

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN AKSES, DAN
KUALITAS FITUR TERHADAP KENYAMANAN NASABAH
KARYAWAN PT GUDANG GARAM DALAM
MENGUNAKAN BSI *MOBILE BANKING***

SKRIPSI



Oleh:

Widodo Bayu Purnomo

NIM. 402190171



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2023

ABSTRAK

Purnomo Bayu, Widodo. Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses, dan Kualitas Fitur Terhadap Kenyamanan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile Banking* (Pada Karyawan Gudang Garam Cabang Kediri) Unit 1. Skripsi. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Mansur Aziz, M.S.I.

Kata Kunci : BSI Mobile Banking, Keamanan, Kemudahan Akses, Kualitas Fitur, Kenyamanan.

Kenyamanan nasabah dalam menggunakan suatu produk dari Bank adalah tolok ukur bagi dunia perbankan sebagai tolak ukur kesuksesan dalam memberikan pelayanan terbaik mereka. Kenyamanan nasabah dapat diciptakan perusahaan dengan memberikan produk maupun layanan yang terbaik untuk nasabahnya. Kemampuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dalam suatu produk akan memperkuat image perusahaan, mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan potensial baru melalui kepuasan konsumen dan loyalitas.

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana tingkat kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi sederhana, uji regresi linier berganda, uji R, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji f.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,145 > 1,661$, variabel kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,357 > 1,661$ dan variabel kualitas fitur berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,876 > 1,661$. Adapun hasil penelitian secara simultan variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas fitur berpengaruh secara simultan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $60,619 > 3,090$ koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 65,4% sisanya 34,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Widodo Bayu Purnomo	402190171	Perbankan Syariah	Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses, dan Kualitas Fitur Terhadap Kenyamanan Nasabah Karyawan PT Gudang Garam Dalam Menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> .

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan
pada ujian skripsi.

Ponorogo, 16 Mei 2023

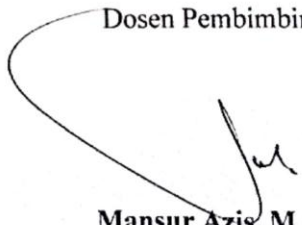
Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Muhtadin Amri, M.S.Ak.
NIP. 198907102018011001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Mansur Azis, M.S.I.

NIDN 2020068801



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses, dan Kualitas Fitur Terhadap Kenyamanan Nasabah Karyawan PT Gudang Garam Dalam Menggunakan BSI *Mobile Banking*.

Nama : Widodo Bayu Purnomo

NIM : 402190171

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang Ujian Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang :

Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.

NIP 197502072009011007

Penguji I :

Husna Ni'matul Ulya. M.E.Sy.

NIP 198608082019032023

Penguji II :

Mansur Azis, M.S.I.

NIDN 2024068601

Ponorogo, 16 Mei 2023

Mengesahkan

Dekan FEBI IAIN Ponorogo

Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Widodo Bayu Purnomo

NIM : 402190171

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi / Tesis : Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses dan Kualitas
Fitur Terhadap Kenyamanan Nasabah Karyawan PT Gudang
Garam Dalam Menggunakan *BSI Mobile Banking*.

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di **etheses.iainponorogo.ac.id**. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 22 Mei 2023

Pembuat Pernyataan,



Widodo Bayu Purnomo

NIM 402190171



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Widodo Bayu Purnomo

NIM : 402190171

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN AKSES, DAN KUALITAS
FITUR TERHADAP KENYAMANAN NASABAH KARYAWAN PT
GUDANG GARAM DALAM MENGGUNAKAN BSI *MOBILE BANKING*”

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya seni saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya..

Ponorogo, 16 Mei 2023

Pembuat Pernyataan,



Widodo Bayu Purnomo

NIM. 402190171

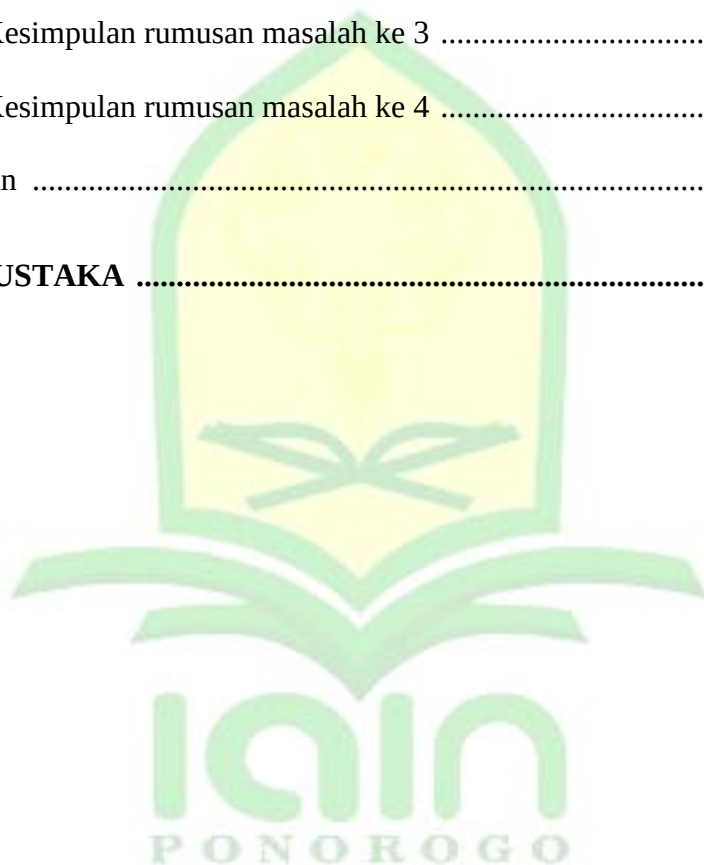
DAFTAR ISI

COVER

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KEAMANAN, KEMUDAHAN AKSES, KUALITAS FITUR.....	11
A. Deskripsi Teori	11

B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Berfikir	37
D. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Rancangan Penelitian	44
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	44
C. Lokasi Penelitian	46
D. Populasi dan Sampel	47
E. Jenis dan Sumber Data	50
F. Metode Pengumpulan Data	51
G. Instrumen Penelitian	51
H. Validitas dan Reabilitas Instrumen	52
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	55
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Deskripsi Objek Penelitian	67
B. Hasil Pengujian Instrumen	71
C. Hasil Pengujian Deskripsi	76
D. Hasil pengujian Hipotesis	84
E. Pembahasan Hasil Penelitian	99
1. Rumusan masalah ke 1	99
2. Rumusan masalah ke 2	101
3. Rumusan masalah ke 3	104

4. Rumusan masalah ke 4	106
BAB V PENUTUP	107
A. Kesimpulan	107
1. Kesimpulan rumusan masalah ke 1	107
2. Kesimpulan rumusan masalah ke 2	107
3. Kesimpulan rumusan masalah ke 3	108
4. Kesimpulan rumusan masalah ke 4	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	110



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Indikator Variabel	39
Tabel 3.2	Skor Jawaban Skala Likert	45
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan X1	72
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Akses X2	72
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Fitur X3	73
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan X1	74
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.6	Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.7	Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Umur	77
Tabel 4.8	Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Pendidikan	77
Tabel 4.9	Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Jenis Pekerjaan	78
Tabel 4.10	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y Kenyamanan	79
Tabel 4.11	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1 Keamanan	81
Tabel 4.12	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X2 Kemudahan Akses	82
Table 4.13	Hasil Analisis Deskriptif Variabel X3 Kualitas Fitur	83

Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolonieritas	86
Tabel 4.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Tabel 4.17	Hasil Uji Autokorelasi	88
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X1 Terhadap Y	89
Tabel 4.19	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X2 Terhadap Y	90
Tabel 4.20	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X3 Terhadap Y	92
Tabel 4.21	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	93
Tabel 4.22	Hasil Uji T	95
Tabel 4.23	Hasil Uji F	97
Tabel 4.24	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Gambar Kerangka Berfikir	35



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kenyamanan adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan.¹ Dalam aplikasi Mobile banking apabila kenyamanan pengguna lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Jika dibandingkan dengan transaksi interpersonal, mobile banking memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan.

Kenyamanan yang dimaksud dalam penggunaan BSI *mobile banking* adalah ketika nasabah perbankan dapat mengakses mobile banking kapanpun dan dimanapun, serta tidak perlu datang secara langsung ke kantor cabang perbankan atau ATM (*Automated Teller Machine*) terdekat yang pada umumnya harus mengantri terlebih dahulu ketika akan melakukan transaksi perbankan.² Pengguna yang mendapatkan kenyamanan dari menggunakan sistem informasi lebih cenderung untuk membentuk niat perilaku dibandingkan dengan pengguna lain yang tidak mengalami banyak kenyamanan. Jadi, semakin tinggi kenyamanan penggunaan aplikasi mobile banking maka semakin tinggi niat nasabah perbankan dalam menggunakan

¹ Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 25

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), hlm. 56

aplikasi mobile banking. Kenyamanan yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan individu maupun pelanggan telah terpenuhi.³

Menurut Philip Kotler terdapat delapan faktor yang dapat mempengaruhi kenyamanan seorang konsumen yaitu, Kualitas Produk/Layanan/Fitur, Harga, Promosi, Keamanan, Kemudahan, Lokasi, Pelayanan dan Fasilitas, Suasana.⁴ Berdasarkan teori yang terkait dengan kenyamanan, apabila Kemudahan akses, Keamanan, dan Kualitas Fitur semakin tinggi maka kenyamanan juga akan mengikuti naik, begitu pula sebaliknya apabila Kemudahan akses, Keamanan, dan Kualitas Fitur rendah maka kenyamanan juga semakin melemah.

Keamanan adalah kegiatan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas data yang mampu dilakukan oleh perusahaan.⁵ Menurut Mahardika keamanan adalah kemampuan perusahaan melakukan perlindungan terhadap informasi dari berbagai ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah.⁶

Dari sudut pandang konsumen keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data atau informasi seorang konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan. Tingkat keamanan bertransaksi adalah

³ Ahmad, Bambang Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", Jurnal Studi Manajemen, 01, (2014), hlm. 4-5.

⁴ Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2007) hlm .173

⁵ Raman, A., & Annamalai, V. (2011). *Layanan Web dan Keputusan Belanja Elektronik: Studi tentang Konsumen Elektronik Malaysia*. IJCA.

⁶ Mahardika, A. (2011). Factor Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation. *Journal of Economics, Business, and Accountancy*

permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi mobile banking.⁷

Mobile banking menyediakan jaminan keamanan seperti, memasukan kode pin ataupun sandi saat akan melakukan transaksi maupun mengecek data privasi milik sendiri. Selain itu kerahasiaan data juga terjaga, hal tersebut ditunjukkan perlunya memasukan sandi yang telah diatur saat akan melihat data pribadi ataupun data-data yang bersifat privasi.

Kemudahan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya.⁸ Kemudahan penggunaan (*easy of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan. Kemudahan penggunaan Mobile Banking adalah kepercayaan seseorang ketika menggunakan teknologi, yang akan membuatnya percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang menganggap suatu sistem informasi tidak mudah digunakan, maka ia tidak akan menggunakannya. Begitu juga dengan BSI *mobile banking*, jika sistemnya sederhana akan membuat orang percaya dan mudah menggunakannya.

Yang dimaksudkan kemudahan akses pada layanan pada BSI *mobile banking* yaitu mudah untuk dioperasikan, selain itu tidak membutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan *mobile banking*. Dalam

⁷ Amad, Pambudi, Pengaruh Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (studi pada program layanan internet banking BRI) (2014), *journal of management studies* Vol 8, No 1,1-11

⁸ Jogiyanto, *sistem informasi keperilaku*, (Yogyakarta: Andi, 2007) hlm. 129

menggunakan mobile banking hanya butuh satu sentuhan jari sudah bisa mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna. Layanan produk yang fleksibel dan mudah dipahami sangat membantu bagi pengguna yang mengoprasikannya.

Kualitas fitur adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa. Oleh karena itu, kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan nasabah. Dalam arti yang lebih sempit, kualitas bisa didefinisikan “bebas dari kerusakan.”⁹

Fitur layanan dari mobile banking hampir sama dengan ATM, yaitu berisi informasi umum tabungan nasabah, deposito, info mutasi rekening, sarana transfer, pembayaran tagihan (pembayaran asuransi, listrik, telepon, internet, dll), pembelian tiket, pulsa, serta berbagai fitur lainnya. Dalam mobile banking pada Bank Syariah Indonesia sendiri biasanya disediakan sarana untuk melakukan Ziswaf (*Zakat, Infaq, Wakaf*). Ada juga layanan pengingat jadwal shalat yang sangat bermanfaat bagi pengguna mobile banking terutama bagi nasabah yang merupakan umat muslim.

Dengan adanya teori diatas ternyata didalam penelitian ini berbanding terbalik dengan teori yang ada. Dari hasil jawaban wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa responden karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 yang tentunya adalah nasabah Bank Syariah Indonesia. Faktanya ada beberapa keluhan yang di utarakan oleh responden. Wawancara

⁹ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm, .272

yang pertama, dengan responden yang bernama Bapak Kuswin yang menjawab kualitas fitur, kemudahan akses, dan keamanan pada Mobile Banking sangat baik, tetapi responden tersebut mengatakan bahwa “lebih memilih datang langsung ke bank karena sering terkendala dengan sinyal di tempat saya dan lama saat melakukan transaksi, mungkin membutuhkan sinyal yang kuat untuk bertransaksi di mobile banking”.¹⁰ Wawancara yang kedua dengan responden yang bernama Bapak Surono yang menjawab kemudahan akses, keamanan, dan kualitas fitur pada *Mobile Banking* sangat baik, tetapi beliau juga mengatakan “jarang menggunakan *Mobile Banking* dan lebih memilih datang langsung ke bank karena, lebih sering menabung dan membayar tagihan di bank. Selain itu kebutuhan yang diinginkan bisa ditanyakan langsung dan pasti terpenuhi”.¹¹

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan terdapat 2 kasus, pertama adalah nasabah yang mengatakan kualitas fitur, kemudahan akses, dan keamanan pada *mobile banking* sangat baik, namun jarang menggunakan *mobile banking* karena sering terkendala dengan sinyal dan lama saat melakukan transaksi, mungkin membutuhkan sinyal yang kuat untuk bertransaksi di mobile banking. Hal ini berbanding terbalik dengan teori Sugiarto bahwa semakin tinggi kenyamanan penggunaan aplikasi *mobile banking* maka semakin tinggi pula niat nasabah perbankan dalam

¹⁰ Bapak Kuswin, hasil angket jawaban responden nasabah Bank Syariah Indonesia karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri, 15 Desember 2022

¹¹ Bapak Surono, hasil angket jawaban responden nasabah Bank Syariah Indonesia karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri, 15 Desember 2022

menggunakan aplikasi mobile banking.¹² Kasus kedua yaitu nasabah yang mengatakan kemudahan akses, keamanan, dan kualitas fitur pada Mobile Banking sangat baik. Tetapi nasabah lebih memilih datang ke bank karena, lebih sering menabung dan membayar tagihan di bank. Selain itu kebutuhan yang diinginkan bisa ditanyakan langsung dan pasti terpenuhi. Fakta tersebut berbanding terbalik dengan teori Jogiyanto bahwa kepercayaan seseorang ketika menggunakan teknologi yang akan membuatnya percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya.¹³

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana dengan judul *“Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel pada penelitian ini nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep yang menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia sebanyak 100 responden. Jenis sampel penelitian ini adalah purposive sampling Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan mbanking berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.¹⁴

¹² Sugiarto, Endar, *“Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama”*, 1999), hlm. 25

¹³ Jogiyanto, *“Sistem Informasi Keperilakuan”*, Edisi Revisi. (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 23

¹⁴ Putri Amalia, *“Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia”*, *Journal of Islamic Economis, Sumenep, Institut Ilmu Keislaman Annuqayah (INSTIKA) Sumenep, Volume 1, Nomor 1 Juni 2022, hlm. 70-89, E-ISSN: 0000-0000.*

Peneliti mengambil objek penelitian di PT Gudang Garam Cabang Kediri karena PT Gudang Garam Cabang Kediri telah bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia. Sehingga karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri sudah pasti merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia. Alasan lain peneliti melakukan penelitian di PT Gudang Garam Cabang Kediri yaitu karena peneliti belum pernah mengetahui peneliti lain melakukan penelitian di PT Gudang Garam terkait produk yang dimiliki Bank Syariah Indonesia. Sehingga peneliti merasa tertarik melakukan penelitian di PT Gudang Garam tersebut.

