

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil Lembaga**

Bank BRI Syariah merupakan Bank yang menawarkan jasa *Mobile Banking*. Jasa *Mobile banking* BRI Syariah adalah layanan yang memungkinkan Nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile seperti telepon seluler/*handphone* menggunakan media menu pada aplikasi *mobile banking* BRIS dengan menggunakan media jaringan internet pada *handphone* yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah. Transaksi yang diberikan oleh BRI Syariah adalah transaksi nonfinansial dan finansial, seperti : Informasi Saldo, Informasi Mutasi 3 Transaksi Terakhir, Ganti PIN, Cek history transaksi (inbox aplikasi), Daftar Transaksi Favorit, Transfer sesama rekening BRI Syaiah Transfer Antar Bank, Pembayaran Tagihan PLN, Pembayaran PLN Non Tagihan Listrik Pembayaran Tagihan Telepon (TELKOM), Pembayaran Telkom Flexi, Pembayaran Kartu HALO Telkomsel, Pembayaran XL Postpaid, Pembayaran Speedy, Pembayaran Transivision, Pembayaran Indovision , Pembelian PLN Prepaid (Token), Pembelian Pulsa dan Top Up Gopay Gojek. Bank BRI Syariah KC Tulungagung merupakan salah satu Bank BRI Syariah yang meluncurkan layanan *Mobile Banking*.

Lokasi BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung terletak di Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok A1, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66212. Bank BRI Syariah KC Tulungagung terus mengoptimalkan sistem pada layanan *Mobile Banking* dengan menambah lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi.

## B. Deskripsi Responden

### 1. Deskripsi Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Jenis Kelamin**

| No.          | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|--------------|---------------|--------|------------|
| 1            | Laki-laki     | 44     | 44%        |
| 2            | Perempuan     | 56     | 56%        |
| <b>Total</b> |               | 100    | 100%       |

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, pengguna *mobile banking* di dominasi mayoritas perempuan yang memiliki persentase 56% dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden jenis kelamin laki-laki.

## 2. Deskripsi Usia

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Usia**

| No.          | Usia  | Jumlah | Persentase |
|--------------|-------|--------|------------|
| 1            | <25   | 27     | 27%        |
| 2            | 25-30 | 48     | 48%        |
| 3            | 31-35 | 14     | 14%        |
| 4            | >35   | 11     | 11%        |
| <b>Total</b> |       | 100    | 100%       |

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, pengguna *mobile banking* di dominasi usia 25-30 tahun yaitu sebesar 48%

### C. Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran dari data yang didapatkan setelah penyebaran. Terdapat 6 variabel yang digunakan yaitu Kemudahan, Kenyamanan, Manfaat, Keamanan, Risiko, dan Minat Nasabah. 6 variabel tersebut terdiri dari 38 pernyataan. Di bawah ini paparan hasil analisis deskriptif dari jawaban responden yang telah diperoleh adalah seperti berikut:

**Tabel 4.3****Jawaban Responden Variabel**

| VARIABEL     | FREKUENSI |    |    |    |    | Rata-rata Skor |
|--------------|-----------|----|----|----|----|----------------|
|              | 1         | 2  | 3  | 4  | 5  |                |
| Kemudahan 1  | 4         | 4  | 42 | 50 | 0  | 3.38           |
| Kemudahan 2  | 1         | 14 | 61 | 24 | 0  | 3.08           |
| Kemudahan 3  | 2         | 19 | 33 | 39 | 7  | 3.30           |
| Kemudahan 4  | 5         | 18 | 31 | 46 | 0  | 3.18           |
| Kemudahan 5  | 0         | 23 | 36 | 41 | 0  | 3.18           |
| Kemudahan 6  | 0         | 27 | 38 | 35 | 0  | 3.08           |
| Kemudahan 7  | 3         | 20 | 59 | 15 | 3  | 2.95           |
| Kemudahan 8  | 5         | 13 | 43 | 29 | 10 | 3.26           |
| Kenyamanan 1 | 5         | 12 | 30 | 38 | 15 | 3.46           |
| Kenyamanan 2 | 7         | 22 | 33 | 27 | 11 | 3.13           |
| Kenyamanan 3 | 9         | 16 | 41 | 25 | 9  | 3.09           |
| Kenyamanan 4 | 3         | 19 | 37 | 32 | 9  | 3.25           |
| Kenyamanan 5 | 0         | 13 | 52 | 35 | 0  | 3.22           |
| Kenyamanan 6 | 8         | 9  | 42 | 30 | 11 | 3.27           |
| Manfaat 1    | 0         | 0  | 50 | 50 | 0  | 3.50           |
| Manfaat 2    | 5         | 11 | 46 | 22 | 16 | 3.33           |
| Manfaat 3    | 6         | 17 | 37 | 30 | 10 | 3.21           |

