0,70. Hal ini menunjukkan data tersebut adanya keterkaitan konstruk pada setiap variabel.

c. Uji Reliabilitas

Kriteria *validity* dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas dari suatu konstruk dan nilai AVE dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0,70 dan AVE diatas 0,50. Pada tabel 4.8 akan disajikan nilai

Composite Reliability dan AVE untuk seluruh variabel.⁸³

Tabel 4.8
Nilai *Composite Reliability* dan AVE

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Reliabilitas Komposit</i>	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Fitur Layanan	0.919	0.92	0.934	0.639
Keamanan	0.876	0.882	0.916	0.731
Kepercayaan	0.927	0.929	0.940	0.664
Kepuasan	0.933	0.935	0.945	0.683

Sumber: *Output Smart PLS 3.0, 2023*

Berdasarkan pada tabel 4.8 variabel yaitu fitur layanan memiliki nilai reliabilitas komposit $0.934 > 0.70$ dan nilai AVE $0.639 > 0.50$. artinya fitur layanan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. Selanjutnya variabel keamanan memiliki nilai reliabilitas komposit $0.916 > 0.70$ dan nilai AVE $0.731 > 0.50$. Artinya keamanan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. Selanjutnya variabel kepercayaan memiliki nilai reliabilitas komposit $0.940 > 0.70$ dan nilai AVE $0.664 > 0.50$. artinya variabel kepercayaan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. Selanjutnya variabel kepuasan memiliki nilai reliabilitas komposit $0.945 > 0.70$ dan nilai AVE $0.683 > 0.50$. Artinya variabel kepuasan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi.

⁸³ alief Rakhman, "Pengertian Uji Validitas dan Reliabilitas + Rumusnya (Terlengkap), <https://rakhman.net/ilmu-pengetahuan/uji-validitas-dan-reliabilitas/>," Diakses pada 14 November 2023.

Dari hasil kuesioner yang tertinggi hasil pada variabel fitur layanan, keamanan, kepercayaan dan kepuasan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. Hal ini sesuai pada fakta dilapangan dimanan fitur layanan dan keamanan memiliki peran terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank syariah. Kepuasan tersebut dilandasi oleh kepercayaan nasabah terhadap fitur dan keamanan yang diberikan oleh *mobile banking* BSI.

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis (*Inner Model*) dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun robust dan akurat. Inner model meliputi: *Coefficient of Determination* (R^2) dan *Predictive Relevance* (Q^2).

a. *Coefficient of Determination* (R^2)

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-Square* untuk setiap variabel dependen. Nilai *R-Square* 0.7, 0.33, 0.19 menunjukkan bahwa model “kuat”, “*moderate*”, “lemah”. Tabel 4.9 merupakan hasil estimasi *R-Square* dengan menggunakan SmartPLS 3.0.

Tabel 4.9
Nilai *R-Square*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
Kepercayaan	0.748	0.742
Kepuasan	0.892	0.889

Sumber: *Output* Smart PLS 3.0, 2023

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai *R-Square* untuk variabel kepercayaan adalah sebesar 0,748 yang berarti model mampu

menjelaskan sebesar 74,8% ini berarti menunjukkan bahwa variabel kepercayaan adalah “kuat” . Untuk variabel kepuasan diperoleh sebesar 0,892 yang berarti model mampu menjelaskan sebesar 89,2% untuk variabel yang mempengaruhi kepuasan. Ini berarti menunjukkan bahwa variabel kepuasan “kuat”.

Dari hasil kuesioner yang tertinggi hasil uji nilai *R-Square* pada variabel kepercayaan dan kepuasan berarti kuat. Dalam hal ini sesuai dengan fakta dilapangan yang dimana kepercayaan dan kepuasan sangat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank syariah. Jika nasabah percaya terhadap fitur layanan dan keamanan yang diberikan oleh BSI Mobile maka akan timbul kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi mobile banking.

b. Q-Square

Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang mempunyai *predictive relevance*.

