

## BAB V

### PEMBAHASAN

Berdasarkan pengujian hipotesis hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh *shared value* dan layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepercayaan nasabah akan dijabarkan sebagai berikut:

#### A. Pengaruh Shared Value Terhadap Kepercayaan

Dari hasil pengujian ini, dapat diketahui bahwa dari enam pernyataan yang diajukan kepada responden, indikator penelitian dengan nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan pertama “ mobile banking bank BRI syariah melindungi data informasi pribadi nasabah”, hal ini menunjukkan bahwa mobile banking BSI KK Tulungagung Trade Center mampu memberikan kenyamanan dan kepercayaan bagi nasabah dalam menggunakan mobile banking.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah peneliti lakukan, *shared value* memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian, terdapat pengaruh secara signifikan antara *shared value* terhadap kepercayaan nasabah yang artinya, semakin baik *shared value* mobile banking yang diberikan oleh BSI KK Tulungagung Trade Center akan mampu meningkatkan kepercayaan nasabah karena nasabah merasa aman dan terjamin ketika menggunakan mobile banking.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh ahmad arif (2020), dalam (pengaruh shared value dan komunikasi mobile banking terhadap kepercayaan dan dampaknya kepada loyalitas nasabah”. Dalam penelitian ini, diperoleh hasil analisis shared value berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah.

#### B. Pengaruh layanan mobile banking terhadap kepercayaan

Dari hasil pengujian ini, dapat diketahui bahwa dari empat pernyataan yang diajukan kepada responden, indicator penelitian dengan nilai rata rata tertinggi pada pernyataan pertama “ pembuatan mobile banking tidak dipungut biaya”, hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa tidak keberatan untuk mendownload layanan mobile banking, tetapi dalam hal ini nasabah rata-rata hanya mendownload saja tidak digunakan dalam bertransaksi, kebanyakan hanya melihat saldo. Sedangkan dapat diketahui bahwa dari empat pernyataan yang diajukan pada responden, indicator penelitian dengan nilai rata-rata terendah pada pernyataan ketiga “ transaksi menggunakan mobile banking sangat cepat dan mudah”, hal ini menunjukkan bahwa layanan mobile banking masih kurang dalam hal jaringan sehingga menjadi salah satu faktor pertimbangan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah peneliti lakukan, layanan mobile banking memiliki nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$ . Dengan

demikian, tidak ada pengaruh secara signifikan antara layanan mobile banking terhadap kepercayaan nasabah artinya, semakin baik layanan mobile banking BSI KK Tulungagung Trade Center tidak berpengaruh langsung terhadap kepercayaan nasabah. Meskipun layanan mobile banking baik, hal tersebut tidak cukup membuat nasabah percaya. Hal tersebut karena kurangnya jaringan yang stabil dan sering terjadi eror dalam layanan mobile banking sehingga nasabah menilai bahwa layanan mobile banking tidak cukup membantu jika digunakan dalam keadaan penting, nasabah lebih memilih mengantri di atm atau bertransaksi melalui teller.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Edo Verry Ricardo (2016) dalam “Pengaruh Shared Value, Komunikasi, Opportunistic Behavior Control Terhadap Kepercayaan Pengguna Internet Banking”. Dalam penelitian ini diperoleh hasil analisis komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna internet.

#### C. Pengaruh shared value dan layanan mobile banking terhadap tingkat kepercayaan nasabah

Narastuti (2011) dan mallat *et.al.* (2004) menyatakan bahwa layanan mobile banking ditujukan untuk memberikan kemudahan, keamanan, keakurasian, dan kepercayaan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dan merupakan bentuk layanan yang

bertujuan meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh pihak bank.

Layanan mobile banking yang baik akan memberikan kepercayaan kepada nasabah mengenai pelayanan bank yang handal dan berkualitas, yang menghasilkan nasabah merasa puas dan aman. Hal ini senada dengan yang dikemukakan kotler dan keller(2009).

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel shared value dan layanan mobile banking secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center. Pada variabel bebas memiliki satu kesatuan yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah mobile banking BSI KK Tulungagung Trade Center jika salah satu dari kedua variabel bebas berkurang atau menurun maka kepercayaan nasabah mobile banking juga akan berkurang atau menurun.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah peneliti lakukan, shared value dan layanan mobile banking memiliki nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Dengan demikian terdapat pengaruh secara simultan antara shared value dan layanan mobile banking terhadap kepercayaan nasabah. Dengan kata lain, model yang digunakan pada penelitian ini berhasil menjadi predictor yang signifikan bagi variabel kepercayaan nasabah.