| VARIABEL        | FREKUENSI |    |    |    |    | Rata-rata Skor |
|-----------------|-----------|----|----|----|----|----------------|
|                 | 1         | 2  | 3  | 4  | 5  |                |
| Manfaat 4       | 6         | 7  | 24 | 41 | 22 | 3.66           |
| Manfaat 5       | 5         | 13 | 38 | 33 | 11 | 3.32           |
| Manfaat 6       | 6         | 9  | 43 | 23 | 19 | 3.40           |
| Keamanan 1      | 5         | 14 | 29 | 36 | 16 | 3.44           |
| Keamanan 2      | 4         | 18 | 46 | 20 | 12 | 3.18           |
| Keamanan 3      | 6         | 9  | 42 | 24 | 19 | 3.41           |
| Keamanan 4      | 3         | 10 | 39 | 26 | 22 | 3.54           |
| Keamanan 5      | 4         | 15 | 43 | 29 | 9  | 3.24           |
| Keamanan 6      | 12        | 5  | 43 | 27 | 13 | 3.24           |
| Risiko 1        | 6         | 12 | 27 | 38 | 17 | 3.48           |
| Risiko 2        | 7         | 13 | 39 | 22 | 19 | 3.33           |
| Risiko 3        | 4         | 16 | 26 | 36 | 18 | 3.48           |
| Risiko 4        | 4         | 16 | 34 | 36 | 10 | 3.32           |
| Risiko 5        | 5         | 16 | 30 | 29 | 20 | 3.43           |
| Risiko 6        | 7         | 10 | 37 | 26 | 20 | 3.42           |
| Minat Nasabah 1 | 9         | 11 | 31 | 29 | 20 | 3.40           |
| Minat Nasabah 2 | 8         | 18 | 41 | 14 | 19 | 3.18           |
| Minat Nasabah 3 | 8         | 13 | 36 | 15 | 28 | 3.42           |
| Minat Nasabah 4 | 3         | 20 | 34 | 20 | 23 | 3.40           |
| Minat Nasabah 5 | 12        | 18 | 31 | 21 | 18 | 3.15           |

| VARIABEL            | FREKUENSI |     |      |      |     | Rata-rata Skor |
|---------------------|-----------|-----|------|------|-----|----------------|
|                     | 1         | 2   | 3    | 4    | 5   |                |
| Minat Nasabah 6     | 15        | 12  | 29   | 25   | 19  | 3.21           |
| Jumlah per kategori | 202       | 532 | 1453 | 1138 | 475 | 125,52         |
| Total               | 3800      |     |      |      |     |                |

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.3, sebanyak 5,3% responden memilih kategori 1 (sangat tidak setuju), 14% memilih kategori 2 (tidak setuju), 38,2% memilih kategori 3 (ragu-ragu), 29,9% memilih kategori 4 (setuju), 12,5% memilih kategori 5 (sangat setuju).

#### D. Analisis Data

##### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas instrument dalam penelitian dilakukan agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi. Butir soal dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih dari nilai  $r_{tabel}$  dimana  $df = N-2$  yakni  $100 - 2 = 98$  yaitu 0,1966. Berikut ini hasil uji validitas kuesioner yang menunjukkan bahwa semua item yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, dengan nilai  $r_{hitung}$  terkecil adalah 0,22:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas**

| Variabel | Item | <i>Pearson Correlation</i><br>( <i>r hitung</i> ) | r tabel | Keterangan |
|----------|------|---|---------|------------|
|          |      |   |         |            |

| <b>Variabel</b>    | <b>Item</b> | <b><i>Pearson<br/>Correlation</i><br/><b>(r hitung)</b></b> | <b>r tabel</b> | <b>Keterangan</b> |
|--------------------|-------------|---|----------------|-------------------|
| Kemudahan<br>(X1)  | MDH 1       | 0,338   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MDH 2       | 0,222   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MDH 3       | 0,253   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MDH 4       | 0,400   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MDH 5       | 0,387   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MDH 6       | 0,437   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MDH 7       | 0,495   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MDH 8       | 0,487   | 0,1966         | Valid             |
| Kenyamanan<br>(X2) | NYM 1       | 0,433   | 0,1966         | Valid             |
|                    | NYM 2       | 0,433   | 0,1966         | Valid             |
|                    | NYM 3       | 0,435   | 0,1966         | Valid             |
|                    | NYM 4       | 0,511   | 0,1966         | Valid             |
|                    | NYM 5       | 0,351   | 0,1966         | Valid             |
|                    | NYM 6       | 0,493   | 0,1966         | Valid             |
| Manfaat<br>(X3)    | MFT 1       | 0,341   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MFT 2       | 0,344   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MFT 3       | 0,536   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MFT 4       | 0,498   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MFT 5       | 0,425   | 0,1966         | Valid             |
|                    | MFT 6       | 0,393   | 0,1966         | Valid             |