Tabel 4.10
Q-Square

Variabel	SSO	SSE	$Q^2 (=1 - SSE/SSO)$
Fitur Layanan (X1)	792	792	
Keamanan (X2)	396	396	
Kepercayaan (Z)	792	407.942	0.485
Kepuasan (Y)	792	317.406	0.599

Sumber: Output Smart PLS 3.0, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 nilai Q-square variabel kepercayaan sebesar $0.485 > 0$, hal ini menunjukkan bahwa model konstruk relevan. Sedangkan untuk variabel kepuasan sebesar $0.599 > 0$, hal ini menunjukkan juga bahwa model konstruk relevan.

Berdasarkan hasil dari kuesioner dan diuji dengan *Q-Square* pada variabel kepercayaan dan kepuasan menunjukkan bahwa variabel variabel tersebut konstruk relevan. Hal ini sesuai dengan data dilapangan ketikan penelitian dimana ketika nasabah telah percaya terhadap fitur dan keamanan yang berikan pada aplikasi mobile banking maka akan menumbulkan kepercayaan terhadap nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

3. Analisis Pengaruh Langsung (*Path Coefficient*)

Diterima atau tidaknya sebuah hipotesis yang diajukan, perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan fungsi *bootstrapping* pada SmartPLS 3.0. Hipotesis diterima pada saat tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 atau *P Values* melebihi nilai kritisnya. Nilai T Statistik untuk tingkat signifikansi 5% sebesar 1,96.

Tabel 4.11
Hasil *Path Coefficient*

Variabel	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	<i>P Values</i>
Fitur Layanan -> Kepercayaan	0.323	0.317	0.146	2.217	0.027

Fitur Layanan -> Kepuasan	-0.036	-0.024	0.091	0.397	0.692
Keamanan -> Kepercayaan	0.583	0.591	0.136	4.268	0.000
Keamanan -> Kepuasan	0.575	0.555	0.141	4.074	0.000
Kepercayaan -> Kepuasan	0.415	0.425	0.128	3.248	0.001

Sumber: *Output Smart PLS 3.0, 2023*

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Tabel 4.11 dilihat dari output bagian *path coefficients* variabel Fitur Layanan nilai T- Statistik 2.217 > 1.96 dan nilai signifikan P *Values* 0.027 < 0.05 maka, fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Selanjutnya variabel Fitur Layanan dengan nilai T- Statistik 0.397 > 1.96 dan nilai signifikan P *Values* 0.692 > 0.05 maka fitur layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Selanjutnya variabel Keamanan nilai T- Statistik 4.268 > 1.96 dan nilai signifikan P *Values* 0.000 < 0.05 maka, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Selanjutnya variabel Keamanan nilai T- Statistik 4.074 > 1.96 dan nilai signifikan P *Values* 0.000 < 0.000 maka, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah. Selanjutnya variabel Kepercayaan nilai T- Statistik 3.248 > 1.96 dan nilai signifikan P *Values* 0.001 < 0.05 maka, kepercayaan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

Dari kelima hasil uji pengaruh langsung terdapat satu hipotesis yang tidak berpengaruh. Yaitu pada variabel Fitur Layanan > Kepuasan. Dimana saat dilakukan penelitian terdapat nasabah yang masih sering mengeluhkan fitur layanan yang diberikan BSI Mobile sering mengalami kendala. Seperti sulitnya melakukan transaksi online, fitur yang ngelag, dan sering terjadinya kendala jaringan yang mengakibatkan gagalnya transaksi.

4. Analisis Pengaruh Tidak Langsung (*Intervening*)

Tabel 4.12
Hasil *Intervening*

Variabel	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Fitur Layanan -> Kepercayaan -> Kepuasan	0.149	0.144	0.069	2.162	0.031
Keamanan -> Kepercayaan -> Kepuasan	0.269	0.281	0.091	2.97	0.003

Sumber: *Output Smart PLS 3.0, 2023*

Berdasarkan tabel 4.12 pengaruh tidak langsung Fitur Layanan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah memiliki nilai signifikan ini dapat dilihat dari nilai T Statistik 2.162 > 1.96 atau dapat dilihat P Values yang bernilai 0.031 < 0.05. nilai original

sampel adalah positif sebesar 0.149 yang menunjukkan arah hubungan antara Fitur Layanan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada bank syariah dengan Kepercayaan sebagai variabel *intervening* adalah positif. Selanjutnya pengaruh tidak langsung Keamanan *mobile banking* terhadap Kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah memiliki nilai signifikan ini dapat dilihat dari nilai T Statistik $2.97 > 1.96$ atau dapat dilihat P *Values* yang bernilai $0.003 < 0.05$. nilai original sampel adalah positif sebesar 0.269 yang menunjukkan arah hubungan antara Keamanan *mobile banking* terhadap Kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* dengan Kepercayaan sebagai variabel *intervening* adalah positif.

