

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Bank Syariah Mandiri (BSM)**

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Lahirnya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syaria'ah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syaria'ah atau dengan membuka cabang khusus syaria'ah.

PT Bank Susila Bakti (PT Bank Susila Bakti) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997 - 1999 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai pada

akhirnya memilih konversi menjadi bank syari'ah dengan suntikan modal dari pemilik. Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) ke dalam PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT Bank Susila Bakti menjadi bank syari'ah (dengan nama Bank Syari'ah Sakinah) diambil alih oleh PT Bank Mandiri (Persero).

PT Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT Bank Susila Bakti menjadi bank syari'ah, sejalan dengan keinginan PT Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syari'ah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syari'ah Sakinah berdasarkan Akta Notaris: Ny. Machrani M.S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 8 September 1999 Notaris: Sutjipto, SH nama PT Bank Syari'ah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah kepada PT Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT Bank Syariah Mandiri. Kelahiran Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha bersama dari para perintis bank syari'ah di PT Bank Susila Bakti dan Manajemen PT Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran bank syari'ah di lingkungan PT Bank Mandiri (Persero).

PT Bank Syariah Mandiri memiliki kantor cabang di hampir seluruh kota di Indonesia, salah satu kantor cabang tersebut terletak di kota Semarang. Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri di Semarang mulai beroperasi pada tanggal 5 september 2003 dengan kantor pertama di Jalan Gajah Mada No.184 Semarang, kemudian pada bulan juli 2006 Kantor cabang Bank Syariah Mandiri pindah ke jalan Pemuda No.583-585 Semarang, dan sekarang pindah ke pandanaran No 90, hal ini dikarenakan oleh faktor lokasi yang terletak dekat dengan pusat pemerintahan sehingga memudahkan pihak bank untuk beroperasi.

#### **4.1.2. Visi Misi Dan Nilai-Nilai BSM**

a. Visi

Menjadi Bank Syari'ah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha

b. Misi

- o Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
- o Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM

- Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
- Mengembangkan nilai-nilai syari'ah universal
- Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

c. Nilai-nilai

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan tahun 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk di-*shared* oleh seluruh pegawai BSM yang disebut *Shared Values Bank Syariah Mandiri*. *Shared Values Bank Syariah Mandiri* disingkat **“ETHIC”**.

• *Excellence*

Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan.

• *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

• *Humanity*

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius.

• *Integrity*

Menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji.

- *Customer Focus*

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan.

#### **4.1.3. Struktur Organisasi**

PT. Bank Syariah Mandiri memiliki struktur organisasi yang diciptakan sesuai dengan perkembangan kebutuhan. Oleh karena itu, struktur ini dapat berubah jika kebutuhan berubah pula. Berdasarkan prinsip tersebut maka struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri adalah relatif dan fleksibel. Adapun struktur organisasi PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Semarang adalah sebagai berikut:



#### **4.1.4. Produk Dana Dan Jasa Bank Syariah Mandiri (BSM)**

##### **4.1.4.1. Produk Dana BSM**

###### **1. Pendanaan**

- a. Tabungan
  - 1. Tabungan Berencana BSM
  - 2. Tabungan Simpatik BSM
  - 3. Tabungan BSM
  - 4. Tabungan BSM Dollar
  - 5. Tabungan Maburr BSM
  - 6. Tabungan Kurban BSM
  - 7. Tabungan BSM Investa Cendekia
- b. Deposito
  - 1. Deposito BSM
  - 2. Deposito BSM Valas
  - 3. Deposito Syariah Mandiri Dollar di Bank Syariah Mandiri
- c. Giro
  - 1. Giro BSM EURO
  - 2. Giro BSM
  - 3. Giro BSM Singapore Dollar
- d. Obligasi