Berdasarkan paparan masalah diatas dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dirasa nasabah pada produk BSI Mobile diantaranya adalah tingkat keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Sehingga untuk menguji teori dan juga mencari solusi dalam masalah tersebut berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses, dan Kualitas Fitur Terhadap Kenyamanan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Banking (Pada Karyawan Gudang Garam Cabang Kediri) Unit 1”**.

B. Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian di atas:

1. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam

menggunakan Mobile Banking?

2. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan Mobile Banking?
3. Apakah kualitas fitur berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan Mobile Banking?
4. Apakah keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur berpengaruh secara simultan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan Mobile Banking?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari rumusan masalah dengan rumusan tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah variabel keamanan berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah variabel kemudahan akses berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah variabel kualitas fitur berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri.
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah variabel keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam

menggunakan mobile banking pada karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Manfaat teoritis.

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi teori perbankan syariah, pengetahuan perbankan syariah, dan literatur, khususnya untuk penelitian kuantitatif mengenai dampak keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur pada transaksi mobile banking sejak penelitian ini dilakukan. Penulisan ini akan disingkat menjadi MDIN untuk kenyamanan nasabah.
- b. Untuk dapat mendukung atau memperkuat teori yang ada yang dapat dibuktikan.

2) Manfaat praktis

- a. Bagi Pihak Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri

Dimungkinkan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan sekaligus menjadi acuan untuk evaluasi di masa mendatang, dan akan diketahui faktor mana yang paling kuat mempengaruhi kenyamanan pelanggan.

E. Sistematika Pembahasan

Pembahasan sistematis adalah cara menyelesaikan suatu penelitian yang meliputi pendahuluan, teori, metode penelitian, dan pembahasan hasil temuan. Pendekatan diskusi ini bertujuan untuk menyederhanakan pembahasan bab demi bab dan memastikan persiapan penelitian berjalan

sesuai rencana. Berikutnya adalah percakapan yang tepat dari pemeriksaan ini.

BAB I: PENDAHULUAN

Kenyamanan nasabah dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya dibahas secara rinci dalam bab ini. Dari konteks kenyamanan nasabah, fakta di lapangan, dan temuan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara teori dan fakta di lapangan, sehingga penulis dapat mengidentifikasi rumusan masalah dan tujuannya.

BAB II: LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERFIKIR, DAN HIPOTESIS.

Landasan teori termasuk teori kenyamanan, teori keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur dijelaskan dalam bab ini. Mendeskripsikan karakteristik keempat indikator variabel penelitian. Studi sebelumnya memeriksa kesepakatan, perbedaan, dan hasil dari penyelidikan sebelumnya. Pemikiran proposal mencakup pertimbangan perspektif penulis tentang keterkaitan antara variabel dan hipotesis sementara penulis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Peneliti menguraikan pendekatan regresi yang digunakan dalam penelitian bab ini, yang dilakukan pada karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri. sedangkan variabel penelitian yang di gunakan adalah variabel kenyamanan (Y), variabel keamanan (X1), variabel kemudahan akses (X2), variabel kualitas fitur (X3). 100 orang dipilih secara acak sebagai sampel penelitian dengan menggunakan metode accidental sampling.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menggambarkan keseluruhan penggambaran objek eksplorasi, pemeriksaan informasi pengujian spekulasi dan percakapan sesuai dengan rencana masalah yang telah diketahui.

BAB V: PENUTUP

Sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti, bab ini menyajikan ringkasan temuan serta saran untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Teori-teori yang akan dijelaskan di bawah ini merupakan dasar dalam mengerjakan hipotesis sebagai landasan dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan teori kenyamanan, teori keamanan, teori kemudahan akses, teori teori kualitas fitur.

1. Kenyamanan Nasabah

a. Pengertian Kenyamanan

Kenyamanan adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan.¹ Dalam penggunaan aplikasi Mobile banking kenyamanan pengguna lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Jika dibandingkan dengan transaksi interpersonal, mobile banking memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan.²

Kenyamanan yang dimaksud adalah ketika nasabah perbankan dapat mengakses mobile banking kapanpun dan dimanapun, serta tidak perlu datang secara langsung ke kantor cabang perbankan atau ATM (*Automated Teller Machine*) terdekat yang pada umumnya harus

¹ Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 25

² W.C, Poon, Users' Adoption Of E-Banking Service: The Malaysian Perspective, *Journal Of Business & Industrial Marketing*, Vol.23, No.1, Hlm.59-69

mengantri terlebih dahulu ketika akan melakukan transaksi perbankan.³ Pengguna yang mendapatkan kenyamanan dari menggunakan sistem informasi lebih cenderung untuk membentuk niat perilaku dibandingkan dengan pengguna lain yang tidak mengalami banyak kenyamanan.

Jadi, semakin tinggi kenyamanan penggunaan aplikasi mobile banking maka semakin tinggi pula niat nasabah perbankan dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Kenyamanan yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan individu maupun pelanggan telah terpenuhi.⁴

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kenyamanan yang sangat tinggi dapat memudahkan nasabah dalam melaksanakan transaksi menggunakan layanan perbankan kapan pun dan dimana pun. Jika dibandingkan dengan transaksi perbankan yang interpersonal, mobile banking memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan. Misalnya, jika ingin bertransaksi dengan mengirim dana, nasabah harus ke kantor cabang dan mengantri, hal ini tentunya kurang memberikan kenyamanan untuk nasabah. Jika menggunakan layanan mobile banking, transaksi cukup menggunakan aplikasi lalu memilih fitur layanan sesuai kebutuhan dan dapat dilakukan dimanapun

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), hlm. 56.

⁴ Ahmad, Bambang Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Studi Manajemen*, 01, (2014), hlm. 4-5.

nasabah berada. Tentunya lebih menghemat waktu nasabah khususnya nasabah yang sibuk.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan

Menurut Philip Kotler terdapat delapan faktor yang dapat mempengaruhi kenyamanan seorang konsumen yaitu :

- a. Kualitas Produk, Layanan, Fitur.
- b. Harga.
- c. Promosi.
- d. Keamanan.
- e. Kemudahan.
- f. Lokasi.
- g. Pelayanan dan Fasilitas.
- h. Suasana.⁵

c. Indikator kenyamanan

Ada 4 (empat) indikator untuk mengukur kenyamanan meliputi :⁶

- 1) Layanan mobile banking tersedia dalam waktu 24 jam.

Mobile banking menyediakan layanan internet dengan berbagai fitur transaksi dalam bentuk aplikasi di handphone selama 24 jam.

- 2) Layanan mobile banking dapat diakses di mana pun.

Meskipun sedang bepergian dan jauh dari lokasi bank, mobile banking menyediakan layanan digital untuk bertransaksi yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan mudah.

⁵ Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2007) hlm .173

⁶ Nasri, Wadi, Factors Influencing the Adoptions of Internet Banking in Tunisia, (*International Journal of Business and Management*, 2011)

3) Layanan mobile banking dapat mengiefiensi waktu nasabah.

Dengan adanya mobile banking, akan mengoptimalkan waktu nasabah bertransaksi ketika sedang mengerjakan sesuatu yang tidak bisa ditinggal.

4) Mobile banking menyediakan berbagai layanan.

Banyaknya fitur layanan untuk bertransaksi di mobile banking seperti transfer antar bank ataupun dengan bank lain, membayar tagihan listrik, air, dll. Selain itu mobile banking juga menyediakan layanan pembelian seperti pembelian pulsa dan paket data, serta layanan fitur islami seperti pengingat adzan, membaca Al-Quran, dll.

2. Keamanan

a. Pengertian Keamanan

Keamanan adalah kegiatan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas data yang mampu dilakukan oleh perusahaan.⁷ Menurut Mahardika keamanan adalah kemampuan perusahaan melakukan perlindungan terhadap informasi dari berbagai ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah.⁸

Dari teori diatas dapat disimpulkan keamanan adalah suatu upaya pengontrolan dan penjagaan untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul, sehingga keamanan secara

⁷ Raman, A., & Annamalai, V. (2011). *Layanan Web dan Keputusan Belanja Elektronik: Studi tentang Konsumen Elektronik Malaysia*. IJCA.

⁸ Mahardika, A. (2011). Factor Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementantation. *Journal of Economics, Business, and Accountancy*

tidak langsung dapat menjamin kelangsungan bisnis dan mengurangi risiko-risiko yang terjadi.

Semakin tinggi tingkat keamanan, semakin sedikit risiko penggunaan yang mereka rasakan oleh karena itu, lebih baik untuk menjaga sistem keamanan pada teknologi.⁹ Dalam penggunaan layanan *mobile banking*, faktor kenyamanan nasabah dipengaruhi oleh resiko tidak terjaganya kerahasiaan. Pengendalian kerahasiaan informasi yang mengarah pada penyalahgunaan data pribadi menjadi perhatian utama nasabah. Bagi pihak penyedia layanan Mobile Banking harus dapat menjaga keamanan data nasabah, sehingga nasabah tetap percaya dan terus menggunakan layanan Mobile Banking. Kenyamanan nasabah timbul ketika bank dapat meyakinkan nasabahnya bahwa keamanan dan kerahasiaan data nasabah terjamin.¹⁰

Jika nasabah sudah mulai percaya bahwa layanan Mobile Banking lebih aman dan tidak ada pembocoran informasi rahasia personal, maka akan meningkatkan kenyamanan bagi nasabah. Tujuan utama nasabah adalah untuk merahasiakan data, uang, dan transaksi bank mereka daripada memegang uang tunai yang lebih berisiko dengan demikian, nasabah merasa nyaman ketika privasi mereka aman.

⁹ Widyanto, H. A., Kusumawardani, K. A., & Septyawanda, A. (2020). *Encouraging Behavioral Intention To Use Mobile Payment: An Extension Of Utaut*. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), hlm. 87.

¹⁰ Maharsi, S., & fenny. (2006). *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, hlm. 8.

Mobile banking menyediakan jaminan keamanan seperti, memasukan kode pin ataupun sandi saat akan melakukan transaksi maupun mengecek data privasi milik sendiri. Selain itu kerahasiaan data juga terjaga, hal tersebut ditunjukkan perlunya memasukan sandi yang telah diatur saat akan melihat data pribadi ataupun data-data yang bersifat privasi.

b. Indikator keamanan

Indikator keamanan meliputi :

1) Jaminan keamanan

Jaminan Keamanan adalah adanya perlindungan yang tepat terhadap teknologi informasi. Jaminan keamanan tersebut bisa berupa perlindungan yang diberikan oleh pihak bank, baik dari segi keamanan yang sudah disediakan dalam aplikasi mobile banking, maupun keamanan nasabah dalam bertransaksi langsung di bank. maupun jaminan keamanan lainnya untuk menghindari ancaman pihak yang tidak bertanggung jawab. Jaminan keamanan dapat dicapai melalui aktivitas penerapan sesuai kontrol. Kontrol yang dimaksud adalah penerapan berbagai kebijakan, fungsi tertentu, prosedur, struktur dan praktek.¹¹

2) Kerahasiaan data

Kerahasiaan data (*data confidentiality*) merupakan sifat data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses

¹¹ Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, 2014, hlm.30

oleh pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atau mengetahuinya.¹²

3. Kemudahan akses

a. Pengertian kemudahan akses

Kemudahan adalah kepercayaan seseorang ketika menggunakan teknologi, yang akan membuatnya percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya.¹³ Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Yang dimaksudkan kemudahan dalam penggunaan BSI mobile banking yaitu mudah untuk dioperasikan, selain itu tidak membutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan Mobile Banking. Dalam menggunakan mobile banking hanya butuh satu sentuhan jari sudah bisa mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna. Layanan produk yang fleksibel dan mudah dipahami sangat membantu bagi pengguna yang mengoprasikannya.

b. Indikator kemudahan akses

Indikator kemudahan akses terdiri dari :

1) Mobile Banking yang mudah untuk dipelajari (*easy to learn*).

Mobile bangking yang mudah untuk dipelajari artinya ketika seseorang sedang menggunakan aplikasi mobile bangking atau sedang bertransaksi menggunakan mobile banking mudah untuk

¹² Ibid.

¹³ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 23

digunakan dan dipahami Sehingga tidak menimbulkan kesulitan apapun bagi orang yang menggunakannya.

2) Mobile Banking yang mudah untuk dioperasikan (*understandable*).

Understandable adalah mobile banking sangat mudah untuk dioperasikan. Teknologi yang mudah digunakan jelas dan juga mudah dioperasikan maka tidak menimbulkan kesulitan bagi penggunanya.

3) Mobile Banking mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (*easy to get the system to do what user want to do*).

Mobile banking menyediakan fasilitas yang mudah sesuai dengan kebutuhan orang yang menggunakannya. Dan juga aplikasi mobile banking juga mengerjakan apa yang orang inginkan dengan fasilitas yang telah disediakan sehingga akan memudahkan seseorang yang menggunakannya. Dalam hal ini mobile banking adalah aplikasi yang disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi secara tidak langsung.

4) Fleksibel (*flexibel*).

Fleksibel adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda, dan dengan berbagai individu/kelompok. Fleksibel dalam menggunakan mobile banking diindikasikan bahwa menggunakan mobile banking dapat dilakukan

dimana saja dan dapat dilakukan kapan saja tidak terikat oleh waktu.¹⁴

4. Kualitas fitur

a. Pengertian kualitas fitur

Kualitas fitur adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen.¹⁵ Sedangkan pengertian kualitas menurut Kotler adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.¹⁶ Berarti dapat dikatakan bahwa kualitas berpusat pada konsumen, seorang konsumen dapat memberikan kualitas apabila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Jadi, dapat disimpulkan kualitas fitur adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa. Oleh karena itu, kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kenyamanan nasabah. Dalam arti yang lebih sempit, kualitas bisa didefinisikan “bebas dari kerusakan.”¹⁷

¹⁴ Davis, F.D, Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. (MS Quarterly (online), *jurnal Vol. 13 Iss. 3, hlm. 318.* <http://www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/DavisTAM1989>).

¹⁵ Gasperz, Vincent, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 81

¹⁶ Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan control*, (Jakarta : PT. Prenhallindo), Hlm. 45

¹⁷ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 272.