Dari hasil uji *intervening* pada tabel 4.12 dapat dilihat kepercayaan dapat memediasi fitur layanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Hal ini dinyatakan bahwa fitur layanan dan keamanan yang memiliki peran aktif terhadap nasabah dalam memberikan kepuasan. Yang dimanakan rasa percaya akan timbul jika fitur layanan dan keamanan yang diberikan BSI pada Mobile baking dapat bekerja dengan bagus dan dapat menjaga data dan informasi masabah dengan aman.

D. Pembahasan hasil penelitian

Seperti yang telah dipaparkan pada kerangka pemikiran pada bab II, penelitian ini memiliki 7 hipotesis yang akan dibahas hasilnya satu persatu berdasarkan data penelitian yang telah diolah menggunakan Smart PLS 3.0.

1. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah diperoleh nilai T Statistik $0.397 < 1.96$ dan nilai signifikan P Values $0.692 > 0.05$ maka fitur layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah, artinya hipotesis pertama ditolak, dengan menyatakan bahwa variabel fitur layanan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

Hasil ini tidak sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu teknologi yang dapat membantu manusia dalam melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah dan lebih praktis melalui bantuan teknologi seperti *Transfer*, Setor tunai, dll. Hal ini menunjukkan kepuasan nasabah tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh fitur layanan yang diberikan oleh *mobile banking* bank syariah Indonesia, karena bisa jadi disebabkan oleh kecepatan dalam akses transaksi, keandalan sistem *mobile banking*

yang stabil, memiliki tingkat keamanan yang tinggi pada aplikasi *mobile banking*, dan memiliki kualitas pelayanan yang baik jika nasabah memiliki masalah dan membutuhkan solusi yang cepat seputar penggunaan aplikasi. Sehingga pengendalian kepuasan nasabah tidak sepenuhnya tergantung pada fitur layanan pada *mobile banking* bank syariah Indonesia.

Berdasarkan fakta hasil penelitian di lapangan dalam hal Fitur Layanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia pada BSI Mobile sudah maksimal hanya saja sering terjadi kendala seperti sulitnya untuk mengakses transaksi pembayaran digital, dan pernah terjadi serangan hacker yang mengakibatkan *mbanking* tidak dapat diakses selama beberapa hari. Hal ini lah yang membuat nasabah kurang puas terhadap fitur layanan yang *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Vania Angela Widjaya dan RR Siti Munawaroh pada tahun 2022 yang menemukan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.⁸⁴

2. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia.

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Hal ini sesuai dengan hasil *Path*

⁸⁴ Pengaruh Kualitas et al., “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Uob Indonesia Cabang Banjarmasin” (2023).

Coefficients dengan nilai original sampel 0.575 yang menunjukkan angka positif dengan nilai T Statistik 4.074 > dari nilai T Tabel 1.96 dan nilai P *Values* 0.000 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat dikatakan variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia, maka dapat dikatakan hipotesis kedua diterima. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa keamanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimana seseorang atau individu dapat memilih dan memahami apa yang akan mereka gunakan dengan bantuan teknologi pada pekerjaan mereka. Fitur keamanan adalah salah satu alasan seseorang untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada bank syariah. Terdapatnya fitur keamanan yang dapat menjamin data dan keuangan nasabah pada layanan *mobile banking* tersebut akan menimbulkan rasa kepuasan pada masyarakat yang diyakini sebagai tuntunan dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Karena dengan mengetahui fitur keamanan yang tersedia seseorang dapat merasa yakin dan puas dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

Berdasarkan fakta dari hasil penelitian di lapangan dalam hal keamanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia pada *mobile banking* sudah maksimal, karena dalam segi keamanan *mobile banking*

seperti perlindungan data nasabah, keamanan password akun dan kerahasiaan atau privasi yang diberikan sehingga bank bisa menciptakan hubungan keamanan yang baik dengan menerapkan segala aspek yang akan menyebabkan meningkatnya kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana pada tahun 2022 yang mengemukakan bahwa keamanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.⁸⁵

3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia.