## **2. Pembiayaan**

- a. BSM Customer *Network Financing*
- b. Pembiayaan Resi Gudang
- c. PKPA (Koperasi Karyawan untuk Para Anggota)
- d. Pembiayaan Edukasi BSM
- e. Pembiayaan Dana Berputar
- f. Pembiayaan Griya BSM
- g. Pembiayaan Griya BSM Optima
- h. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi
- i. Pembiayaan Umrah
- j. Pembiayaan Griya BSM DP 0%
- k. Gadai Emas BSM
- l. Pembiayaan *Mudharabah* BSM
- m. Pembiayaan *Musyarakah* BSM
- n. Pembiayaan *Murabahah* BSM
- o. Pembiayaan Talangan Haji BSM
- p. Pembiayaan dengan Agunan Investasi Terikat
- q. Pembiayaan kepada Pensiunan
- r. Pembiayaan Peralatan Kedokteran

### **4.1.4.2. Produk Jasa BSM**

#### **1. Jasa Produk**

- a. BSM Card
- b. Sentra Bayar BSM



- c. BSM SMS *Banking*
- d. BSM *Mobile banking* GPRS
- e. BSM *Net Banking*
- f. PPBA (Pembayaran melalui menu)
- g. Jual Beli Valas BSM
- h. SKBDN (Surat Berdokumen Dalam Negri) BSM
- i. BSM *Letter of Credit*
- j. BSM SUCH (Saudi Umrah & Haji *Card*)

## **2. Jasa Operasional**

- a. Layanan Kiriman Uang Domestik dan Luar Negeri  
Western Union
- b. Kliring BSM
- c. Intercity Clearing
- d. BSM RTGS (*Real Time Gross Settlement*)
- e. Transfer Dalam Kota (LLG)
- f. Transfer *Valas* BSM
- g. Pajak Online BSM
- h. Pajak Import BSM
- i. Referensi Bank BSM
- j. BSM Standing Order

## **3. Jasa Investasi**

- a. Reksadana Mandiri Investa Syari'ah Berimbang
- b. Reksadana Mandiri Investa Atraktif Syariah

#### **4.2. Kualitas *Mobile banking* Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Semarang**

Kualitas *mobile banking* biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. *Mobile banking* merupakan suatu produk jasa dari Bank Syariah Mandiri yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*general package radio services*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Industri perbankan syariah merupakan industri jasa yang dari waktu ke waktu memperbaiki kualitas layanan. Karena karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan, dan keamanan. Maka kualitas kecepatan dan kemudahan pelayanan harus terus dikembangkan menggunakan bantuan teknologi.

Keamanan menjadi salah satu terlambatnya perkembangan layanan ini. Namun tuntutan kompetisi membuat bank-bank lain tidak ingin ketinggalan dan turut membangun fasilitas yang sama, tidak terkecuali bank syariah. Tetapi tidak perlu khawatir tentang keamanan *mobile banking* karena *mobile banking* lebih aman daripada internet banking dilihat dari laporan penipuan yang lebih sedikit.<sup>1</sup>

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan Anita (*Customer Service* BSM), 1 november 2012

dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Pertumbuhan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri setiap periodenya mengalami peningkatan. Walaupun pada tahun 2007 awal diluncurkannya *mobile banking*, penggunaan *mobile banking* belum begitu banyak tetapi semakin berkembangnya teknologi, penggunaan *mobile banking* mulai meningkat dari tahun 2010 sampai 2012. Ini terlihat sesuai data pengguna aktif yang bertransaksi dengan *mobile banking* yang diperoleh dari pihak BSM, sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Data Transaksi *Mobile banking* BSM**

Tahun	Prosentase
2010	15,6%
2011	34,4%
2012	50,01% <sup>2</sup>

Transaksi *mobile banking* hampir sama dengan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) kecuali penarikan uang cash. Menurut Hermawan, jika nasabah melakukan transaksi perbankan non-tunai, nasabah dapat melakukannya tanpa harus beranjak dari tempat tidur, dengan *mobile banking* seorang nasabah bisa melakukan transaksi perbankan seperti membayar tagihan telepon rumah atau membayar angsuran kredit rumah, mobil, motor,