Fitur layanan dari mobile banking itu sendiri hampir sama dengan ATM, yaitu berisi informasi umum tabungan nasabah, deposito, info mutasi rekening, sarana transfer, pembayaran tagihan (pembayaran asuransi, listrik, telepon, internet, dll), pembelian (tiket, pulsa), serta berbagai fitur lainnya. Dalam mobile banking pada bank Syariah sendiri biasanya disediakan sarana untuk melakukan Ziswaf (*Zakat, Infaq, Wakaf*). Ada juga layanan pengingat jadwal shalat yang sangat bermanfaat bagi pengguna mobile banking terutama bagi nasabah yang merupakan umat muslim.

b. Indikator kualitas fitur

Indikator kualitas fitur terdiri dari:

1) Keberagaman layanan transaksi.

Layanan yang disediakan memiliki keberagaman untuk proses transaksi nasabah.

2) Keberagaman fitur.

Bank harus mampu memberikan layanan fitur untuk memudahkan dan memberikan informasi pada nasabah.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu:

Table 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Tahun, & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Analisis Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality dan Corporate Image</i> Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, (2013) Ahmad Sumianto, Shinta Maharani.	1. Sama-sama meneliti tentang Bank Syariah	1. Variabel x penelitian tersebut adalah <i>Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality dan Corporate Image</i> sementara variabel X penelitian yang dilakukan penulis adalah kemudahan akses, keamanan, dan kualitas fitur.	Hasil penelitian tersebut menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda secara parsial variabel CSR tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BRISyariah KCP Ponorogo. Secara parsial variabel IB-SQ dan Corporate Image mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BRISyariah KCP Ponorogo. Kemudian variabel CSR, IB-SQ dan Corporate Image secara simultan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BRISyariah

				KCP Ponorogo. ¹⁸
2	Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine (ATM), dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19) (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020), (2020) Herlina.	1. Sama-sama meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile.	1. Perbedaannya terletak objek penelitian. Penelitian ini meneliti Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung, sedangkan penulis melakukan penelitian pada pegawai Gudang Garam.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Mobile Banking (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, Layanan Automatic Teller Mechine (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, Layanan Customer Service(X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia.

¹⁸ Ahmad Suminto, Shinta Maharani, Analisis Pengaruh *Corporate Social Responsibility*, *Islamic Banking Service Quality* dan *Corporate Image* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, *el Barka: Journal of Islamic Economic and Business*, Vol. : 3 (1), 2020, 51-79, p-ISSN : 2657-1153, e-ISSN : 2657-1862.

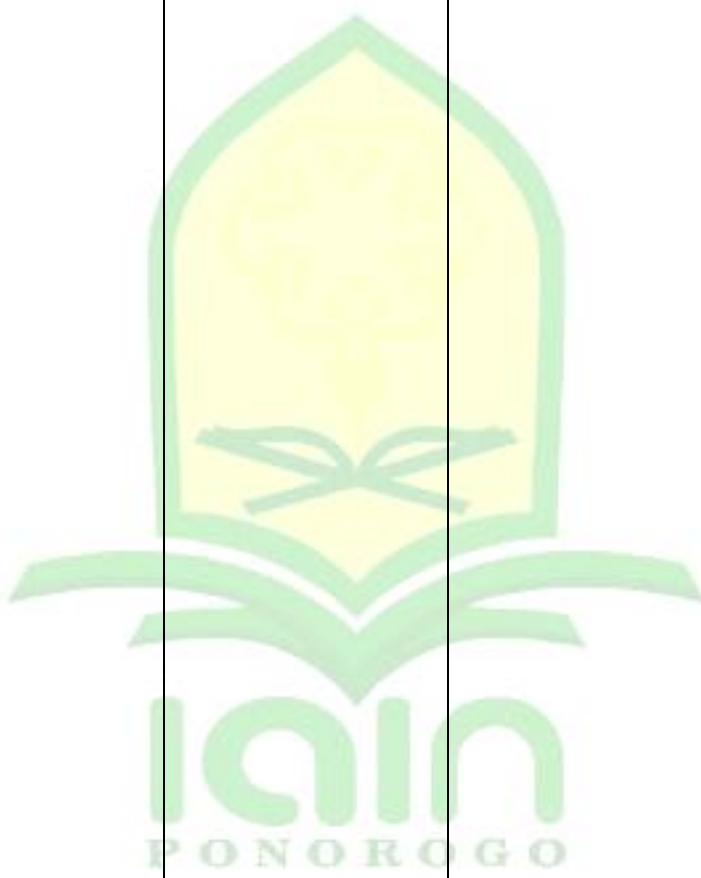
				Kemudian secara bersama-sama layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine, dan Customer Service memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil perhitungan regresi menunjukan bahwa kualitas layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine, dan Customer Service secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia pada
--	--	--	--	--

				masa Pandemi Covid-19. ¹⁹
3	Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah, (2021), Debi Triyanti, Reni Fitriani Kaban, Muhammad Iqbal.	1. Sama-sama meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile.	1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan penelitian penulis bertujuan untuk mengetahui kenyamanan nasabah.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah namun tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Meskipun demikian, kualitas layanan mobile banking tetap berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui peran kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memediasi kualitas layanan mobile banking

¹⁹ Herlina Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine (ATM), dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19), Skripsi, Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, (2022).

				terhadap loyalitas nasabah bank syariah. ²⁰
4	Pengaruh Penggunaan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1), (2021) Nanda Nai'datul Fadillah.	1. Sama-sama meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia yaitu Mobile Banking.	1. Penelitian ini meneliti Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1, sedangkan penulis melakukan penelitian pada pegawai Gudang Garam.	Hasil penelitian menunjukkan variabel resiko tidak mempengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan variabel efficiency mempengaruhi kepuasan nasabah dengan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut $Y = 30,305 - 0,197X_1 + 0,541X_2$. Uji T menunjukkan variable resiko memiliki nilai signifikan $0,197 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa variable resiko tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Variable

²⁰ Debi Triyanti, Reni Fitriani Kaban, Muhammad Iqbal, "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah", *Jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB*, Institut Perbanas Jakarta, Volume 2 No. 1 Februari 2020 e-ISSN : 2721-9062 p-ISSN : 2716-4152.



				efficiency memiliki nilai signifikan 0,000 maka disimpulkan bahwa variable efficiency memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F nilai signifikannya 0,000 yang artinya terdapat pengaruh positif secara bersama-sama antara variable indenpen dengan variable dependen. Hasil uji R 2 sebesar 0,453 hal tersebut berarti 45,3% variable kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variable resiko dan efficiency, sedangkan sisanya 54,7% dipengaruhi variable lain.²¹
5	Efektivitas Sistem	1. Sama-sama	1. Penelitian ini	Hasil penelitian

²¹ Nanda Nai'datul Fadillah, "Pengaruh Penggunaan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1)", *Skripsi, Bukittinggi : Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi, (2021).*

	Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi), (2021) Ady Muladi.	meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile.	meneliti Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bulukumba Sam Ratulangi, sedangkan penulis melakukan penelitian pada pegawai Gudang Garam.	ini menjelaskan indikator pemahaman nasabah diperoleh sebesar 84,4%, indikator tepat sasaran diperoleh sebesar 80%, indikator tepat waktu diperoleh sebesar 85,44%, indikator pencapaian tujuan diperoleh sebesar 84,15%, indikator perubahan nyata diperoleh sebesar 84,26%, dan secara rekapitulasi menunjukkan bahwa tingkat persentase efektivitas sistem layanan Mobile Banking dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi) diperoleh
--	---	---	---	---

				sebesar 83,91% yang interpretasinya tergolong efektif. ²²
6	Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh), (2021) Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni.	1. Sama-sama menggunakan variabel x keamanan dan kemudahan. 2. Sama-sama meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile.	1. Variabel Y yang diteliti oleh peneliti tersebut mengenai minat nasabah bertransaksi menggunakan Mobile Banking sedangkan variabel Y pada penelitian penulis mengenai tingkat kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile.	Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel efisiensi dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking, sedangkan variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan Mobile Banking. ²³
7	Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat	1. Sama-sama menggunakan variabel x layanan fitur	1. Variabel Y yang diteliti oleh peneliti tersebut mengenai minat	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara

²² Ady Muladi "Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)", *Skripsi, Makasar Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, (2021).

²³ Mukhtisar, dkk, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)", *Global Journal of Islamic Banking and Finance, Banda Aceh, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Volume -3, No - (1) ISSN E:2684-8554*.

	Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak), (2021) Risma.	dan kemudahan. 2. Sama-sama meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile.	nasabah menggunakan Mobile Banking sedangkan variabel Y pada penelitian penulis mengenai tingkat kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile.	parsial fitur layanan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan Mobile Banking, untuk fitur layanan nilai signifikan yang dihasilkan adalah $0,022 < 0,05$, untuk kemudahan nilai signifikan yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$. Dan secara simultan fitur layanan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan Mobile Banking dengan nilai signifikan yang dihasilkan $0,000 < 0,05$. ²⁴
8	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Penggunaan dan Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Elektronik Banking	1. Sama-sama menggunakan variabel x kemudahan.	1. Penelitian ini meneliti tentang electronic banking Bank Syariah Indonesia sedangkan	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan elektronik banking (X1)

²⁴ Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking", *Skripsi, Jambi : Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, (2021)*.

	(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Madura), (2021) Siti Hotijah.		penulis meneliti tentang BSI Mobile.	tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan elektronik banking, variabel penggunaan elektronik banking (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan elektronik banking, variabel risiko elektronik banking (X3) berpengaruh signifikan positif terhadap minat masyarakat menggunakan elektronik banking. ²⁵
9	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di	1. Sama-sama menggunakan variabel x kemudahan dan keamanan. 2. Sama-sama meneliti tentang	1. Penelitian tersebut meneliti kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile dengan sampel nasabah	Hasil penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile

²⁵ Siti Hotijah, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Penggunaan dan Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Elektronik Banking”, *Artikel Ilmiah*, Surabaya : Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, (2021).

	Kabupaten Sleman, (2021) Elsandro Yoga Pranantha.	produk Bank Syariah Indonesia	Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman, sedangkan peneliti melakukan penelitian tentang tingkat keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur pada BSI Mobile dengan sampel Karyawan Gudang Garam KC Kediri.	terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Kabupaten Sleman. Penelitian kuantitatif digunakan sebagai desain utama dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden yang berada di Kabupaten Sleman dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Sleman dengan
--	---	-------------------------------------	--	--

				nilai signifikansi sebesar 0,0000. ²⁶
10	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang), (2021) Ranti Dwi Lestari.	1. Sama-sama meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia.	1. Variabel x yang di teliti peneliti tersebut adalah persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Mobile Banking BSI. Sedangkan variabel yang diteliti penulis adalah tingkat keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur terhadap tingkat kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas menggunakan mobile banking BSI. Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap loyalitas menggunakan mobile banking BSI, sedangkan persepsi kemanfaatan, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas menggunakan

²⁶ Elsandro Yoga Pranantha "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman", *Skripsi, Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, (2021)*.

				mobile banking BSI. ²⁷
11	Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Palopo Menggunakan Layanan BSI Mobile di Masa Pandemi Covid-19, (2022) Cahyani.	1. Sama-sama menggunakan variabel x kemudahan dan keamanan. 2. Sama-sama meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile.	1. Studi kasus penelitian tersebut meneliti Mahasiswa IAIN Palopo, sedangkan penulis melakukan penelitian pada karyawan Gudang Garam.	Hasil penelitian tersebut menunjukkan variabel kemudahan, manfaat, dan keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile di Masa pandemi covid-19 dengan nilai F hitung sebesar 33.164 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. ²⁸
12	Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile, (2022) Umami Khoiriyah, Purnama Putra.	1. Sama-sama meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile.	1. Pada penelitian ini fokus dengan keputusan bertransaksi melalui BSI Mobile, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diketahui koefisien pengaruh tidak langsung variabel kemudahan (0,104) lebih besar dibandingkan

²⁷ Ranti Dwi Lestari, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI", *Skripsi, Semarang : Universitas Islam Negeri Walisongo, (2021).*

²⁸ Cahyani, "Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Palopo Menggunakan Layanan BSI Mobile di Masa Pandemi Covid-19", *Skripsi, Palopo : Institut Agama Islam Negeri Palopo, (2022).*

			dengan tingkat kenyamanan dalam menggunakan BSI Mobile.	dengan koefisien pengaruh langsung (0,070) yang artinya minat mampu memediasi pengaruh kemudahan terhadap pengambilan keputusan. Hal ini berarti minat dalam penelitian ini merupakan variabel intervening untuk hubungan tidak langsung antara kemudahan terhadap pengambilan keputusan. Berpengaruhnya minat didalam hubungan antara kemudahan dan pengambilan keputusan menunjukkan bahwa kemudahan lebih berhubungan secara tidak langsung dengan pengambilan keputusan melalui perantara minat. Hal ini
--	--	--	--	---

				menandakan bahwa nasabah akan mengambil keputusan bertransaksi melalui BSI mobile dengan memperhatikan minat yang sebelumnya didahului oleh kemudahan penggunaan BSI Mobile. ²⁹
13	Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia, (2022) Feby Widia Putri.	1. Sama-sama meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile. 2. Sama-sama menggunakan variabel x kemudahan dan keamanan.	1. Perbedaannya terdapat pada studi kasus penelitian, penelitian tersebut meneliti di Bank Syariah Indonesia, sedangkan penulis melakukan penelitian pada karyawan Gudang Garam.	Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan efektivitas terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan kemudahan terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif dan signifikan keamanan

²⁹ Umami Khoiriyah, dan Purnama Putra, “Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Universitas Islam* 45, ISSN: 2477-6157; E-ISSN 2579-6534.

				terhadap kepuasan. ³⁰
14	Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep), (2022) Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana.	1. Sama-sama menggunakan variabel x kemudahan, keamanan, dan fitur mobile banking.	1. Perbedaannya terdapat pada studi kasus penelitian, penelitian tersebut meneliti di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep, sedangkan penulis melakukan penelitian pada karyawan Gudang Garam.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan mbanking berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. ³¹
15	Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile, (2022) Dimas Pangestu.	1. Sama-sama meneliti tentang produk Bank Syariah Indonesia yaitu Mobile Banking.	1. Studi kasus penelitian tersebut meneliti nasabah Bank Syariah Indonesia, sedangkan penulis melakukan penelitian pada karyawan Gudang Garam.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan, kemampuan akses, kecepatan transaksi, dan biaya memiliki hubungan yang kuat terhadap

³⁰ Feby Widia Putri, "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia", *Skripsi*, Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, (2022).