| <b>Variabel</b>         | <b>Item</b> | <b><i>Pearson<br/>Correlation</i><br/><b>(r hitung)</b></b> | <b>r tabel</b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------------|-------------|---|----------------|-------------------|
| Keamanan<br>(X4)        | KMN 1       | 0,412   | 0,1966         | Valid             |
|                         | KMN 2       | 0,476   | 0,1966         | Valid             |
|                         | KMN 3       | 0,378   | 0,1966         | Valid             |
|                         | KMN 4       | 0,387   | 0,1966         | Valid             |
|                         | KMN 5       | 0,478   | 0,1966         | Valid             |
|                         | KMN 6       | 0,317   | 0,1966         | Valid             |
| Risiko<br>(X5)          | RSK 1       | 0,380   | 0,1966         | Valid             |
|                         | RSK 2       | 0,503   | 0,1966         | Valid             |
|                         | RSK 3       | 0,464   | 0,1966         | Valid             |
|                         | RSK 4       | 0,413   | 0,1966         | Valid             |
|                         | RSK 5       | 0,199   | 0,1966         | Valid             |
|                         | RSK 6       | 0,475   | 0,1966         | Valid             |
| Minat<br>Nasabah<br>(Y) | MNS 1       | 0,357   | 0,1966         | Valid             |
|                         | MNS 2       | 0,404   | 0,1966         | Valid             |
|                         | MNS 3       | 0,385   | 0,1966         | Valid             |
|                         | MNS 4       | 0,316   | 0,1966         | Valid             |
|                         | MNS 5       | 0,451   | 0,1966         | Valid             |
|                         | MNS 6       | 0,504   | 0,1966         | Valid             |

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

## 2. Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Pengolahan uji ini menggunakan aplikasi SPSS versi 21 dengan metode *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Dan variabel dikatakan baik atau reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hasil perhitungan uji reliabilitas disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| <b>Variabel</b>    | <b><i>Cronbach's Alpha</i> (<math>\alpha</math>)</b> | <b>Keterangan</b> |
|--------------------|--|-------------------|
| Kemudahan (X1)     | 0,694  | Reliabel          |
| Kenyamanan (X2)    | 0,788  | Reliabel          |
| Manfaat (X3)       | 0,672  | Reliabel          |
| Keamanan (X4)      | 0,724  | Reliabel          |
| Risiko (X5)        | 0,920  | Reliabel          |
| Minat Nasabah (X6) | 0,820  | Reliabel          |

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Residual

Pengujian ini dilakukan terhadap serangkaian residual untuk mengetahui apakah populasi residual berdistribusi normal atau tidak.. Pengolahan uji ini menggunakan aplikasi SPSS versi 21 dengan

metode *Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas lebih dari 0,05 (nilai Sig.  $\geq$  0,05) maka data berdistribusi normal. Hasil perhitungan uji normalitas residual pada nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,985 sehingga dapat diartikan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

| Variabel   | VIF   | Keterangan                             |
|------------|-------|--|
| Kemudahan  | 1,101 | Tidak terjadi gejala multikolinieritas |
| Kenyamanan | 1,075 | Tidak terjadi gejala multikolinieritas |
| Manfaat    | 1,250 | Tidak terjadi gejala multikolinieritas |
| Keamanan   | 1,055 | Tidak terjadi gejala multikolinieritas |
| Risiko     | 1,147 | Tidak terjadi gejala multikolinieritas |

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas pada semua variabel yang digunakan karena nilai  $VIF \leq 10$ .

c. Uji Autokolerasi

Pengujian ini digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi menggunakan aplikasi SPSS versi 21 dengan uji

Durbin-Watson (DW test). Kriteria pengambilan keputusannya jika  $dU < DW < 4 - dU$  maka tidak terjadi autokorelasi. Dari hasil analisis dengan bantuan Software SPSS diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,820 dan untuk mendapatkan nilai dU harus melihat tabel Durbin-Watson dengan menggunakan  $(k : n) ; (5 : 100)$  maka nilai dU adalah 1,7804. Sehingga  $(dU < DW < 4 - dU) ; (1,7804 < 2,039 < 2,2196)$  maka kesimpulannya data yang digunakan tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Glejser**

| <b>Variabel</b> | <b>Sig.</b> | <b>Keterangan</b>                        |
|-----------------|-------------|--|
| Kemudahan       | 0,166       | Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas |
| Kenyamanan      | 0,085       | Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas |
| Manfaat         | 0,480       | Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas |
| Keamanan        | 0,070       | Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas |
| Risiko          | 0,712       | Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas |