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Anita (*Customer Service* BSM), 28 Desember 2012

televisi atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, nasabah juga bisa melakukan transfer ke bank lain, nasabah juga dapat mengisi pulsa, membayar tagihan kartu kredit, membayar iuran dana pensiun anda di Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), bahkan melayani pembayaran transfer ke bank lain secepat membalikan tangan melalui *real time gross settlement* (RTGS)<sup>3</sup>

#### 4.2.1. Karakteristik Responden

##### 4.2.1.1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah PT Bank Syariah Mandiri Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Jenis Kelamin Responden  
Jeniskelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	54	52.9	54.0	54.0
Perempuan	46	45.1	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

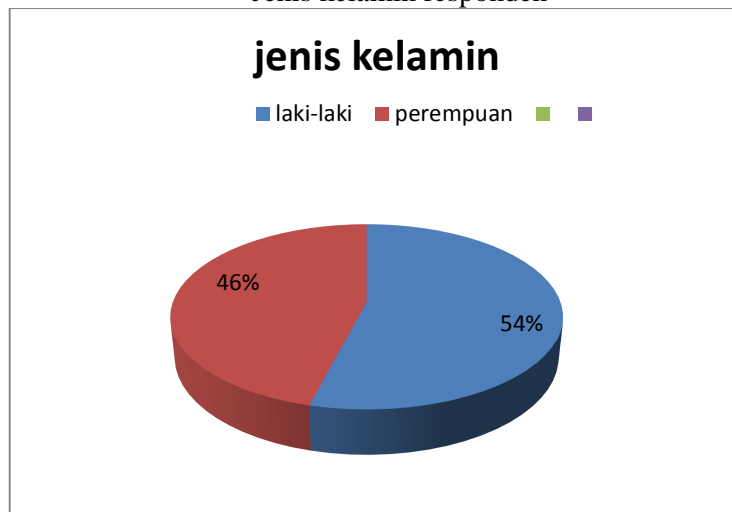
Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin nasabah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan laki-laki dan perempuan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 54 orang, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 46 orang. Hal ini menunjukkan bahwa

<sup>3</sup> <http://www.republika.co.id/>. akses 27 maret 2012

sebagian besar dari nasabah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah laki-laki.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.2  
Jenis kelamin responden



#### 4.2.1.2. Umur Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah PT Bank Syariah Mandiri Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Umur Responden

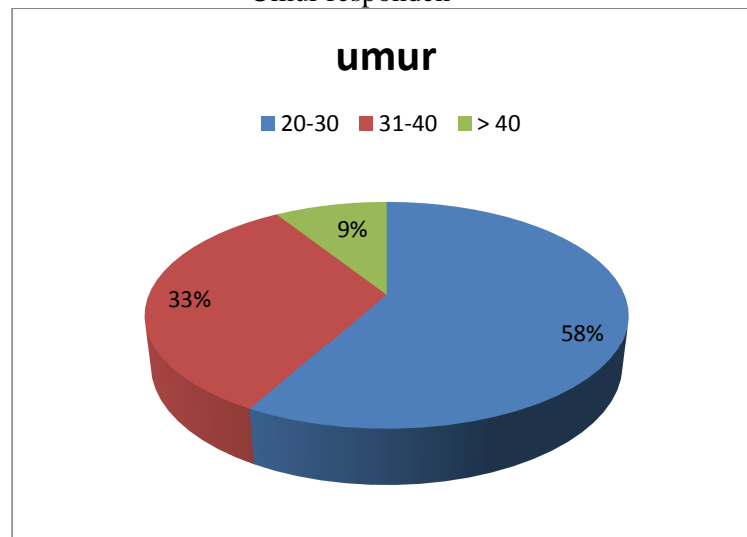
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	58	58.0	58.0	58.0
	31-40	33	33.0	33.0	91.0
	41-50	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel ini memperlihatkan bahwa nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang yang diambil sebagai

responden rata-rata berusia 20-30th sebanyak 58 orang, yang berusia 31-40 th sebanyak 33 orang, dan yang berusia 41-50 th sebanyak 9 orang. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar usia responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.3  
Umur responden