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Hal ini sesuai dengan hasil *Path Coefficients* dengan nilai original sampel 0.415 yang menunjukkan angka positif dengan nilai T Statistik 3.248 nilai T Tabel 1.96 dan nilai *P Values* 0.001 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat dikatakan variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah, maka dapat dikatakan hipotesis ketiga diterima. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa

⁸⁵ Amalia and Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)."

kepercayaan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dimana seseorang yang merasa percaya mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan suatu layanan berbasis teknologi hingga menciptakan kepuasan atas apa yang mereka dapatkan dan kemudian menyebarkannya kepada orang lain sehingga orang lain akan merasa tertarik dan puas ketika menggunakan layanan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

Berdasarkan fakta dari hasil penelitian di lapangan dalam hal kepercayaan yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia sudah dapat sudah maksimal, karena dalam segi kepercayaan *mobile banking* sudah menerapkan akurasi tepat, keandalan notifikasi yang sesuai, respon yang cepat tanggap sehingga bank bisa menciptakan hubungan kepercayaan yang baik dengan menerapkan segala aspek yang akan menyebabkan meningkatnya kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Maghfiratul Isnaini Rahmah pada tahun 2023 yang mengemukakan bahwa kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.⁸⁶

⁸⁶ Rahmah, "Pengaruh Layanan Webform Bank Syariah Indonesia, Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Di Ponorogo)."

4. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia.

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fitur layanan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Hal ini sesuai dengan hasil *Path Coefficients* dengan nilai original sampel 0.323 yang menunjukkan angka positif dengan nilai T Statistik 2.217 nilai T Tabel 1.96 dan nilai P *Values* 0.027 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat dikatakan variabel fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah, maka dapat dikatakan hipotesis keempat diterima. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa fitur layanan sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

Hasil ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimana seseorang merasa terbantu dengan adanya fitur teknologi yang dapat memudahkan pekerjaan manusia. Dari adanya fitur yang mudah dipahami oleh nasabah sehingga tercipta rasa percaya untuk menggunakan layanan *mobile banking* lebih lanjut guna mempermudah layanan transaksi perbankan secara pribadi sehari-hari.

Berdasarkan fakta dari hasil penelitian di lapangan dalam hal fitur keamanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia pada *mobile banking* sudah maksimal, karena dalam segi fitur layanan *mobile banking* seperti adanya fitur transfer, pembayaran tagihan, informasi produk dan

jasa yang diberikan sehingga bank bisa menciptakan hubungan fitur layanan yang baik dengan menerapkan segala aspek yang akan menyebabkan meningkatnya kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Navila Laila Wardani pada tahun 2021 yang mengemukakan bahwa fitur layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.⁸⁷

5. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia.

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keamanan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Hal ini sesuai dengan hasil *Path Coefficients* dengan nilai original sampel 0.583 yang menunjukkan angka positif dengan nilai T Statistik 4.268 nilai T Tabel 1.96 dan nilai *P Values* 0.000 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat dikatakan variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia, maka dapat dikatakan hipotesis kelima diterima. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa keamanan sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

⁸⁷ Nikmatuzaroh, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Dimasa Pandemi Covid-19."

Hal ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimana jika sebuah aplikasi dengan teknologi yang sudah canggih dan dapat memberikan keamanan yang tinggi, akan menimbulkan rasa kepercayaan terhadap pengguna maupun calon pengguna *mobile banking* bank syariah untuk tidak ragu dalam melakukan transaksi pada *mbanking* tersebut.

Berdasarkan fakta dari hasil penelitian di lapangan dalam hal keamanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia pada *mobile banking* sudah maksimal, karena dalam segi keamanan *mobile banking* seperti perlindungan data nasabah, keamanan password akun dan kerahasiaan atau privasi yang diberikan sehingga bank bisa menciptakan hubungan yang baik dengan menerapkan segala aspek yang akan menyebabkan meningkatnya kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Siti Nur Halizah, Ilyana Infante dan Didit Dharmawan pada tahun 2022 yang mengemukakan bahwa keamanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.⁸⁸

6. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*.