³¹ Putri Amalia, dan Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia", *Journal of Islamic Economis, Sumenep, Institut Ilmu Keislaman Annuqayah (INSTIKA) Sumenep, Volume 1, Nomor 1 Juni 2022, hlm. 70-89, E-ISSN: 0000-0000.*

				kepuasan nasabah. ³²
--	--	--	--	---------------------------------

Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengakui bukan hanya peneliti saja yang meneliti terkait pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap penggunaan mobile banking, namun peneliti mengembangkan dari penelitian terdahulu dan peneliti lebih memfokuskan pada salah satu perusahaan yaitu PT Gudang Garam Cabang Kediri, sedangkan pada penelitian sebelumnya melakukan penelitian terfokus pada Bank Syariah Indonesia. Selain itu, dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk variabel Y atau kenyamanan juga berbeda, peneliti menggunakan teori dari Nasri dan Wadi untuk indikator kenyamanan. Peneliti juga memfokuskan pada objek penelitian kepada masyarakat sebagai populasi penelitian, sedangkan penelitian sebelumnya lebih kepada mahasiswa dan nasabah.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.³³ Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir.³⁴

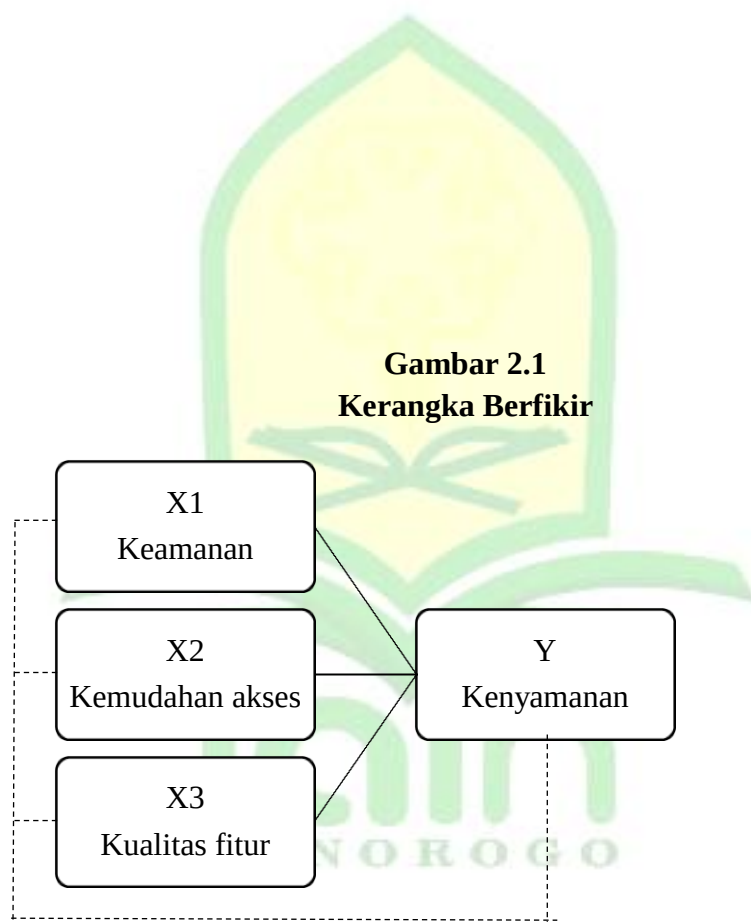
Berdasarkan Judul Penelitian diatas maka dapat dibuat kerangka berfikir dalam penelitian ini sebagai tinjauan pustaka yang dituangkan dalam bentuk

³² Dimas Pangestu, "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile", *Jurnal Muamalat Indonesia, Tanjungpura, Universitas Islam Negeri Tanjungpura, Vol.2, No.2, 2022, Hal 72-86, e-ISSN: 2777-0435.*

³³ Sugiyono, "Metode Peneliiian Kombinasi" (*Mixed Methods*), (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 93.

³⁴ Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D" (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 91.

gambar antara variabel berkaitan antara variabel satu dengan yang lainya. berdasarkan landasan teori dan diperkuat dengan penelitian-penelitian terdahulu apakah variabel yang satu dan yang lain berpengaruh maka dapat disusun kerangka berfikir sebagai berikut:



Keterangan :

----- = berhubungan secara simultan

———— = berhubungan secara parsial

Berdasarkan gambar 2.1 diketahui bahwa kenyamanan penggunaan mobile banking pada karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri oleh keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur. Arah hubungan antara keamanan dengan kenyamanan adalah positif, sehingga tingkat keamanan pada mobile banking yang dapat dipercaya akan memberikan kenyamanan terhadap nasabah. Sedangkan kemudahan akses pada mobile banking dapat dipenuhi akan meningkatkan kenyamanan pada nasabah saat menggunakannya. Apabila kualitas fitur dapat dipenuhi dan dibuat menarik akan memberikan kenyamanan bagi nasabah yang menggunakan, khususnya pada karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris.³⁵ Dikatakan sementara, karena jawaban yang di berikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban yang empirik dengan data.³⁶ Berdasarkan dari rumusan masalah diperoleh hipotesis sebagai berikut:

- 1) Variabel keamanan

³⁵ Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Implementasi Kebijakan Publik*, (Yogyakarta : Gava Media, 2012), ISBN : 978-8545-87-7.

³⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*” (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 64.

Keamanan adalah kegiatan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas data yang mampu dilakukan oleh perusahaan.³⁷ Semakin tinggi tingkat keamanan, semakin sedikit risiko penggunaan yang mereka rasakan oleh karena itu, lebih baik untuk menjaga sistem keamanan pada teknologi.³⁸ Dari penelitian terdahulu oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah hasil yang didapatkan dari penelitian bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.³⁹ Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dimas Pangestu dimana variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.⁴⁰

H_{a1} : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel keamanan terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

H₀₁ : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel keamanan terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

2) Variabel kemudahan akses

³⁷ Raman, A., & Annamalai, V. (2011). *Layanan Web dan Keputusan Belanja Elektronik: Studi tentang Konsumen Elektronik Malaysia*. IJCA.

³⁸ Widyanto, H. A., Kusumawardani, K. A., & Septyawanda, A. (2020). *Encouraging Behavioral Intention To Use Mobile Payment: An Extension Of Utaut*. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), hlm. 87.

³⁹ Putri Amalia, dan Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia", *Journal of Islamic Economis, Sumenep, Institut Ilmu Keislaman Annuqayah (INSTIKA) Sumenep*, Volume 1, Nomor 1 Juni 2022, hlm. 70-89, E-ISSN: 0000-0000.

⁴⁰ Dimas Pangestu, "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile", *Jurnal Muamalat Indonesia, Tanjungpura, Universitas Islam Negeri Tanjungpura*, Vol.2, No.2, 2022, Hal 72-86, e-ISSN: 2777-0435.

Kemudahan adalah kepercayaan seseorang ketika menggunakan teknologi, yang akan membuatnya percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya. Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.⁴¹ Dari penelitian terdahulu oleh Ummi Khoiriyah, dan Purnama Putra hasil yang didapatkan dari penelitian bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.⁴² Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Feby Widia Putri dimana variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.⁴³

Ha2: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kemudahan akses terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

H02 : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kemudahan akses terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

3) Variabel kualitas fitur

⁴¹ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 23

⁴² Ummi Khoiriyah, dan Purnama Putra, “Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Universitas Islam* 45, ISSN: 2477-6157; E-ISSN 2579-6534.

⁴³ Feby Widia Putri, “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”, *Skripsi*, Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, (2022).

Kualitas fitur adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen.⁴⁴ Berarti dapat dikatakan bahwa kualitas berpusat pada konsumen, seorang konsumen dapat memberikan kualitas apabila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Dari penelitian terdahulu oleh Cahyani hasil yang didapatkan dari penelitian bahwa variabel kualitas fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.⁴⁵ Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herlina dimana variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.⁴⁶

H_{a3} : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas fitur terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

H₀₃ : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas fitur terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

4) Variabel kenyamanan

⁴⁴ Gasperz, Vincent, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 81

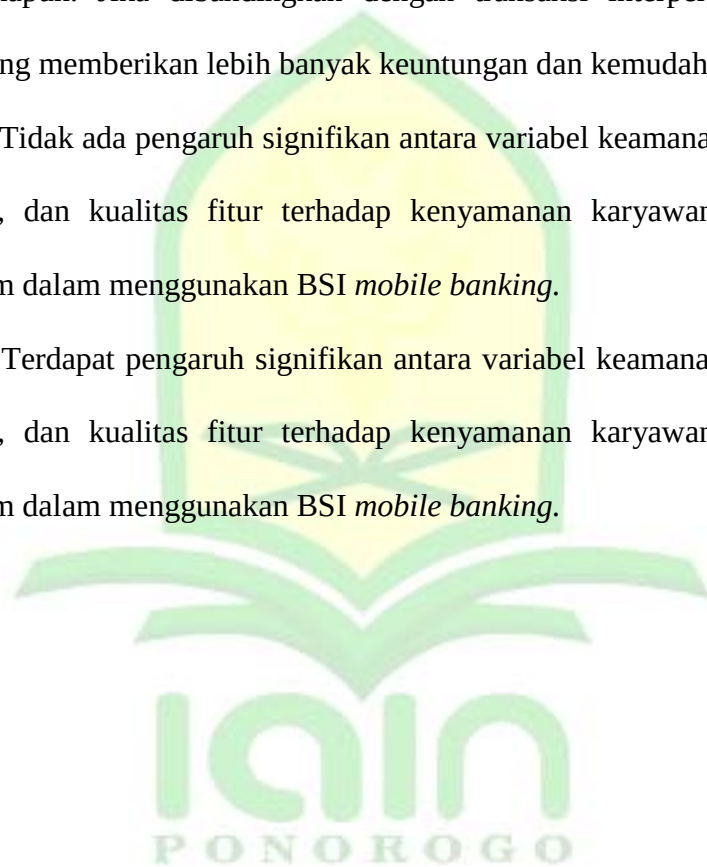
⁴⁵ Cahyani,“ Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Palopo Menggunakan Layanan BSI Mobile di Masa Pandemi Covid-19”, *Skripsi, Palopo : Institut Agama Islam Negeri Palopo*, (2022).

⁴⁶ Herlina *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine (ATM), dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19*, Skripsi, Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, (2022).

Kenyamanan adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan.⁴⁷ Dalam penggunaan aplikasi Mobile banking kenyamanan pengguna lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Jika dibandingkan dengan transaksi interpersonal, mobile banking memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan.⁴⁸

H₀₁ : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

H_{a2} : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.



⁴⁷ Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 25.

⁴⁸ W.C, Poon, Users' Adoption Of E-Bengking Service: The Malaysian Perspective, *Journal Of Business & Industrial Marketing*, Vol.23, No.1, Hlm.59-69.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Proses merancang dan melaksanakan penelitian, yang mencakup berbagai pendekatan dan jenis penelitian, disebut sebagai rancangan penelitian.¹ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang menguji teori serta banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya.²

Dalam penelitian ini data-data yang dikumpulkan menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden. Pengelolaan data tersebut menggunakan alat bantu dengan SPSS untuk mendapatkan hasil yang diinginkan mengenai pengaruh keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah atribut atau juga dikenal sebagai sifat dan nilai orang, benda, atau aktivitas yang variasinya ditentukan oleh

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 7.

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 12.

peneliti untuk dipelajari. Berdasarkan kedua variabel tersebut, penelitian ini menarik kesimpulan:

1) Variabel bebas/Independen (X)

Variabel yang mempengaruhi, menyebabkan, atau muncul dari variabel dependen (terikat) dikenal sebagai variabel independen.³

Dalam penelitian ini variabel independennya yaitu Keamanan (X_1), Kemudahan akses (X_2), dan Kualitas fitur (X_3).

2) Variabel terikat/dependen (Y)

Variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan dari variabel bebas disebut variabel terikat.⁴ Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kenyamanan Nasabah (Y).

b. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah kendala yang peneliti tempatkan pada variabel studi mereka sendiri untuk memungkinkan pengukuran variabel tersebut. Tabel 3.1 hasil penelitian ini memberikan definisi operasional sebagai berikut:

³ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Cet -23 (bandung : CV Alfabeta, 2015), hlm. 38.

⁴ Ibid. 39.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Butir Soal
1	Kenyamanan Nasabah (Y)	1. Layanan mobile banking tersedia dalam waktu 24 jam. 2. Layanan mobile banking dapat diakses dimanapun. 3. Layanan mobile banking dapat mengefisiensi waktu nasabah. 4. Mobile banking menyediakan berbagai layanan.	1,2 3,4 5,6 7,8
2	Keamanan (X1)	1. Jaminan keamanan. 2. Kerahasiaan data.	1,2,3 4,5
3	Kemudahan Akses (X2)	1. Selain mudah digunakan. 2. Mobile banking yang mudah untuk dioperasikan (<i>understandable</i>). 3. Permintaan pengguna hanya dipenuhi melalui mobile banking. 4. Fleksibel.	1,2 3,4 5,6 7,8
4	Kualitas Fitur (X3)	1. Keberagaman layanan transaksi 2. Keberagaman fitur	1,2 3,4

yang dilakukan pada PT Gudang Garam Cabang Kediri beralamatkan di Jl. Semampir II No.1, Semampir, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur Kode Pos 64129. PT Gudang Garam adalah salah satu perusahaan rokok yang bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia. Jadi tidak menutup

kemungkinan karyawan PT Gudang Garam mayoritas karyawan Bank Syariah Indonesia.

Peneliti mengambil objek penelitian di PT Gudang Garam Cabang Kediri karena PT Gudang Garam Cabang Kediri telah bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia. Sehingga karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri sudah pasti merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia. Alasan lain peneliti melakukan penelitian di PT Gudang Garam Cabang Kediri yaitu karena peneliti belum pernah mengetahui peneliti lain melakukan penelitian di PT Gudang Garam terkait produk yang dimiliki Bank Syariah Indonesia. Sehingga peneliti merasa tertarik melakukan penelitian di PT Gudang Garam tersebut.

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari benda-benda atau orang-orang dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah dipilih oleh para ilmuwan untuk diselidiki dan ditarik kesimpulannya.⁵

Pada penelitian ini populasi yang akan digunakan adalah karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri yang pastinya nasabah Bank Syariah Indonesia. Adapun populasi data penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2016), hlm. 80

PT Gudang Garam Cabang Kediri adalah perusahaan rokok yang sangat besar, dan terdiri dari berbagai unit perusahaan. Kurang lebih terdapat sekitar 10 unit perusahaan PT Gudang Garam di Kediri dengan produksi yang berbeda-beda. Dari berbagai unit terdapat perusahaan yang khusus membuat tembakau, kertas, gabus rokok, linting rokok, bungkus rokok, dll. Tercatat pada tahun 2022 karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri dari semua unit mencapai 32.808 karyawan.⁶

b. Sampel

Sampel adalah komponen populasi beserta ciri-cirinya dalam penelitian kuantitatif.⁷ Sampling non-probabilitas adalah metode pemilihan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi atau elemen untuk dipilih sebagai sampel.

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel adalah simple random sampling, dimana anggota populasi dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata populasi.⁸ Jadi dalam pengambilan sampel peneliti menyebarkan kuesioner/angket kepada karyawan gudang garam unit 1 tanpa memperhatikan strata atau jabatan dalam populasi tersebut. Penyebaran angket yang dilakukan dengan cara, peneliti meminta nomor whatsapp beberapa karyawan yang nantinya akan

⁶ https://id.wikipedia.org/wiki/Gudang_Garam, diakses pada 10 Desember 2022, pukul 09.55.

⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis..., 137.

⁸ Ibid., 82.

disebarkan kepada karyawan lain melalui grup whatsapp, atau yang lain.

Untuk menentukan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, karena jumlah sampel yang harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Berikut rumus Slovin yang digunakan:⁹

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Error atau tingkat kesalahan pengambilan sampel

Dari hasil wawancara dengan Pak Kuswin selaku karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri diketahui jumlah populasi karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri di semua unit yaitu kurang lebih 32.808 orang, dengan memfokuskan penelitian pada unit 1 dengan populasi kurang lebih 3.800 orang dan tingkat kesalahan (error) yang ditetapkan adalah 10%. Maka 10% margin eror sama dengan 0,1.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991, hlm. 160.