#### 4.2.1.3. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden PT Bank Syariah Mandiri Semarang adalah sebagai berikut:

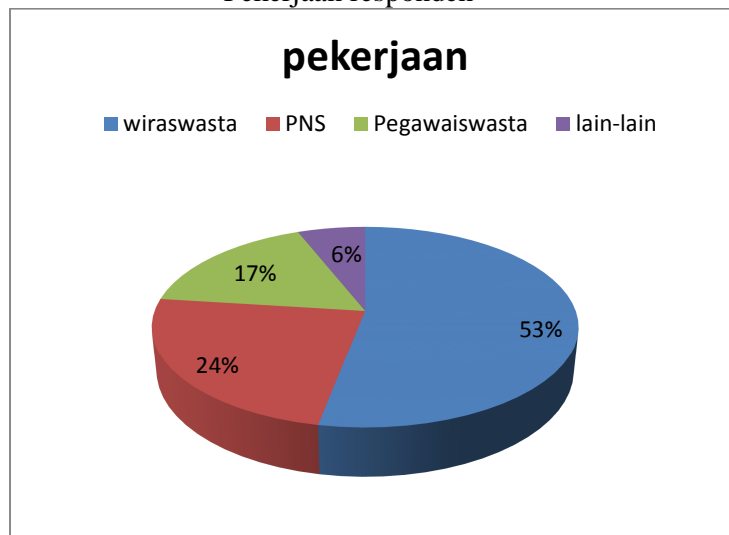
Tabel 4.4  
Pekerjaan Responden  
Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	53	53.0	53.0	53.0
	PNS	24	24.0	24.0	77.0
	pegawai swasta	17	17.0	17.0	94.0
	lain-lain	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang yang diambil sebagai responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 53 orang, PNS sebanyak 24 orang, pegawaiswasta sebanyak 17 orang, dan lain-lain sebanyak 6 orang. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pekerjaan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.4  
Pekerjaan responden



#### 4.3. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini ialah kualitas *Mobile banking* sebagai variabel bebas (Independen) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil angket yang telah di sebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5  
Hasil Skor Kuesioner Regresi

Variabel	Item Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Kualitas <i>mobile banking</i> (X)	Item1	39	39	45	45	13	13	2	2	1	1
	Item2	46	46	42	42	11	11	0	0	1	1
	Item3	36	36	46	46	18	18	0	0	0	0
	Item4	29	29	54	54	16	16	1	1	0	0
	Item5	40	40	37	37	22	22	1	1	0	0
	Item6	31	31	48	48	19	19	1	1	1	1
	Item7	12	12	51	51	33	33	3	3	1	1
	Item8	10	10	42	42	39	39	8	8	1	1
	Item9	11	11	44	44	44	44	0	0	1	1
	Item10	24	24	48	48	27	27	0	0	1	1
	Item11	11	11	50	50	38	38	1	1	0	0
	Item12	29	29	44	44	26	26	1	1	0	0
	Item13	15	15	31	31	43	43	7	7	4	4
	Item14	18	18	45	45	28	28	7	7	2	2
	Item15	15	15	41	41	37	37	4	4	3	3
	Item16	17	17	61	61	20	20	1	1	1	1
	Item17	52	52	38	38	8	8	1	1	1	1
	Item18	27	27	51	51	20	20	1	1	1	1
	Item19	40	40	45	45	13	13	2	2	0	0
Kepuasan Nasabah (Y)	Item20	46	46	42	42	11	11	0	0	1	1
	Item21	36	36	46	46	18	18	0	0	0	0
	Item22	29	29	54	54	16	16	1	1	0	0
	Item23	40	40	37	37	22	22	1	1	0	0
	Item24	31	31	48	48	19	19	1	1	1	1
	Item25	11	11	51	51	33	33	3	3	0	0
	Item26	11	11	42	42	39	39	8	8	0	0
	Item27	31	31	48	48	19	19	1	1	1	1