⁸⁸ Siti Nur Halizah, Allyana Infante, and Didit Darmawan, "Keterbentukan Kepercayaan Dan Keamanan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Sidoarjo," *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* 4, no. 1 (2022): 256–261.

Hipotesis keenam dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan dapat memediasi fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Hal ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai original sampel 0.149 dengan T Statistik 2.162 lebih besar dari nilai T Tabel 1.96 dan nilai P Values 0.31 lebih kecil dari 0.05 maka dapat dikatakan hipotesis keenam diterima. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa kepercayaan mampu memediasi fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

Model ini termasuk kedalam "*partial mediation*" atau terjadi mediasi dimana variabel fitur layanan mampu mempengaruhi secara langsung variabel kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel kepercayaan sebagai variabel *intervening*. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), dapat dilihat dari perkembangan teknologi yang sekarang semakin canggih sehingga dapat membantu dan meringankan seseorang dalam melakukan pekerjaan mereka dengan lebih mudah dan efisien. Fitur layanan memberikan pengaruh positif terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* pada bank syariah yaitu dengan fitur layanan yang baik, dan keandalan sistem yang bagus sehingga nasabah maupun masyarakat tidak ragu lagi untuk menggunakan layanan *mbanking* tersebut. Kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* didasari oleh kepercayaan

pada saat penggunaan *mobile banking*. Apabila nasabah tersebut percaya maka akan menumbuhkan rasa nyaman dan puas dalam penggunaan akses layanan *mobile banking* tersebut.

Berdasarkan fakta dari hasil penelitian di lapangan dalam hal fitur layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia sudah dapat sudah maksimal, karena dalam segi fitur layanan *mobile banking* sudah menerapkan fitur transfer, pembayaran digital, pembayaran tagihan, adanya informasi produk jasa yang jelas sehingga bank bisa menciptakan hubungan fitur layanan yang baik dengan menerapkan segala aspek yang akan menyebabkan meningkatnya kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Kepercayaan bisa menjadi jembatan antara fitur layanan dengan kepuasan nasabah.

Hal ini diperkuat dengan penelitian Meliana Utami dan Tati Handayani pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah.⁸⁹ Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin pada tahun 2021 bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.⁹⁰

⁸⁹ Izzaty, Astuti, and Cholimah, *Pengaruh Efektivitas*.

⁹⁰ Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, "PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA MOBILE BANKING DI ERA PANDEMIK COVID-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)," *YUME : Journal of Management* 4, no. 1 (2021): 201–208.

7. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*.

Hipotesis ketujuh dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan dapat memediasi keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia. Hal ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai original sampel 0.269 dengan T Statistik 2.97 lebih besar dari nilai T Tabel 1.96 dan nilai P *Values* 0.003 lebih kecil dari 0.05 maka dapat dikatakan hipotesis ketujuh diterima. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa kepercayaan mampu memediasi keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

Model ini termasuk kedalam "*patrial mediation*" atau terjadi mediasi dimana variabel fitur layanan mampu mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung variabel kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah dengan melibatkan variabel kepercayaan sebagai variabel *intervening*. Atau dapat dikatakan bahwa kepercayaan memediasi antara keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah Indonesia.

Berdasarkan fakta dari hasil penelitian di lapangan dalam hal keamanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia sudah maksimal, karena dalam segi keamanan *mobile banking* seperti

perlindungan data nasabah, keamanan *password* akun dan kerahasiaan atau privasi yang diberikan sehingga bank bisa menciptakan hubungan keamanan yang baik dengan menerapkan segala aspek yang akan menyebabkan meningkatnya kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Kepercayaan nasabah bisa menjadi jembatan antara fitur layanan dengan kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia.

Hal ini diperkuat dengan penelitian Jamaludin Kamarudin, Nursiah dan Melisa Noviantin pada tahun 2022⁹¹ yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*. Dan penelitian oleh Irfan Nurahmadi Harish pada tahun 2017 menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.⁹²

⁹¹ Kamarudin, Nursiah, and ..., "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)."

⁹² Adelia, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)."