Sehingga, berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel (n) sebagai berikut :

$$\text{Sampel} = 3.800 / (1 + (3.800 \times 0,1^2))$$

$$\text{Sampel} = 3.800 / (1 + (3.800 \times 0,01))$$

$$\text{Sampel} = 3.800 / (1 + 38)$$

$$\text{Sampel} = 3.800 / 39$$

$$\text{Sampel} = 97, 4 \text{ atau } 100$$

Perhitungan menunjukkan bahwa minimal 100 responden harus menyelesaikan setiap sampel.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang peneliti kumpulkan sendiri langsung dari sumber pertama atau lokasi tempat penelitian dilakukan. Orang-orang yang menanggapi atau menanggapi pertanyaan secara tertulis adalah sumber data dalam penelitian ini, dan mereka disebut sebagai responden karena mereka adalah subjek yang datanya dapat diperoleh peneliti melalui penggunaan kuesioner.¹⁰

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 172

F. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data. Teknik ini paling luas digunakan untuk memperoleh informasi dari responden/informan. Teknik wawancara memerlukan waktu yang cukup lama, juga membutuhkan cara dan pelaksanaan tersendiri. Menurut McNamar wawancara khususnya berguna untuk mendapatkan gambaran di balik pengalaman-pengalaman orang yang diwawancarai.¹¹ Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada karyawan PT Gudang Garam Unit 1 Cabang Kediri.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.¹² Dalam hal ini kuesioner diberikan kepada karyawan PT Gudang Garam Unit 1 Cabang Kediri.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dapat diartikan sebagai suatu alat bantu yang akan digunakan untuk mengumpulkan data untuk mengukur suatu fenomena yang diamati agar menjadi sistematis. Dalam penelitian ini,

¹¹ Priadana dan Muis, Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis, 80.

¹² Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, 199.

skala yang digunakan adalah skala likert dimana variabel yang diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian indikator tersebut digunakan sebagai tolak ukur dalam menyusun pertanyaan dalam kuesioner.¹³ Penggunaan skala likert empat mempunyai variabilitas respon lebih baik lengkap dibanding tiga sehingga mampu mengungkap lebih maksimal perbedaan sikap responden. Selain itu juga tidak ada peluang bagi responden untuk bersikap netral sehingga memaksa responden untuk menentukan sikap terhadap fenomena sosial yang ditanyakan atau dinyatakan dalam instrumen.¹⁴ Penggunaan skala likert terhadap memberikan kode angka atau skor yang diberikan sebagai berikut:

Table 3.2
Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

H. Validitas dan Realibilitas Instrumen

a. Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keabsahan atau kevalidan suatu instrumen. Salah satu validitas

¹³ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2019), 104.

¹⁴ Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Pustaka Pelajar, 2008), 106.

yang sering digunakan ialah validitas isi (*Content Validity*). Definisi dari validitas isi adalah sejauh mana elemen-elemen suatu instrumen ukur relevan dan dapat mewakili topik dan proses yang diteliti.¹⁵

Konsep validitas isi terbagi menjadi dua yaitu validitas tampang (*face validity*) dan validitas logis (*logical validity*). Validitas tampang mengukur dari sisi permukaannya apakah sudah mencerminkan isi konsep atau belum, sedangkan variabel logis berupa penilaian untuk mengetahui seberapa besar indeks kesepakatan antar penilai yang telah memberikan penilaian di setiap item pada instrumen penelitian.¹⁶

Perhitungan validitas isi pada penelitian ini dilakukan menggunakan indeks Aiken's V dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

$x = X - X_1$

$y = Y - Y_1$

X = skor rata-rat dari X

Y = skor rata-rata dari Y

¹⁵ Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, dan Taofan Ali Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 80.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, 364.

Peneliti menetapkan taraf signifikansi 5% sebagai pedoman untuk memilih item. Item dengan probabilitas di bawah 0,05 akan dinyatakan tidak layak dan dianggap gugur dalam penelitian. Untuk menguji signifikansi menggunakan patokan r_{tabel} , artinya jika hasil pengujian $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ maka item tersebut dikatakan valid.

b. Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi data yang dihasilkan dapat diandalkan.¹⁷ Suatu alat ukur dikatakan reabilitas atau dapat dipercaya apabila alat ukur yang digunakan stabil, dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peramalan. Artinya data yang dikatakan reabilitas adalah alat ukur yang digunakan bisa memberikan hasil yang sama walaupun digunakan berkali-kali oleh peneliti yang berbeda. Reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach alpha*, apabila nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 maka variabel dinyatakan reliabel.

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, sebagai berikut:¹⁸

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum ab^2}{a^2 t} \right)$$

¹⁷ Ibid., 221.

¹⁸ Azwar, Penyusunan Skala Psikologi, 105.

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum ab^2$ = jumlah varians butir

$a^2 t$ = varians total

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memenuhi beberapa kriteria, yaitu:

- 1) Apabila cronbach alpha (α) > 60% (0,6), maka instrumen tersebut reliabel.
- 2) Apabila cronbach alpha (α) < 60% (0,6), maka instrumen tersebut tidak reliabel sehingga perlu dilakukan uji coba ulang hingga mendapatkan kuisioner yang valid dan reliabel.

I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data berkaitan dengan pengolahan data. Pemrosesan data adalah proses menganalisis data dengan menggunakan teknik penelitian khusus yang dapat diterapkan. Karena data bersifat kuantitatif, maka metode statistik yang tersedia digunakan dalam teknik analisis data untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.¹⁹ Penelitian ini menggunakan aplikasi komputer bernama IBM SPSS Statistics 22 sebagai berikut:

¹⁹ Ibid, 93-94.

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang baik harus berdistribusi normal. Jika residual tidak berdistribusi normal maka tidak bisa diaplikasikan ke uji selanjutnya. Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah normalitas, salah satunya uji Kolmogorof Smirnov.²⁰

Hipotesis yang digunakan adalah :

Ho : residual berdistribusi normal

Ha : residual tidak berdistribusi normal

Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka Ho diterima yang artinya normalitas terpenuhi.²¹

Pada penelitian kali ini penelitian menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistik 22.

2) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan hubungan linier antara variable independen di dalam regresi berganda.²² Uji Multikolinearitas

²⁰ Agus Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Proses SPSS, AMOS, dan SMARTPLS* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), 89.

²¹ Ibid., 91

²² Ibid., 59

bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinearitas.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui terjadinya multikolinieritas adalah dengan menggunakan *variance inflation factor* dan *tolerance*, jika nilai VIF semakin membesar maka diduga ada multikolinieritas sebagai aturan main jika nilai VIF melebihi angka 10 maka dikatakan ada mutikolinieritas begitu juga sebaliknya.²³

Pada penelitian kali ini penelitian menggunakan bantuan Software IBM SPSS Statistik 22.

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Uji Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode korelasi spearman. Langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:²⁴

²³ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 133

²⁴ Agus Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Proses SPSS, AMOS, dan SMARTPLS* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), 70-71.

- a) Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit, jika terjadi maka mengindikasikan terdapat heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 10 pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Apabila hasil uji diatas level signifikan ($r > 0,05$) berarti tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila level dibawah signifikan ($r < 0,05$) berarti terjadi heteroskedastisitas.²⁵

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode korelasi spearman. Korelasi dari Spearman adalah sebagai berikut:

$$26Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5 X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk

a = Nilai Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅, b₆ = Koefisien Regresi

X₁ = Faktor Keamanan

X₂ = Faktor Kemudahan

²⁵ Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019), 226.

X3 = Faktor Kualitas Fitur

E = Faktor Kesalahan

Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan bantuan program computer IBM SPSS Statistik 22.

4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar anggota serangkaian data yang diteliti dan dianalisis menurut ruang atau waktu. Metode yang sering digunakan adalah pengujian uji Durbin Watson (uji DW) yang terletak pada $du < DW < 4 - du$. Nilai du dapat dicari melalui tabel Durbin Watson dengan melihat nilai k (variabel bebas) dan N (banyaknya sampel) dengan nilai signifikansi 5%. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin-Waston dengan kriteria jika:²⁶

- a) $0 < dw < dL$: Menolak hipotesis nol; ada auto korelasi positif.
- b) $dL < dw < 4 - dL$: Daerah keragu-raguan; tidak ada keputusan.
- c) $du < dw < 4 - du$: Gagal menolak hipotesis nol; tidak ada autokorelasi.
- d) $4 - dL < dw < 4 - dL$: Daerah keragu-raguan; tidak ada keputusan.
- e) $4 - dL < dw < 4$: Menolak hipotesis nol; ada autokorelasi negatif.

²⁶ Ibid, 226.

Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan bantuan program software IBM SPSS Statistik 22.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).²⁷ Persamaan regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = a + b.X + e$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a dan b = konstanta dan koefisien

e = *satandard error*

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi yang memiliki satu variabel dependent dan lebih dari satu variabel independent. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel dependent dengan variabel independent. Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut:²⁸

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

Keterangan:

Y = Kenyamanan dalam menggunakan BSI *mobile banking*

X1 = Keamanan

²⁷ Setyo Tri Wahyudi, *Statistika Ekonomi Konsep Teori Dan Penerapan* (Malang: UB Press, 2017), 162.

²⁸ Ibid, 301

X2 = Kemudahan Akses

X3 = Kualitas Fitur,

a = konstanta

b1, b2, b3 = Koefisien masing-masing variabel

e = Nilai error

d. Uji Hipotesis

1) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel- variabel independen secara bersama sama (simultan) terhadap variabel dependen.²⁹ Untuk melihat pengaruh yang terjadi dilakukan dengan membandingkan nilai sig dengan nilai tingkat kepercayaan 0,05. Berikut merupakan dasar pengambilan keputusan, yaitu:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat.
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat.

Sedangkan untuk pengambilan kesimpulan uji f yaitu:

- a) Apabila nilai $sig < \alpha$ maka H_0 ditolak H_1 diterima.
- b) Apabila nilai $sig > \alpha$ maka H_0 diterima H_1 ditolak.

²⁹ Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, 25.

2) Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi R² bertujuan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.³⁰ Koefisien determinasi R² pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model yang menerangkan variabel dependennya. Nilainya adalah antara nol sampai satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (cross-section) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai koefisien determinasi tinggi.³¹ Berikut ini adalah rumus koefisien determinasi:

$$R_2 = \frac{\text{jumlah kuadrat Regresi}}{\text{Jumlah kuadrat Total}}$$

3) Uji-T

Uji T digunakan untuk menunjukkan apakah setiap variabel independen berdampak pada variabel dependen. Dengan mengkontraskan nilai t estimasi dengan t tabel, maka uji T dapat

³⁰ Duwi Priyanto, Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS (Yogyakarta: Gava Media, 2013), 56.

³¹ Dergibson Siagian Sugiarto, Metode Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2006), 259.

ditunjukkan. Berikut adalah pilihan untuk menerima atau menolak

H_0 :

- a) H_0 ditolak atau H_a diterima jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel.
- b) H_0 diperbolehkan atau ditolak jika nilai t hitung sama dengan nilai t tabel.³²

Uji t juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat α yang digunakan. dimana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

- a) Jika signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak yaitu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Jika signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.³³

³² Ibid, 23.

³³ Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, 148.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan Gudang Garam

PT Perusahaan Rokok Tjap Gudang Garam Tbk adalah sebuah perusahaan produsen rokok di Indonesia. Didirikan pada 26 Juni 1958 oleh Tjoa Ing-Hwie atau Surya Wonowidjojo. Perusahaan rokok ini merupakan salah satu pemimpin pasar dan yang terbesar dalam produksi rokok kretek dalam negeri. Produksi dan kantor pusat Gudang Garam ada di kompleks sebesar 514 hektar di Kediri, Jawa Timur.¹

Pada usia 20 tahun, Tjoa Ing-Hwie mendapat kesempatan bekerja untuk pamannya, Tjoa Kok Jiang, yang merupakan pemilik NV Tjap 93, salah satu produsen rokok terkenal di Jawa Timur saat itu, sebelum mendirikan bisnis ini. Dia maju melalui jajaran perusahaan dan akhirnya memegang posisi direktur sebagai hasil dari ketekunan dan bakatnya.

Tjoa Ing-Hwie akhirnya mengambil keputusan untuk keluar dari Cap 93 pada tahun 1956 setelah perselisihan tentang strategi atau kepemilikan saham kemudian terjadi antara paman dan keponakannya. Dia menetap di sebuah tempat di Jalan Semampir II/l di Kediri, di atas tanah seluas 1.000 meter persegi milik Muradoso dan kemudian diakuisisi oleh bisnis tersebut.²

¹ https://id.wikipedia.org/wiki/Gudang_Garam diakses pada, Kamis 2 Februari 2023, pukul 11.15

² Ibid.

Sejarawan Jawa Timur Dukut Imam Widodo mengklaim bahwa kata "gudang garam" yang disandang perusahaan ini terpancar dari lambang perusahaan yang masih digunakan sampai sekarang. Tjoa Ing-Hwie dan salah satu stafnya yang bekerja di pabrik membuat logo tersebut. Gudang garam berlantai lima di rel kereta api Kertosono-Bangil menjadi inspirasi pemugaran logo tersebut. Pabrik tembakau NV Tjap 93, tempat Tjoa Ing-Hwie bekerja sebelum memulai usahanya sendiri, berada di sebelah gudang garam yang dimaksud. Lokasi gudang tersebut tidak jauh dari Stasiun Kediri.³ Logo Gudang Garam menggambarkan pintu terbuka, setengah tertutup, dan tertutup sebagai pengingat bahwa ia tidak akan pernah puas dan akan selalu merasa di atas.

Memasuki tahun 1980-an, pabrik Gudang Garam berkembang, bekerja di lahan seluas 240 ha, dengan batas produksi 1 juta batang/hari, omzet US\$ 7 juta, pangsa industri keseluruhan 38% dan biaya ekstrak sebesar Rp. 1 miliar, memasukkannya ke dalam kategori usaha kretek terbesar di negeri ini. Ini mempekerjakan 37.000 orang dan memiliki armada helikopter. Surya saat itu tetap memusatkan usahanya pada produksi kretek baik rokok maupun kertas meski sukses. Setelah itu, Gudang Garam juga mulai menyiarkan kegiatan sosialnya, mendukung pertumbuhan olahraga seperti tenis meja.⁴

³ Riyanto B, *SIASAT MENGEMAS NIKMAT: Ambiguitas Gaya Hidup dalam Iklan Rokok Di Masa Hindia Belanda sampai Pasca Orde Baru 1925–2000*. (Yogyakarta: 2019 Lembaga Studi Realino), ISBN 9786025607615.