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

#### 4.3.1. Kualitas *Mobile Banking*

Data pada tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas *mobile banking*, Pada item pertanyaan 1, responden yang



menyatakan sangat setuju dan setuju jika teknologi *mobile banking* mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah sebanyak 39% dan 45%. Pada item pertanyaan 2, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* mampu menyediakan menu yang nasabah perlukan dalam melakukan transaksi keuangan sebanyak 46% dan 42%. Pada item pertanyaan 3, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* mampu menyediakan instruksi yang jelas dan mudah untuk diikuti dalam melakukan transaksi perbankan sebanyak 36% dan 46%.

Pada item pertanyaan 4, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika bank dapat menanggung dan merespon kerugian nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan *mobile banking* sebanyak 29% dan 54%. Pada item pertanyaan 5, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika bank mampu melakukan kontrol terhadap nasabah yang menyalahgunakan *mobile banking* sebanyak 40% dan 37%. Pada item pertanyaan 6, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan dalam bertransaksi melalui *mobile banking* sebanyak 31% dan 48%. Pada item pertanyaan 7, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika bank memiliki pengendalian cukup untuk melindungi data pribadi dan keuangan nasabah sebanyak 12% dan 51%.

Pada item pertanyaan 8, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* menyediakan informasi yang cukup jelas

sebanyak 10% dan 42%. Pada item pertanyaan 9, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* menyediakan informasi persis yang nasabah perlukan secara lengkap sebanyak 11% dan 44%. Pada item pertanyaan 10, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* dapat meng-update informasi dengan cepat sebanyak 24% dan 48%. Pada item pertanyaan 11, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika dengan menggunakan *mobile banking* nomor PIN dan password nasabah akan terjamin keamanannya sebanyak 11% dan 50%. Pada item pertanyaan 12, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika dengan menggunakan *mobile banking* transaksi yang nasabah lakukan terjamin keamanannya sebanyak 29% dan 44%.

Pada item pertanyaan 13, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika bank akan terus meningkatkan pelayanan transaksi keuangan melalui *mobile banking* sebanyak 15% dan 31%. Pada item pertanyaan 14, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika bank dapat dengan cepat menanggapi keluhan nasabah yang menggunakan *mobile banking* sebanyak 18% dan 45%. Pada item pertanyaan 15, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju ketika nasabah akan mendapat respon yang cepat jika terjadi kesalahan dengan menggunakan *mobile banking* sebanyak 15% dan 41%. Pada item pertanyaan 16, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking*

dapat dengan cepat merespon komplain dari nasabah sebanyak 17% dan 61%.

Pada item pertanyaan 17, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* tidak mengandung unsur riba sebanyak 52% dan 38%. Pada item pertanyaan 18, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi sebanyak 27% dan 51%. Dan yang terakhir Pada item pertanyaan 19, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika tidak mengandung unsur paksaan dari satu pihak untuk menggunakan *mobile banking* sebanyak 40% dan 45%.

#### **4.3.2. Kepuasan Nasabah**

Untuk Variabel kepuasan item pertanyaan 20, 46% responden menyatakan sangat setuju jika transaksi melalui *mobile banking* dapat menghemat waktu, sedangkan sisanya sebanyak 42% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan 21, 36% responden menyatakan sangat setuju jika transaksi melalui *mobile banking* sifatnya praktis dan hemat, sedangkan sisanya sebanyak 46% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan-pertanyaan 22, 29% responden menyatakan sangat setuju bahwa bank mampu melindungi data-data keuangan nasabah bila bertransaksi melalui *mobile banking*, sedangkan sisanya sebanyak 54% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan 23, 40% responden menyatakan sangat setuju jika transaksi keuangan dapat lebih mudah dilakukan dengan menggunakan