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada kelima variabel yang digunakan karena nilai Sig. lebih dari 0,05.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh atau kekuatan hubungan antara variabel kemudahan (X1), kenyamanan (X2), manfaat (X3), keamanan (X4) dan risiko (X5) terhadap minat nasabah (Y). Sehingga dapat diketahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Hasil uji analisis regresi linier berganda dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

#### **Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

|                   | <b>Unstandardized Coefficients B</b> |
|-------------------|--------------------------------------|
| Konstanta         | 17.373                               |
| Kemudahan         | .064                                 |
| Kenyamanan        | .425                                 |
| Manfaat           | .131                                 |
| Keamanan          | .039                                 |
| Risiko penggunaan | .124                                 |

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda pada tabel 4.8, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,373 + 0,064 (\text{Kemudahan}) + 0,425 (\text{Kenyamanan}) + 0,131 (\text{Manfaat}) + 0,039 (\text{Keamanan}) + 0,124 (\text{Risiko})$$

Keterangan:

a. Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 17,373 menyatakan bahwa jika variabel kemudahan, kenyamanan, manfaat, keamanan dan risiko dalam keadaan tetap atau konstan maka nilai minat nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* sebesar 17,373.

b. Koefisien regresi kemudahan (X1)

Koefisien regresi kemudahan (X1) sebesar 0,064 dan mempunyai nilai koefisien yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan pada variabel kemudahan maka akan meningkatkan minat nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* sebesar 0,064.

c. Koefisien regresi kenyamanan (X2)

Koefisien regresi kenyamanan (X2) sebesar 0,425 dan mempunyai nilai koefisien yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan pada variabel kenyamanan maka akan meningkatkan minat nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* sebesar 0,425.

d. Koefisien regresi manfaat (X3)

Koefisien regresi manfaat (X3) sebesar 0,131 dan mempunyai nilai koefisien yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan pada variabel manfaat maka akan meningkatkan minat nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* sebesar 0,131.

e. Koefisien regresi keamanan (X4)

Koefisien regresi keamanan (X4) sebesar 0,039 dan mempunyai nilai koefisien yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan pada variabel keamanan maka akan meningkatkan minat nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* sebesar 0,039.

f. Koefisien regresi risiko (X5)

Koefisien regresi risiko (X5) sebesar 0,124 dan mempunyai nilai koefisien yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan pada variabel risiko maka akan meningkatkan minat nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* sebesar 0,124

5. Uji T atau Uji Parsial

Berikut ini adalah hasil uji t yang disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji T (Uji Parsial)**

| Variabel   | t hitung | t tabel | Sig.  | Keterangan |
|------------|----------|---------|-------|------------|
| Kemudahan  | 2,494    | 1,985   | 0,02  | Signifikan |
| Kenyamanan | 3,865    | 1,985   | 0,016 | Signifikan |
| Manfaat    | 1,735    | 1,985   | 0,037 | Signifikan |
| Keamanan   | 3,315    | 1,985   | 0,007 | Signifikan |
| Risiko     | 1,713    | 1,985   | 0,023 | Signifikan |

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa secara parsial variabel kemudahan, kenyamanna, keamanan, manfaat dan risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah BRI Syariah yang menggunakan *mobile banking*.

#### 6. Uji F (Uji Simultan)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan secara simultan variabel bebas (kemudahan, kenyamanan, manfaat, keamanan dan risiko) terhadap variabel terikat (minat nasabah). Pada F tabel diketahui  $df_{1,k-1} = 4$  dan  $df_{2,n-k} = 95$ , maka nilai F tabel sebesar 2,47. Dari hasil analisis dengan bantuan *software* SPSS diperoleh hasil uji  $F_{hitung}$  3,559 dan nilai  $F_{tabel}$  2,47. Hasil perbandingan keduanya menghasilkan perbandingan  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$  yakni  $3,559 > 2,47$ . Dan nilai sig.  $0,005 < 0,05$ . Dengan demikian

menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka kesimpulannya menunjukkan bahwa variabel bebas (kemudahan, kenyamanan, manfaat, keamanan dan risiko) berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah KC Tulungagung.

7.  $R^2$  (Uji Koefisiensi Determinansi)

Hasil perhitungan dengan bantuan software SPSS diperoleh nilai *R Square* sebesar sebesar 0,959. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu kemudahan, kenyamanan, manfaat, keamanan dan risiko berkontribusi bersama-sama sebesar 95,9% terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung. Sedangkan 4,1% sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.