⁴ <https://www.gudanggaramtbk.com> diakses pada, Kamis 2 Februari 2023, pukul 14.32

Gudang Garam membukukan penjualan Rp 9,6 triliun pada tahun 1996; dan menjadi Rp 15 triliun pada tahun 2000, mempekerjakan 41.000 orang. Meski Surya memimpin perusahaan (konglomerasi) terbesar kelima di Indonesia pada 1990-an, pengelolaan dan kepemilikan Gudang Garam tetap berada di keluarga Wonowidjojo, melanjutkan konservatisme Surya. Mereka tidak menggugat krisis Indonesia akhir 1990-an karena tidak terlalu bergantung pada utang luar negeri. Gudang Garam juga mampu mengatasi sejumlah kendala, seperti kehadiran BPPC yang berdampak negatif pada produksinya di awal tahun 1990-an. Gudang Garam memiliki enam pabrik dan lebih dari 40.000 karyawan pada tahun 2001, menurut catatan.⁵

Hingga saat ini perusahaan Gudang Garam menjadi perusahaan yang berkembang dan maju, dengan produknya yang beragam dan berkualitas menjadikan nama perusahaan Gudang Garam dikenal oleh banyak orang. Berikut adalah produk-produk yang dimiliki perusahaan Gudang Garam hingga saat ini :

1) Sigaret Kretek Tangan

- a) Gudang Garam Merah
- b) Gudang Garam Djaja
- c) Gudang Garam Special Deluxe King Size
- d) Gudang Garam Patra
- e) Taman Sriwedari Kretek

⁵ Sri Margana, *Kretek Indonesia : dari nasionalisme hingga warisan budaya*. Universitas Gadjah Mada Jurusan Sejarah, (Pusat Studi Kretek Indonesia, Yogyakarta : 2014), ISBN 978-602-1217-03-0. OCLC 893974635

2) Sigaret Kretek Mesin *Full Flavor*

- a) Gudang Garam International
- b) Surya Professional
- c) Surya 12
- d) Surya 16

3) Sigaret Kretek Mesin LTLN

- a) Gudang Garam Nusantara
- b) Surya Signature Filter (Merah)
- c) Surya Signature Mild
- d) Surya Signature Menthol Mild

4) Sigaret Klobot Kretek

- a) Gudang Garam Klobot Manis

5) Sigaret Putih Mesin

- a) Halim Merah
- b) Halim Coklat⁶

2. Visi dan Misi Perusahaan Gudang Garam

Visi

Menjadi perusahaan besar yang terpadang, menguntungkan dan memiliki peran dominan dalam industri rokok domestik.

Misi

⁶ https://id.wikipedia.org/wiki/Gudang_Garam diakses pada, Kamis 2 Februari 2023, pukul 11.15

Menyediakan produk-produk inovatif bermutu tinggi yang memenuhi, bahkan melebihi harapan konsumen sekaligus memberikan manfaat bagi semua Stakeholder.

3. Letak Geografis PT Gudang Garam Unit 1 Cabang Kediri

Kantor PT Gudang Garam Unit 1 Cabang Kediri merupakan kantor pusat yang dimiliki Perusahaan Gudang Garam yang terletak di JL. Semampir II No.1, Semampir, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64129.

B. Hasil Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah instrumen penelitian yang diperoleh peneliti merupakan instrumen yang sah atau valid. Satu butir pernyataan dianggap valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan pernyataan dinyatakan tidak valid dan harus di buang apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$.⁷ Nilai r_{hitung} dapat dilihat pada nilai r *product moment*. Dalam penelitian ini, pengujian validitas instrumen menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Sehingga r_{tabel} dapat diketahui dari nilai $N = 100$ dengan signifikansi 0,05 atau 5% yaitu sebesar 0,195. Dalam penelitian ini hasil pengujian validitas menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic versi 22* untuk variabel keamanan (X1), kemudahan akses (X2), kualitas fitur (X3), dan kenyamanan (Y) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.1

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 122.

Hasil Pengujian Validitas Variabel Keamanan (X₁)

Coefficients^a

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keputusan
1.	X1.1	0,806	0,195	Valid
2.	X1.2	0,806	0,195	Valid
3.	X1.3	0,459	0,195	Valid
4.	X1.4	0,806	0,195	Valid
5.	X1.5	0,439	0,195	Valid

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel 4.1 hasil pengujian validitas pada variabel keamanan dapat diketahui instrumen penelitian terdiri dari 5 item pernyataan. Dimana setelah dilakukan analisis validitas, 5 item pernyataan diberi keputusan valid karena semua item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,195. Sehingga variabel tersebut valid/sah digunakan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian ini.

Tabel 4.2

Hasil Pengujian Validitas Variabel Kemudahan Akses (X₂)

Coefficients^a

No.	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	X2.1	0,448	0,195	Valid
2.	X2.2	0,506	0,195	Valid
3.	X2.3	0,595	0,195	Valid
4.	X2.4	0,549	0,195	Valid
5.	X2.5	0,532	0,195	Valid
6.	X2.6	0,494	0,195	Valid
7.	X2.7	0,397	0,195	Valid
8.	X2.8	0,549	0,195	Valid

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel 4.2 hasil pengujian validitas pada variabel keamanan dapat diketahui instrumen penelitian terdiri dari 8 item pernyataan. Dimana setelah dilakukan analisis validitas, 8 item pernyataan diberi keputusan valid karena semua item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,195. Sehingga variabel tersebut valid/sah digunakan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian ini.

Tabel 4.3
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Fitur (X₃)

Coefficients^a				
No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	X3.1	0,642	0,195	Valid
2.	X3.2	0,695	0,195	Valid
3.	X3.3	0,672	0,195	Valid
4.	X3.4	0,471	0,195	Valid

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel 4.3 hasil pengujian validitas pada variabel kualitas fitur dapat diketahui instrumen penelitian terdiri dari 4 item pernyataan. Dimana setelah dilakukan analisis validitas, 4 item pernyataan diberi keputusan valid karena semua item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,195. Sehingga variabel tersebut valid/sah digunakan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian ini.

Tabel 4.4
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kenyamanan (Y)
Coefficients^a

No.	Pernyataan	Rhitung	rtabel	Keterangan
1.	Y.1	0,423	0,195	Valid
2.	Y.2	0,449	0,195	Valid
3.	Y.3	0,453	0,195	Valid
4.	Y.4	0,780	0,195	Valid
5.	Y.5	0,800	0,195	Valid
6.	Y.6	0,401	0,195	Valid
7.	Y.7	0,791	0,195	Valid
8.	Y.8	0,416	0,195	Valid

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel 4.4 hasil pengujian validitas pada variabel kenyamanan dapat diketahui instrumen penelitian terdiri dari 8 item pernyataan. Dimana setelah dilakukan analisis validitas, 8 item pernyataan diberi keputusan valid karena semua item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,195. Sehingga variabel tersebut valid/sah digunakan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Diketahui bahwa item pernyataan pada masing-masing variabel valid berdasarkan temuan yang ditampilkan pada Tabel 4.1 sampai dengan Tabel 4.4. Masing-masing variabel ini harus memiliki ketergantungan yang ditetapkan sebelum digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Untuk dapat mempercayai keakuratan suatu pengukuran, maka dilakukan uji reliabilitas instrumen untuk mengetahui konsistensi instrumen sebagai

alat ukur. *Cronbach's alpha* digunakan untuk mengevaluasi dependabilitas. Item kuesioner dinyatakan layak/reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,60 dan dinyatakan tidak layak/reliabel jika nilai *cronbach's alpha* < 0,60.⁸ Dibawah ini merupakan hasil pengujian reliabilitas pada variabel keamanan (X1), kemudahan akses (X2), kualitas fitur (X3), dan kenyamanan (Y) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Reliabilitas
Coefficients^a

Variabel	<i>cronbach's alpha</i>	Batas	Keterangan
keamanan (X1)	0,754	0,60	Reliabel
kemudahan akses (X2)	0,636	0,60	Reliabel
kualitas fitur (X3)	0,832	0,60	Reliabel
kenyamanan (Y)	0,677	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan hasil tabel 4.5 pengujian reliabilitas pada setiap variabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel Taksiran Harga (X1), Biaya Pemeliharaan (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Minat Masyarakat (Y) sudah lebih dari 0,60 sehingga item pernyataan pada setiap variabel dapat diberi keputusan layak/reliabel. Sehingga instrumen yang dimiliki dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengumpulkan data penelitian.

C. Hasil Pengujian Deskriptif

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 239

Pada sub bab ini akan di jelaskan mengenai gambaran umum latar belakang sampel penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri. Kuesioner ini dibagikan kepada 100 responden secara acak pada karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 kurang lebih sebanyak 3.800 karyawan, sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Coefficients^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	72	72,0	72,0	72,0
	Perempuan	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan keterangan tabel diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 yang digunakan sebagai responden menunjukan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 72 responden dengan presentase 72,0%, sedangkan sisanya yaitu responden perempuan sebanyak 28 responden dengan presentase 28,0%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
Coefficients^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-28 Tahun	28	28,0	28,0	28,0
	29-36 Tahun	25	25,0	25,0	53,0
	37-43 Tahun	27	27,0	27,0	80,0
	44-50 Tahun	16	16,0	16,0	96,0
	>50 Tahun	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan keterangan tabel diatas dapat diketahui tentang umur responden Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 yang digunakan, yaitu responden dengan umur 21-28 tahun sebanyak 28 responden dengan presentase 28,0%, umur 29-36 tahun sebanyak 25 responden dengan presentase 25,0%, umur 37-43 tahun sebanyak 27 responden dengan presentase 27,0%, umur 44-50 tahun sebanyak 16 responden dengan presentase 16,0%, dan yang berumur >50 tahun sebanyak 4 responden dengan presentase 4,0%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
Coefficients^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	30	30,0	30,0	30,0
	D3	20	20,0	20,0	50,0
	S1/S2/S3	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan tabel diatas dapat diketahui tentang pendidikan responden Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 yaitu, SMA sebanyak 30 responden dengan presentase 30,0%, pendidikan D3 sebanyak 20 responden dengan presentase 20,0% dan pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 50 responden dengan presentase 50,0%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.9
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Coefficients^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	57	57,0	57,0	57,0
	Lainnya	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan keterangan tabel diatas dapat diketahui tentang pekerjaan responden Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 yaitu mayoritas adalah karyawan sebanyak 57 responden dengan presentase 57,0% dan 43 responden menjawab lainnya dengan presentase 43,0%.

5. Statistik Deskriptif

Deskripsi variabel digunakan untuk mengetahui jawaban responden terhadap variabel keamanan, kemudahan akses, kualitas fitur, serta kenyamanan nasabah. Analisis ini menggunakan analisis indeks. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel, maka akan didasarkan pada nilai skor rata-rata (indeks) yang

dikategorikan ke dalam rentang skor berdasarkan perhitungan *three box method*.⁹

Batas atas rentang skor : $(\%F \times 4) / 4 = (100 \times 4) / 4 = 100$

Batas bawah rentang skor : $(\%F \times 1) / 4 = (100 \times 1) / 4 = 25$

Angka indeks yang dihasilkan menunjukkan skor 25 - 100, dengan rentang sebesar 75. Dengan menggunakan *three box method*, maka rentang 3 dibagi menjadi tiga bagian, sehingga menghasilkan rentang untuk masing-masing bagian sebesar 25 dimana akan digunakan sebagai daftar interpretasi indeks sebagai berikut:

25 – 50 : Rendah

50 – 75 : Sedang

75 – 100 : Tinggi

a. Variabel Y Kenyamanan Nasabah

Analisis deskriptif terhadap variabel penelitian dilakukan terhadap variabel kenyamanan nasabah. Variabel Y terdiri dari empat indikator. dan hasil perhitungan analisis deskriptif yang dilakukan terhadap variabel lingkungan kerja disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.10

Statistik Deskriptif Variabel Y

Indikator	Skor				Jumlah	Indeks	Kategori
	1	2	3	4			
Layanan mobile	2	4	52	42	100	83,5	Tinggi

⁹ Augusty, Ferdinand, Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. (Semarang: Universitas Diponegoro, 2006). Hlm.43

banking tersedia dalam waktu 24 jam	2	8	156	168	334		
Layanan mobile banking dapat diakses dimanapun dan kapan pun	0	5	48	47	100	85,5	Tinggi
	0	10	144	188	342		
Layanan mobile banking dapat mengefisiensi waktu nasabah	3	11	37	49	100	83	Tinggi
	3	22	111	196	332		
Mobile banking menyediakan berbagai layanan	6	14	39	41	100	78,7	Tinggi
	6	28	117	164	315		
Jumlah						330,7	Tinggi
Rata- rata						82,6	

Data olahan : 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.10 diketahui bahwa nilai rata-rata untuk variabel Kenyamanan Nasabah adalah 82,6 dan termasuk dalam kategori tinggi. Berikut hasil nilai indeks untuk masing-masing indikator:

- 1) Indikator layanan mobile banking tersedia dalam waktu 24 jam memiliki total indeks 83,5
- 2) Indikator layanan mobile banking dapat diakses dimanapun dan kapan pun memiliki total indeks 85,5
- 3) Indikator layanan mobile banking dapat mengefisiensi waktu nasabah memiliki total indeks 83
- 4) Indikator mobile banking menyediakan berbagai layanan memiliki total indeks 78,7

Sehingga indikator yang mempunyai nilai indeks tertinggi yaitu indikator layanan *mobile banking* dapat diakses dimanapun dan kapan pun dengan nilai indeks 85,5 dan nilai indeks terendah yaitu indikator *mobile banking* menyediakan berbagai layanan dengan nilai indeks 78,7. Jadi dapat dikatakan indikator layanan *mobile banking* dapat diakses dimanapun dan kapan pun berpengaruh paling besar terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

b. Variabel X₁ Keamanan

Tabel 4.11
Statistik Deskriptif Variabel X₁

Indikator	Skor				Jumlah	Indeks	Kategori
	1	2	3	4			
Jaminan keamanan	2	7	38	53	100	85,5	Tinggi
	2	14	114	212	342		
Kerahasiaan data	3	9	42	46	100	82,7	Tinggi
	3	18	126	184	331		
Jumlah						168,2	Tinggi
Rata- rata						84,1	

Data olahan : 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.10 diketahui bahwa nilai rata-rata untuk variabel Keamanan adalah 84,1 dan termasuk dalam kategori tinggi. Berikut hasil nilai indeks untuk masing-masing indikator:

1) Indikator jaminan keamanan memiliki total indeks 85,5

2) Indikator kerahasiaan data memiliki total indeks 82,7

Sehingga indikator yang mempunyai nilai indeks tertinggi yaitu indikator jaminan keamanan dengan nilai indeks 85,5 dan nilai indeks terendah yaitu indikator kerahasiaan data dengan nilai indeks 72,7. Jadi dapat dikatakan indikator jaminan keamanan berpengaruh paling besar terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

c. Variabel X₂ Kemudahan Akses

Tabel 4.12
Statistik Deskriptif Variabel X₂

Indikator	Skor				Jumlah	Indeks	Kategori
	1	2	3	4			
Mobile banking mudah dipelajari	6	12	39	43	100	79,7	Tinggi
	6	24	117	172	319		
Mobile banking mudah dioperasikan	2	13	36	49	100	83	Tinggi
	2	26	108	196	332		
Mobile banking mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna	5	15	44	36	100	77,7	Tinggi
	5	30	132	144	311		
Fleksibel	6	23	40	31	100	74	Sedang
	6	46	120	124	296		
Jumlah						314,4	Tinggi
Rata- rata						78,6	

Data olahan : 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.12 diketahui bahwa nilai rata-rata untuk variabel Kemudahan Akses adalah 78,6 dan

termasuk dalam kategori tinggi. Berikut hasil nilai indeks untuk masing-masing indikator:

- 1) Indikator mobile banking mudah dipelajari memiliki total indeks 79,7
- 2) Indikator mobile banking mudah dioperasikan memiliki total indeks 83
- 3) Indikator mobile banking mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna memiliki total indeks 77,7
- 4) Indikator *fleksibel* memiliki total indeks 74

Sehingga indikator yang mempunyai nilai indeks tertinggi yaitu indikator mobile banking mudah dioperasikan dengan nilai indeks 83 dan nilai indeks terendah yaitu indikator *fleksibel* dengan nilai indeks 74. Jadi dapat dikatakan indikator mobile banking mudah dioperasikan berpengaruh paling besar terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

d. Variabel X₃ Kualitas Fitur

Tabel 4.13

Statistik Deskriptif Variabel X₃

Indikator	Skor				Jumlah	Indeks	Kategori
	1	2	3	4			
Keberagaman layanan transaksi	4	12	41	43	100	80,7	Tinggi
	4	24	123	172	323		
Keberagaman fitur	3	11	38	48	100	82,7	Tinggi
	3	22	114	192	331		
Jumlah						163,4	Tinggi

Rata- rata		81,7	
-------------------	--	-------------	--

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.13 diketahui bahwa nilai rata-rata untuk variabel Kualitas Fitur adalah 81,7 dan termasuk dalam kategori tinggi. Berikut hasil nilai indeks untuk masing-masing indikator:

- 1) Indikator keberagaman layanan transaksi memiliki total indeks 80,7
- 2) Indikator keberagaman layanan fitur memiliki total indeks 82,7

Sehingga indikator yang mempunyai nilai indeks tertinggi yaitu indikator keberagaman layanan fitur dengan nilai indeks 82,7 dan nilai indeks terendah yaitu indikator keberagaman layanan transaksi dengan nilai indeks 80,7. Jadi dapat dikatakan indikator keberagaman layanan fitur berpengaruh paling besar terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan *BSI mobile banking*.

D. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi yang normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik non- parametrik Kolmogorov-Smirnov. Jika signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), maka data kemungkinan terdistribusi secara teratur. Data tidak berdistribusi

teratur jika signifikansinya, sebaliknya, kurang dari 0,05 (sig < 0,05).¹⁰

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas
Coefficients^a

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{ab}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,55469526
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,056
	Negative	-,045
Test Statistic		,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel pengujian *One-Sample KolmogorovSmirnov Test* diperoleh nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas pada model regresi sudah terpenuhi.

b. Uji multikolonieritas

¹⁰ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 55.

Untuk memastikan adanya korelasi (koneksi) antar variabel bebas digunakan uji multikolinearitas. Model uji regresi yang multikolinearitas tidak dapat diterima. Selain itu, multikolinearitas terlihat dari:

- 1) Jika nilai toleransi kurang dari 0,10, terjadi multikolinearitas; jika lebih besar dari 0,10, multikolinearitas tidak terjadi.
- 2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factory*). Multikolinearitas terjadi jika VIF lebih dari 10, tetapi tidak terjadi jika VIF lebih besar dari 10.¹¹

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model/Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Keamanan	0,399	2.504	Tidak terjadi multikolinearitas
Kemudahan Akses	0,686	1.457	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Fitur	0,423	2.364	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,399 > 0,10 dengan nilai VIF sebesar 2.504 < 10, variabel kemudahan akses memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,686 > 0,10 dengan nilai VIF sebesar 1,457 < 10 dan untuk variabel kualitas fitur memiliki nilai

¹¹ Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IMB SPSS 21 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 104.

tolerance sebesar $0,796 > 0,10$ dengan nilai VIF sebesar $1,256 < 10$. Sehingga pada model regresi semua variabel dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yaitu jika nilai signifikansi (p-value) $> 0,05$ maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai (p-value) $< 0,05$ maka disimpulkan terjadi heteroskedastisitas.¹²

Tabel 4.16
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,665	1,273		3,665	,000
Keamanan	-,050	,090	-,085	-,556	,579
Kemudahan Akses	-,084	,049	-,200	-1,716	,089
Kualitas Fitur	-,036	0,56	-,097	-,653	,516

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

¹² Danang Sunyoto, Praktik SPSS Untuk Kasus, 121.

Dari tabel hasil pengujian heteroskedastisitas diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) pada variabel keamanan yaitu $0,579 > 0,05$, pada variabel kemudahan akses yaitu $0,089 > 0,05$ dan pada variabel kualitas fitur yaitu $0,516 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dapat di beri keputusan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 4.17
Hasil Uji Autokorelasi
Coefficients^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,809 ^a	,654	,644	1,575	1,936

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian tabel 4.14 bahwa dapat diketahui jika nilai Durbin Watson diantara -2 sampai +2 berarti menunjukkan hasil tidak ada autokorelasi. Hasil uji autokorelasi pada penelitian ini, nilai Durbin Watson sebesar + 1,936 sehingga hasil dapat diberi keputusan tidak ada autokorelasi.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Keterkaitan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen dijelaskan dengan menggunakan regresi linier sederhana. Nilai variabel bebas dan apakah mengalami kenaikan atau penurunan dapat ditentukan dengan menggunakan hasil analisis regresi linier

langsung ini. Dimungkinkan juga untuk menentukan apakah ada hubungan positif atau negatif antara variabel independen dan variabel dependen.¹³

1) Analisis Pengaruh Keamanan Terhadap Kenyamanan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.

Tabel 4.18
Hasil Regresi Linier Sederhana X₁ Terhadap Y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,382	1,843		4,005	,000
Keamanan	1,174	,111	,729	10,539	,000

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji regresi linier sederhana pada variabel keamanan (X₁) terhadap variabel kenyamanan (Y) dapat diperoleh :

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 7,382 + 1,174X + e$$

Sehingga persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

¹³ Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 9, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 121.

- a) Nilai konstanta pada variabel X_1 sebesar 7,382 menunjukkan bahwa variabel independent keamanan jika dianggap konstan maka tingkat kenyamanan nasabah adalah sebesar 7,382.
- b) Besarnya nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa variabel keamanan (X_1) dan kenyamanan psikologis (Y) memiliki hubungan satu arah. Tingkat kenyamanan konsumen akan meningkat jika fasilitasnya sesuai dan memenuhi kebutuhan klien. Dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel keamanan (X_1) terhadap variabel kenyamanan (Y) adalah positif karena nilai koefisien regresi sebesar 1,174% yang berarti jika keamanan ditingkatkan sebesar 1% atau meningkat satu tingkat, kenyamanan klien sebesar 1,174%.

2) Analisis Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kenyamanan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.

Tabel 4.19
Hasil Regresi Linier Sederhana X_2 Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constan)	9,857	2,542		3,878	,000
Kemudahan Akses	,644	,097	,558	6,655	,000

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji regresi linier sederhana pada variabel kemudahan akses (X_2) terhadap variabel kenyamanan (Y) dapat diperoleh :

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 9,857 + 0,644X + e$$

Sehingga persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai konstanta pada variabel X_2 sebesar 9,857 menunjukkan bahwa variabel independent kemudahan akses jika dianggap konstan maka tingkat kenyamanan nasabah adalah sebesar 9,857.
 - b) Besarnya nilai koefisiensi regresi yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kemudahan akses (X_2) dengan kenyamanan nasabah (Y). Jika kemudahan akses yang disediakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah maka kenyamanan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi sebesar 0,644% artinya jika kemudahan akses dinaikkan sebesar 1% atau dinaikkan satu tingkat, maka kenyamanan nasabah sebesar 0,644% sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kemudahan akses (X_2) terhadap variabel kenyamanan (Y) adalah positif.
- 3) Analisis Pengaruh Kualitas Fitur Terhadap Kenyamanan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.**

Tabel 4.20
Hasil Regresi Linier Sederhana X₃ Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constan) Kualitas Fitur	17,606 ,779	,806 ,607	,760	21,840 11,563	,000 ,000

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji regresi linier sederhana pada variabel kemudahan akses (X₃) terhadap variabel kenyamanan (Y) dapat diperoleh :

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 17,606 + 0,779X + e$$

Sehingga persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai konstanta pada variabel X₃ sebesar 17,606 menunjukkan bahwa variabel independent kualitas fitur jika dianggap konstan maka tingkat kenyamanan nasabah adalah sebesar 17,606.
- b) Besarnya nilai koefisiensi regresi yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas fitur (X₃) dengan kenyamanan nasabah (Y). Jika kualitas fitur yang disediakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah maka kenyamanan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi sebesar 0,779% artinya jika kualitas fitur dinaikkan sebesar 1% atau dinaikkan satu tingkat, maka

kenyamanan nasabah sebesar 0,779% sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas fitur (X₃) terhadap variabel kenyamanan (Y) adalah positif.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mencari pola hubungan antara satu variabel terikat (dependen) dengan lebih dari satu variabel bebas (independent).¹² Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan mobile banking, sebagai berikut :

Tabel 4.21
Hasil Regresi linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,247	2,167		2,806	,000
Keamanan	,481	,153	,299	3,442	,002
Kemudahan Akses	,197	,084	,171	,997	,020
Kualitas Fitur	,462	,095	,450	4,277	,000

a. Dependent Variable: Kenyamanan

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023.

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

$$Y = 8,247 + 0,481X_1 + 0,197X_2 + 0,462X_3 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai konstanta bernilai positif yaitu sebesar 8,247 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel keamanan (X_1), kemudahan akses (X_2) dan kualitas fitur (X_3) jika dianggap nilainya 0 (nol) maka tingkat kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking sebesar 10,131.
- b) Koefisien regresi pada variabel taksiran harga (β_1) bernilai positif sebesar 0,481 hal ini menunjukkan bahwa jika variabel keamanan ditingkatkan satu satuan dengan catatan variabel keamanan dianggap tetap, maka akan meningkatkan kenyamanan nasabah karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 dalam menggunakan BSI mobile banking sebesar 0,481.
- c) Koefisien regresi pada variabel biaya pemeliharaan (β_2) bernilai positif sebesar 0,197 hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kemudahan akses ditingkatkan satu satuan dengan catatan variabel kemudahan akses dianggap tetap, maka akan meningkatkan kenyamanan nasabah karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 dalam menggunakan BSI mobile banking sebesar 0,197.
- d) Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (β_3) bernilai positif sebesar 0,462 hal ini menunjukkan bahwa jika variabel

kualitas fitur ditingkatkan satu satuan dengan catatan variabel kualitas fitur dianggap tetap, maka akan meningkatkan kenyamanan nasabah karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 dalam menggunakan BSI mobile banking sebesar 0,462.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Untuk menunjukkan apakah faktor independen memiliki dampak individu pada variabel dependen, gunakan uji t.¹⁴

Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

H₀₁ : X₁ tidak berpengaruh signifikan terhadap Y

H_{a1} : X₁ berpengaruh signifikan terhadap Y

H₀₁ : X₂ tidak berpengaruh signifikan terhadap Y

H_{a2} : X₂ berpengaruh signifikan terhadap Y

H₀₁ : X₃ tidak berpengaruh signifikan terhadap Y

H_{a3} : X₃ berpengaruh signifikan terhadap Y

Adapun dasar pengambilan keputusan dapat dinyatakan sebagai berikut :

- Jika nilai sig > 0,05 maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

- Jika nilai sig < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.22
Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients^a

		Standardized		
--	--	--------------	--	--

¹⁴ Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta :Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), 99.

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,247	2,167		2,806	,000
Keamanan	,481	,153	,299	3,145	,002
Kemudahan Akses	,197	,084	,171	2,357	,020
Kualitas Fitur	,462	,095	,450	4,876	,000

a. Dependent Variable: Kenyamanan

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023

Dari tabel 4.19 hasil pengujian t (parsial) dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) pada variabel keamanan (X_1) terhadap variabel kenyamanan (Y) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,145 > t_{tabel} 1,661$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keamanan (X_1) terhadap variabel kenyamanan (Y).
- 2) Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) pada variabel kemudahan akses (X_2) terhadap variabel kenyamanan (Y) yaitu sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,357 < t_{tabel} 1,661$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan akses (X_2) terhadap variabel kenyamanan (Y).

3) Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) pada variabel kualitas fitur (X_3) terhadap variabel kenyamanan (Y) yaitu sebesar $0,020 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,876 > t_{tabel} 1,661$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas fitur (X_3) terhadap variabel kenyamanan (Y).

b. Uji F (Simultan)

Uji F adalah uji signifikansi model regresi yang digunakan untuk menilai dampak semua variabel independen terhadap semua variabel dependen. Teori yang diajukan adalah:

H_{a4} : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y

H_{04} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y.

Adapun pengambilan kesimpulan sebagai berikut:

- Jika nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.23
Hasil Uji F (Simultan)
Coefficients^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	453,299	3	151,100	60,619	,000 ^b
	Residual	239,291	96	2,493		
	Total	692,590	99			

a. Dependent Variable: Kenyamanan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Fitur, Kemudahan Akses, Keamanan

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.19 hasil Uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) untuk pengaruh variabel keamanan (X_1), kemudahan akses (X_2) dan kualitas fitur (X_3) secara simultan / bersama-sama terhadap variabel kenyamanan (Y) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $F_{hitung} 60,619 > F_{tabel} 3,090$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas fitur terhadap kenyamanan nasabah karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 dalam menggunakan BSI mobile banking.

c. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien Determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui presentase perubahan pada variabel dependen (Y) yang diakibatkan oleh variabel independen (X). Adapun hasil nilai *R square* pada pengujian regresi sebagai berikut :

Tabel 4.24
Koefisien Determinasi R^2
Coefficients^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809 ^a	,654	,644	1,575

a. Predictors: (Constant), Kualitas Fitur, Kemudahan Akses, Keamanan

b. Dependent Variable: Kenyamanan

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.20 koefisien determinasi dengan model summary dapat diperoleh nilai *R square* sebesar $0,654 = 65,4\%$.

Artinya bahwa variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas fitur terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking sebesar 65,4% sedangkan sisanya ($100\% - 65,4\% = 34,6\%$) sebesar 34,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Karena nilai R square sebesar 0,654 yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi nilai variabel dependen. Jadi, dapat disimpulkan variabel keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur secara bersama-sama mempengaruhi variabel kenyamanan.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Keamanan Terhadap Kenyamanan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa variabel keamanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 maka dilakukan dengan uji t. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa hasil uji t (parsial) menunjukkan variabel keamanan memperoleh hasil nilai $t_{hitung} 3,145 > t_{tabel} 1,661$ dimana nilai signifikansinya adalah $0,002 < 0,05$ maka hipotesis yang digunakan yaitu H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mampu membuktikan hipotesis pada

variabel keamanan yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial/individu antara variabel keamanan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.