*mobile banking*, sedang sisanya sebanyak 37% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan 24, 31% responden menyatakan sangat setuju apabila *mobile banking* mampu menyediakan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, sedangkan sisanya sebanyak 48% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan 25, 13% responden menyatakan sangat setuju apabila *mobile banking* menyajikan informasi yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan nasabah, sedang sisanya sebanyak 51% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan 26, 11% responden menyatakan sangat setuju bahwa nasabah tidak khawatir apabila memberikan informasi keuangan kepada keluarga bila menggunakan layanan *mobile banking*, sedangkan sisanya sebanyak 42% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan 27, 31% responden menyatakan sangat setuju bahwa nasabah bersedia memberikan informasi yang ada di dalam *mobile banking* kepada orang lain, sedangkan sisanya sebanyak 48% menyatakan setuju

#### **4.4. Uji Validitas Dan Reabilitas Instrument**

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya  $df$  dapat dihitung 100 dengan  $\alpha$  0,05 didapat  $r$  tabel 0.195, jika  $r$  hitung untuk  $r$  tiap pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari  $r$  tabel

(lihat corrected item-total correlation), maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.<sup>4</sup>

Tabel 4.6  
Hasil Uji Validitas Instrument

Variabel	Item pertanyaan	Corrected item pertanyaan total correlation	r table	Keterangan
Kualitas <i>mobile banking</i> (X)	Item1	0,496	0,195	Valid
	Item2	0,559	0,195	Valid
	Item3	0,516	0,195	Valid
	Item4	0,400	0,195	Valid
	Item5	0,594	0,195	Valid
	Item6	0,667	0,195	Valid
	Item7	0,474	0,195	Valid
	Item8	0,561	0,195	Valid
	Item9	0,555	0,195	Valid
	Item10	0,274	0,195	Valid
	Item11	0,497	0,195	Valid
	Item12	0,395	0,195	Valid
	Item13	0,632	0,195	Valid
	Item14	0,602	0,195	Valid
	Item15	0,689	0,195	Valid
	Item16	0,459	0,195	Valid
	Item17	0,541	0,195	Valid
	Item18	0,554	0,195	Valid
	Item19	0,266	0,195	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Item20	0,559	0,195	Valid
	Item 21	0,516	0,195	Valid
	Item22	0,400	0,195	Valid
	Item23	0,594	0,195	Valid
	Item 24	0,667	0,195	Valid
	Item 25	0,216	0,195	Valid
	Item 26	0,320	0,195	Valid
	Item 27	0,667	0,195	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

<sup>4</sup> Danang Sunyoto, *Praktik Spss Untuk Kasus*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2011, h. 114

Dari tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel (0.195) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.7  
Hasil Uji Realibilitas Instrument

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
X	3 Item pertanyaan	0,600	Reliabel
	4 Item pertanyaan	0,767	Reliabel
	3 Item pertanyaan	0,590	Reliabel
	3 Item pertanyaan	0,666	Reliabel
	3 Item pertanyaan	0,687	Reliabel
	3 Item pertanyaan	0,619	Reliabel
Y	8 Item pertanyaan	0,837	Reliabel

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

Dari keterangan tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha  $>$  0,60. dengan demikian variabel dapat dikatakan reliabel.

#### 4.5. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### 4.5.1. Uji Multikolonieritas

Tabel 4.8  
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1. (constant) X	1.000	1.000

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

Dari hasil pengujian multikolineoritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) yaitu lebih kecil dari 10,

sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen (kualitas *mobile banking*) tidak terjadi multikolinieritas.

#### 4.5.2. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9  
Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.837 <sup>a</sup>	.700	.697	1.898	1.939

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

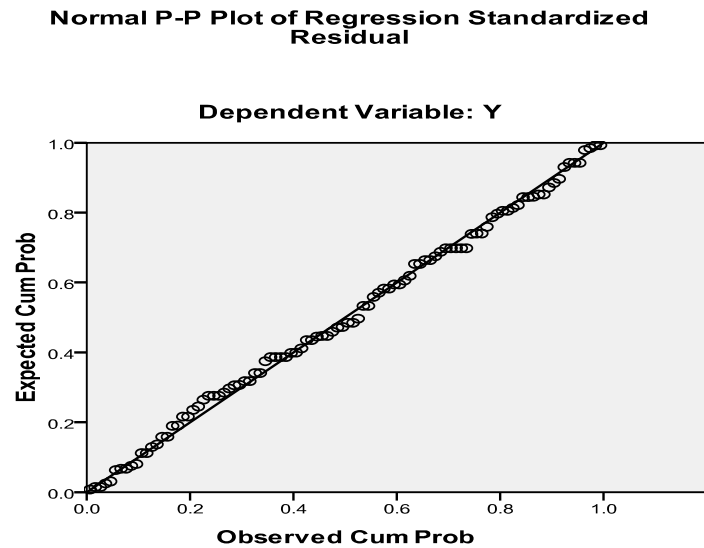
Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1.939. Sebagai pedoman umum *Durbin-Watson* berkisar 0 dan 4. jika nilai uji statistik *Durbin-Watson* lebih kecil dari satu atau lebih besar dari tiga, maka residuals atau error dari model regresi berganda tidak bersifat independen atau terjadi *autocorrelation*.<sup>5</sup>Jadi berdasarkan nilai uji statistik *Durbin-Watson* dalam penelitian ini berada diatas satu dan lebih besar dari tiga 1.939 sehingga tidak terjadi *autocorrelation*.

<sup>5</sup> Suyanto, *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Graham Ilmu, 2006, h. 248

### 4.5.3. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5  
Uji Normalitas



Sumber : *Data Primer Yang Diolah, 2012*

Berdasarkan normal probability plot (titik-titik) menuju bentuk garis lurus linier yang artinya **residual telah mengikuti distribusi normal**, menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### 4.6. Analisis Data

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (*Kualitas Mobile Banking*)



terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 17.0 for windows. R Square ( $R^2$ ) menyatakan nilai koefisien determinan = 0.700 atau 70.0% yang artinya hubungan antara kepuasan dan kualitas *Mobile banking* dapat dijelaskan sebesar 70.0%.

Tabel 5.0

Uji Pengaruh Secara Simultan  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.837 <sup>a</sup>	.700	.697	1.898	1.939

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

koefisien korelasi (R) didapat sebesar 0,837 yang berarti kekuatan hubungan yang positif antara variabel kualitas *mobile banking* dan kepuasan nasabah termasuk dalam kategori cukup atau sedang dan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 69.7%, sedang yang 30.3% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

#### 4.6.1. Uji Simultan

Sebelum membahas secara partial pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, terlebih dahulu dilakukan pengujian secara simultan. Uji simultan ini, bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “terdapat pengaruh antara *Mobile banking* terhadap kepuasan nasabah”. Uji simultan, ditunjukkan

dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 228.661 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang jauh di bawah alpha 5%.

Tabel 5.1

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	823.607	1	823.607	228.661	.000 <sup>a</sup>
Residual	352.983	98	3.603		
Total	1.176.590	99			

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

- a. Predictors: (Constant), Kualitas *mobile banking*
- b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hal itu berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen kualitas *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan “tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah” tidak sanggup diterima yang berarti menerima hipotesis alternatif yang berbunyi “Secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah”.

#### 4.6.2. Uji Partial

Uji partial ini memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual. Uji partial ini, dalam hasil perhitungan statistik *Ordinary Least Square* (OLS) ditunjukkan dengan t hitung. Secara terperinci hasil t hitung dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 5.2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	5.815	1.756		3.312	.001
Kualitas <i>mobile banking</i>	.352	0.23	.837	15.122	.000

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

Dari tabel 5.2 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel kualitas *mobile banking* sebesar 0,352 dengan konstanta sebesar 5,815 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,815 + 0,352X$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 17.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Hasil uji empiris pengaruh antara kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 15.122$  dan p value (Sig) sebesar 0,000 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa kualitas *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$  yang menyatakan “Ada Pengaruh Signifikan Penerapan kualitas *mobile banking* Terhadap kepuasan nasabah”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel kualitas *mobile banking* menunjukkan angka sebesar 5.815, yang artinya setiap

kenaikan 1 poin pada variabel kualitas *mobile banking* maka kepuasan nasabah akan bertambah 0,352.