Diterimanya hipotesis pertama pada penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking*. Sehingga dapat dijelaskan jika keamanan pada BSI *mobile banking* semakin tinggi, maka kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking* akan semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan hasil yang peneliti peroleh dari lapangan dan survey kuesioner, dimana hasil wawancara, maupun jawaban kuesioner dengan karyawan Gudang Garam Unit 1 bahwasanya karyawan cenderung akan merasa nyaman menggunakan BSI *mobile banking* jika keamanan yang diterapkan pada BSI *mobile banking* aman dan terjamin.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori Philip Kotler dalam bukunya yang berjudul manajemen pemasaran dijelaskan apabila semakin tinggi tingkat keamanan, maka semakin sedikit risiko penggunaan yang mereka rasakan serta akan memberikan kenyamanan pada pengguna dan meningkatkan kepercayaan konsumen (*customer trust*).¹⁵ Hasil penelitian ini juga tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana dengan

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

judul “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”, yaitu pada variabel yang sama menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking*.¹⁶ Dari penjelasan tersebut secara teori maupun hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa nilai keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

Hasil analisis deskriptif pada variabel keamanan menunjukkan indikator yang mempunyai nilai indeks tertinggi yaitu indikator jaminan keamanan dengan nilai indeks 85,5 dan nilai indeks terendah yaitu indikator kerahasiaan data dengan nilai indeks 72,7. Jadi dapat dikatakan indikator jaminan keamanan berpengaruh paling besar terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

2. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kenyamanan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kemudahan akses (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam

¹⁶ Putri Amalia, dan Anna Zakiyah Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia”, *Journal of Islamic Economis, Sumenep, Institut Ilmu Keislaman Annuqayah (INSTIKA) Sumenep, Volume 1, Nomor 1 Juni 2022, hlm. 70-89, E-ISSN: 0000-0000.*

menggunakan *BSI Mobile Banking* Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 maka dilakukan dengan uji t. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa hasil uji t (parsial) menunjukkan variabel kemudahan akses memperoleh hasil nilai t_{hitung} $2,357 > t_{tabel} 1,661$ dimana nilai signifikansinya adalah $0,020 < 0,05$ maka hipotesis yang digunakan yaitu H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mampu membuktikan hipotesis pada variabel kemudahan akses yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial/individu antara variabel kemudahan akses terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.

Diterimanya hipotesis kedua pada penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan akses berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan *BSI mobile banking*. Sehingga dapat dijelaskan jika dalam pengoperasian *BSI mobile banking* dikatakan mudah adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoprasiannya, akan menimbulkan kepercayaan seseorang untuk menggunakannya maka kenyamanan nasabah dalam menggunakan *BSI mobile banking* akan semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan hasil yang peneliti peroleh dari lapangan dan survey kuesioner, dimana hasil wawancara, maupun jawaban kuesioner dengan karyawan Gudang Garam Unit 1 bahwasanya karyawan cenderung akan merasa nyaman dan percaya menggunakan

BSI mobile banking apabila mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori Jogiyanto yang berjudul Sistem Informasi Keperilakuan dijelaskan apabila kepercayaan seseorang timbul ketika menggunakan teknologi, yang akan membuatnya percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya.¹⁷ Hasil penelitian ini juga tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Palopo Menggunakan Layanan BSI Mobile di Masa Pandemi Covid-19”, yaitu pada variabel yang sama menunjukkan bahwa variabel kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking.¹⁸ Dari penjelasan tersebut secara teori maupun hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa nilai keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking.

Hasil analisis deskriptif pada variabel kemudahan akses indikator yang mempunyai nilai indeks tertinggi yaitu indikator mobile banking mudah dioperasikan dengan nilai indeks 83 dan nilai indeks terendah

¹⁷ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 23

¹⁸ Cahyani, “Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Palopo Menggunakan Layanan BSI Mobile di Masa Pandemi Covid-19”, *Skripsi, Palopo : Institut Agama Islam Negeri Palopo, (2022)*.

yaitu indikator *fleksibel* dengan nilai indeks 74. Jadi dapat dikatakan indikator mobile banking mudah dioperasikan berpengaruh paling besar terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

3. Pengaruh Kualitas Fitur Terhadap Kenyamanan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas fitur (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 maka dilakukan dengan uji t. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa hasil uji t (parsial) menunjukkan variabel kualitas fitur memperoleh hasil nilai t_{hitung} 4,876 > t_{tabel} 1,661 dimana nilai signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$ maka hipotesis yang digunakan yaitu H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mampu membuktikan hipotesis pada variabel kualitas fitur yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial/individu antara variabel kualitas fitur terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.

Diterimanya hipotesis ketiga pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas fitur berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam

menggunakan BSI mobile banking. Sehingga dapat dijelaskan jika produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan maka kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking* akan semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan hasil yang peneliti peroleh dari lapangan dan survey kuesioner, dimana hasil wawancara, maupun jawaban kuesioner dengan karyawan Gudang Garam Unit 1 bahwasanya karyawan cenderung akan menggunakan BSI *mobile banking* apabila produk yang disediakan dapat memenuhi harapan nasabah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori Kotler yang berjudul Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan control dijelaskan apabila seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna akan memberikan kepuasan.¹⁹ Hasil penelitian ini juga tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Risma dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)”, yaitu pada variabel yang sama menunjukkan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking.²⁰ Dari penjelasan tersebut secara teori maupun hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa

¹⁹ Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan control*, (Jakarta : PT. Prenhallindo 2004), Hlm. 45

²⁰ Risma, “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking”, *Skripsi, Jambi : Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*, (2021).

nilai kualitas fitur berpengaruh secara signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan *BSI mobile banking*.

Hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas fitur indikator yang mempunyai nilai indeks tertinggi yaitu indikator keberagaman layanan fitur dengan nilai indeks 82,7 dan nilai indeks terendah yaitu indikator keberagaman layanan transaksi dengan nilai indeks 80,7. Jadi dapat dikatakan indikator keberagaman layanan fitur berpengaruh paling besar terhadap kenyamanan karyawan PT Gudang Garam dalam menggunakan *BSI mobile banking*.

4. Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses, dan Kualitas Fitur Terhadap Kenyamanan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.

Berdasarkan tabel 4.20 hasil uji F (simultan) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) untuk pengaruh variabel keamanan (X_1), kemudahan akses (X_2), dan kualitas fitur (X_3) secara simultan/ bersama-sama terhadap variabel kenyamanan (Y) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel keamanan, kemudahan akses, dan kualitas fitur terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1.

Sedangkan berdasarkan hasil koefisien determinasi dengan model *summary* pada tabel 4.20 dapat diperoleh nilai R square sebesar $0,654 =$

65,4%. Artinya bahwa variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas fitur terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking* sebesar 65,4% sedangkan sisanya ($100\% - 65,4\% = 34,6\%$) sebesar 34,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 dengan judul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses, dan Kualitas Fitur Terhadap Kenyamanan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile Banking* (Pada Karyawan Gudang Garam Cabang Kediri) Unit 1”, sehingga dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Keamanan secara parsial (individu) berpengaruh positif signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1. Dengan demikian keamanan pada BSI *mobile banking* yang semakin tinggi, maka kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking* akan semakin meningkat, begitupun sebaliknya jika keamanan pada BSI *mobile banking* cenderung rendah, maka kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking* akan semakin menurun.
2. Kemudahan akses secara parsial (individu) berpengaruh positif signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1. Dengan demikian dalam pengoperasian BSI *mobile banking* dikatakan mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya sangat baik, akan menimbulkan kepercayaan seseorang untuk menggunakannya maka kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking*

akan semakin meningkat, begitupun sebaliknya dalam pengoperasian BSI *mobile banking* dikatakan mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoprasiannya sangat kurang, akan menimbulkan keraguan seseorang untuk menggunakannya maka kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking* akan semakin menurun.

3. Kualitas fitur secara parsial (individu) berpengaruh positif signifikan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Banking Pada Karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1. Dengan demikian produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan maka kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking* akan semakin meningkat, begitupun sebaliknya apabila produk atau pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi atau melebihi harapan maka kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking* akan semakin menurun.
4. Berdasarkan secara simultan (bersama) keamanan, kemudahan akses dan kualitas fitur berpengaruh secara simultan terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking*. Sehingga ketiga variabel tersebut mampu memenuhi akan keinginan nasabah/karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri Unit 1 dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, penulis ingin memberikan beberapa saran yang nantinya dapat bermanfaat bagi semua pihak, saran tersebut sebagai berikut :

1. Bank Syariah Indonesia harus konsisten dalam menjaga keamanan, kemudahan, dan kualitas fitur yang ada di BSI *mobile banking* seperti *mobile banking* harus dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengguna *mobile banking* dalam bertransaksi dan memperhatikan aplikasi *mobile banking* apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan bank harus dengan cepat menangani kekurangan aplikasi, maka diperlukan penyempurnaan fitur *mobile banking* untuk mendukung proses transaksi lebih mudah lagi.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambah dan lebih mengembangkan variabel-variabel yang mempengaruhi kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking*. Seperti variabel diluar penelitian ini. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini ketiga variabel (taksiran harga, biaya pemeliharaan dan kualitas pelayanan) hanya mampu menjelaskan sebesar 65,4% variasi kenyamanan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking*. Diharapkan peneliti lain mampu menambahkan variabel lain yang dapat berpengaruh dan menyempurnakan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Armstrong Gary dan Kotler Philip, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 272
- Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 133
- Endar, Sugiarto. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 25
- Gasperz, Vincent. *Manajemen Kualitas*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 81
- Ghozali Imam, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*”, (Semarang: Undip, 2018), hlm. 246- 247.
- Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 23
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), hlm. 56
- Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan control*, (Jakarta : PT. Prenhallindo), Hlm. 45
- Keller Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2007) hlm .173
- Marsono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Langkah-Langkah Menyusun Skripsi, Tesis Atau Disertasi Menggunakan Teknik Analisis Jalur (Path Analysis) Dilengkapi Contoh Aplikasinya*”, (Bogor: In Media, 2016), 9.
- Mulyana, Deddy. “*Ilmu Komunikasi*”, (Suatu Pengantar, 2014), hlm.3
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 25
- Sugiyono, “*Metode Peneliiian Kombinasi*” (*Mixed Methods*), (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 93.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*” (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 91.

- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, Cet -23 (bandung : CV Alfabeta, 2015), hlm. 38.
- Syahrum dan Salim, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*”, (Bandung: Citapustaka Media, 2014), hlm. 109
- Suharsimi Arikunto, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*”, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hlm. 160.
- Syofian Siregar, “*Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*”, (Jakarta: Kencana, 2013), 16.
- Suharsimi Arikunto, “*Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*” (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 172
- Kriyantono Rachmat, “*Teknik Praktis Riset Komunikasi*”, (Jakarta: Kencana, 2006), 139.
- Tjini Ayu Sari Sartika, Baridwan Zaki, “*kemudahan penggunaan*” (Yogyakarta : erlangga, 2014)
- Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta :Universitas Atma Jaya Yojakarta, 2009), 99.
- Widarjono Agus, “*Analisis Multivariat Terapan: Dengan Proses SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*”, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), hlm 89.

Jurnal

- A Mahardika., (2011). Factor Determining Acceptance Level of Internet Banking Implemantation. *Journal of Economics, Business, and Acccountancy*
- Amalia Putri, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia”, *Journal of Islamic Economis, Sumenep, Institut Ilmu Keislaman Annuqayah (INSTIKA) Sumenep, Volume 1, Nomor 1 Juni 2022, hlm. 70-89, E-ISSN: 0000-0000.*
- Annamalai, V., & Raman, A., (2011). Layanan Web dan Keputusan Belanja Elektronik: JurnalStudi tentang Konsumen Elektronik Malaysia. *IJCA.*
- Davis, F.D, Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Jurnal, (MS Quarterly (online), Vol. 13 Iss.*

3, hlm. 318. <http://www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/> DavisTAM 1989).

Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Implementasi Kebijakan Publik, Jurnal (Yogyakarta : Gava Media, 2012)*, ISBN : 978-8545-87-7.

Hotijah Siti, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Penggunaan dan Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Electronik Banking”, *Artikel Ilmiah, Surabaya : Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, (2021)*.

Jim, Hoskin Word Of Mouth (Research: Principals And Applications, *The Journal Of Advertising Research. ARF*), Diakses pada 22 November 2022 pada pukul 08.15.

Khoiriyah Ummi, dan Putra Purnama, “Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Universitas Islam 45, ISSN: 2477-6157; E-ISSN 2579-6534*.

Kabeer Abdul, Kazi, An Empirical Study of Factors Influencing Adoption of Internet Banking Among Students of Higher Education from Pakistan, *International Journal of Finance and Banking Studies. Vol. 2, No. 2, ISSN: 2147 – 4486, 2013*.

Maharani Shinta, Suminto Ahmad, *Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, el Barka: Journal of Islamic Economic and Business, Vol. : 3 (1), 2020, 51-79, p-ISSN : 2657-1153, e-ISSN : 2657-1862*.

Maharsi, S., & fenny. (2006). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, hlm. 8*.

Mathieson, K. (1991) Predicting user intentions: Comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior. *Information Systems Research, 2, Jurnal 173-191, Vol.4, No.11,11 november 2012, https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=632683*.

Mukhtisar, dkk, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)”,

Global Journal of Islamic Banking and Finance, Banda Aceh, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Volume -3, No - (1) ISSN E:2684-8554.

Pambudi Bambang, Ahmad, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Studi*

Pangestu Dimas, "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile", *Jurnal Muamalat Indonesia, Tanjungpura, Universitas Islam Negeri Tanjungpura, Vol.2, No.2, 2022, Hal 72-86, e-ISSN: 2777-0435.*

Poon, W.C, Users' Adoption Of E-Banking Service: The Malaysian Perspective, *Journal Of Business & Industrial Marketing, Vol.23, No.1, Hlm.59-69*

SUB BSI Mobile, Aman Santai Pakai BSI Mobile, *Jurnal <https://bsimobile.co.id/aman-santai-pakai-bsionline/>, diakses pada 21 November 2022 pada pukul 11.40*

Triyanti Debi, Kaban Fitriani Reni, Iqbal Muhammad, "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah", *Jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB, Institut Perbanas Jakarta, Volume 2 No. 1 Februari 2020 e-ISSN : 2721-9062 p-ISSN : 2716-4152.*

Wadi, Nasri Factors Influencing the Adoptions of Internet Banking in Tunisia, *(International Journal of Business and Management, 2011).*

Widyanto, H. A., Kusumawardani, K. A., & Septyawanda, A. (2020). Encouraging Behavioral Intention To Use Mobile Payment: An Extension Of Utaut. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis, 4(1), hlm. 36.*

Skripsi

Cahyani, "Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Palopo Menggunakan Layanan BSI Mobile di Masa Pandemi Covid-19", *Skripsi, Palopo : Institut Agama Islam Negeri Palopo, (2022).*

Fadillah Nai'datul Nanda, "Pengaruh Penggunaan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1)", *Skripsi, Bukittinggi : Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi, (2021).*

Herlina, “Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine (ATM), dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada Masa Pandemi Covid-19”, *Skripsi, Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, (2022).*

Khusna Isroul, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Skripsi, Manado : Institut Agama Islam Negeri Manado, (2020).*

Lestari Dwi Ranti, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI”, *Skripsi, Semarang : Universitas Islam Negeri Walisongo, (2021).*

Muladi Ady, “Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)”, *Skripsi, Makasar Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, (2021).*

PrananthaYoga Elsandro, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman”, *Skripsi, Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, (2021).*

Putri Widia Feby, “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”, *Skripsi, Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, (2022).*

Risma, “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking”, *Skripsi, Jambi : Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, (2021).*

Zahara Nely, “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta”, *Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta), hlm. 85.*

Internet

https://id.wikipedia.org/wiki/Gudang_Garam, diakses pada 10 Desember 2023, pukul 09.55.

Hasil Angket

Bapak Kuswin, hasil angket jawaban responden nasabah Bank Syariah Indonesia karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri, 15 Desember 2022

Bapak Surono, hasil angket jawaban responden nasabah Bank Syariah Indonesia karyawan PT Gudang Garam Cabang Kediri, 15 Desember 2022.