#### 4.7. Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas *mobile banking*) dan variabel dependen (*kepuasan nasabah*) dapat dijelaskan sebagai berikut .

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa kualitas *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $P$  value  $< 0.05$ ). kualitas *mobile banking* merupakan faktor yang diperhitungkan dalam variabel kepuasan nasabah. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti kualitas *mobile banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini ditunjukkan dengan hasil yang serupa dengan jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan untuk variabel kualitas *mobile banking*.

Pada item pertanyaan 1, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika teknologi *mobile banking* mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah sebanyak 39% dan 45%. Pada item pertanyaan 2, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* mampu menyediakan menu yang nasabah perlukan dalam melakukan transaksi keuangan sebanyak 46% dan 42%. Pada item pertanyaan 3, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* mampu menyediakan instruksi yang jelas dan mudah untuk diikuti dalam melakukan transaksi perbankan sebanyak 36% dan 46%.

Pada item pertanyaan 4, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika bank dapat menanggung dan merespon kerugian nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan *mobile banking* sebanyak 29% dan 54%. Pada item pertanyaan 5, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika bank mampu melakukan kontrol terhadap nasabah yang menyalahgunakan *mobile banking* sebanyak 40% dan 37%. Pada item pertanyaan 6, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan dalam bertransaksi melalui *mobile banking* sebanyak 31% dan 48%. Pada item pertanyaan 7, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika bank memiliki pengendalian cukup untuk melindungi data pribadi dan keuangan nasabah sebanyak 12% dan 51%.

Pada item pertanyaan 8, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* menyediakan informasi yang cukup jelas sebanyak 10% dan 42%. Pada item pertanyaan 9, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* menyediakan informasi persis yang nasabah perlukan secara lengkap sebanyak 11% dan 44%. Pada item pertanyaan 10, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* dapat meng-update informasi dengan cepat sebanyak 24% dan 48%. Pada item pertanyaan 11, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika dengan menggunakan *mobile banking* nomor PIN dan password nasabah akan terjamin keamanannya sebanyak 11% dan 50%. Pada item pertanyaan 12, responden yang

menyatakan sangat setuju dan setuju jika dengan menggunakan *mobile banking* transaksi yang nasabah lakukan terjamin keamanannya sebanyak 29% dan 44%.

Pada item pertanyaan 13, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika bank akan terus meningkatkan pelayanan transaksi keuangan melalui *mobile banking* sebanyak 15% dan 31%. Pada item pertanyaan 14, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika bank dapat dengan cepat menanggapi keluhan nasabah yang menggunakan *mobile banking* sebanyak 18% dan 45%. Pada item pertanyaan 15, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju ketika nasabah akan mendapat respon yang cepat jika terjadi kesalahan dengan menggunakan *mobile banking* sebanyak 15% dan 41%. Pada item pertanyaan 16, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* dapat dengan cepat merespon komplain dari nasabah sebanyak 17% dan 61%.

Pada item pertanyaan 17, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* tidak mengandung unsur riba sebanyak 52% dan 38%. Pada item pertanyaan 18, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika *mobile banking* tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi sebanyak 27% dan 51%. Dan yang terakhir Pada item pertanyaan 19, responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju jika tidak mengandung unsur paksaan dari satu pihak untuk menggunakan *mobile banking* sebanyak 40% dan 45%.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas *mobile banking* masing-masing item pertanyaan dijawab dengan mayoritas menyatakan sangat setuju dan setuju. Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa satu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dengan ditunjukkan P value 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya kualitas *mobile banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.