

Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI Dan BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah

Yoannisa Fitriana Suhayati¹, Azri Nur Maulina², Widwi Handari Adji³

Politeknik Piksi Ganesha Bandung^{1,2,3}

yoannisafs@gmail.com¹, azrinurmaulina9@gmail.com², widwihandari@gmail.com³

ABSTRACT

With the change of digitalization transactions in Bank Syariah Indonesia, the mindset of bank customers and employees needs to be changed to familiarize themselves with using digital banking facilities, so that the realization of these habits requires understanding related to the use of digital banking to arise satisfaction in using it. This research aims to find out the knowledge of webform BSI and BSI mobile in transacting with customer libraries. This study hypothesizes that, partially, there is an influence between the understanding of transacting using webform BSI and customer satisfaction, and understanding transacting using BSI mobile somewhat affects customer satisfaction. The study used quantitative research methods and applied IBM SPSS version 23 as a test tool to aid data processing and data collection. The study had 89 respondents by sampling using incidental sampling techniques or by chance. This study revealed that the understanding of transacting using the webform BSI partially did not affect customer satisfaction, and the knowledge of transacting using BSI mobile partially affected customer satisfaction.

Keywords: *Understanding of Transactions, Webform BSI, BSI Mobile, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Dengan adanya pergantian transaksi digitalisasi di Bank Syariah Indonesia, pola pikir nasabah dan karyawan bank perlu diubah untuk membiasakan diri menggunakan fasilitas perbankan digital, sehingga realisasi kebiasaan tersebut membutuhkan pemahaman terkait penggunaan digital banking untuk timbul kepuasan dalam menggunakannya. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pemahaman penggunaan *webform* BSI dan BSI *mobile* dalam bertransaksi terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis dari penelitian ini ada dua yaitu secara parsial terdapat pengaruh antara pemahaman bertransaksi menggunakan *webform* BSI dan kepuasan nasabah dan pemahaman bertransaksi menggunakan BSI *mobile* secara parsial berpengaruh kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan mengaplikasikan IBM SPSS versi 23 sebagai alat uji untuk membantu pengolahan data dan pengumpulan data. Penelitian ini memiliki jumlah responden sebanyak 89 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental atau berdasarkan kebetulan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pemahaman bertransaksi menggunakan *webform* BSI secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan pemahaman bertransaksi menggunakan BSI *mobile* secara parsial berpengaruh kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Pemahaman Bertransaksi, Webform BSI, BSI Mobile, Kepuasan Nasabah*

PENDAHULUAN

Dengan pesatnya perkembangan teknologi, bank semakin meningkatkan layanannya melalui pengenalan perbankan digital. Pengaksesan layanan perbankan digital ini dapat dilakukan kapan serta di mana saja sehingga meminimalisir interaksi secara langsung dengan karyawan di perbankan. Dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas kegiatan operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah bank. Sesuai dengan hal tersebut, perbankan memungkinkan prospek untuk mengembangkan strategi bisnis melalui perbankan digital dengan memperhatikan rasa nyaman, aman dan kehandalan layanan kaitannya dalam memberi informasi, komunikasi, pendaftaran, pembukaan tabungan, proses transaksi dan tutup tabungan. Sehingga dengan adanya perbankan digital ini nasabah dapat bertransaksi dan membuka tabungan secara mandiri (OJK, 2016).

Bank Syariah Indonesia mempunyai peran yang penting sebagai dari perantara dalam seluruh aktifitas ekonomi ekosistem halal. Industri bank syariah di Indonesia sudah bertumbuh kembang secara signifikan dalam 30 tahun terakhir. Inovasinya dalam produk, peningkatan layanannya serta perkembangan jaringannya yang diakui sebagai dinamika positif setiap tahunnya (BSI, 2021).

Saat ini perbankan diharapkan untuk saling bersaing mendominasi pasar perbankan digital guna mengamankan loyalitas nasabah melalui teknologi terkini. Dengan adanya peralihan bertransaksi dari konvensional ke digital, pola pikir nasabah dan karyawan bank perlu diubah agar terbiasa menggunakan fasilitas perbankan digital (Savitri Primasari & Mohammad, 2021). Agar terwujudnya kebiasaan tersebut perlu adanya pemahaman terkait penggunaan perbankan digital supaya timbul kepuasan dalam menggunakannya.

Menurut Suharsimi menegaskan bahwa pemahaman (*comprehension*) ialah bagaimana seorang individu menegaskan, membedakan, memperkirakan, menjelaskan, memperluas, menyimpulkan, menggeneralisasi, menyediakan, menulis ulang, dan mengevaluasi contoh. Dengan demikian, perlu adanya pembuktian dalam memahami hubungan sederhana antara fakta dan konsep (Iqbal, 2019).

Pengukuran indikator pemahaman ranah kognitif dalam tingkatan taksonomi Bloom meliputi : (1) Hafal, dengan kontributor Ngalim P. (2) Dapat Membedakan, dengan kontributor Ngalim P. (3) Menyajikan, dengan kontributor Ngalim P. (4) Mengerti, dengan kontributor Anas S serta Sudaryono. (5) Menerangkan dan Menjelaskan, dengan kontributor David K (2002) dan Shaddiq A (2012). (6) Memberi Contoh, dengan kontributor Shaddiq A. (7) Menyimpulkan dan Merangkum, dengan kontributor David A dan Shaddiq A (Putra, 2021).

Menurut Skousen, transaksi merupakan kegiatan tukar-menukar suatu barang/jasa dilakukan oleh perusahaan, individu/organisasi dan dapat membuat pengaruh perubahan bisnis dan ekonomi (Daulay, 2020).

Webform BSI adalah fasilitas *web* yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia untuk para nasabahnya. Setelah di merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) memperlihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabahnya yaitu jika ingin melakukan transaksi *offline* diupayakan mendaftarkan jenis transaksinya menggunakan *webform* BSI. Sehingga, ketika datang hanya perlu mengambil nomor antrian saja. Fasilitas – fasilitas yang terdapat pada *webform* BSI yaitu buka rekening dan transaksi. Dimana transaksi yang dimaksud ada Setor Tunai, Tarik Tunai, Pemindah Bukuan, Transfer SKN, dan Transfer RTGS.

BSI *Mobile* adalah Suatu sistem layanan melalui aplikasi *mobile banking*. menggunakan koneksi data internet yang mampu digunakan nasabah kapan dan di mana saja (Nugraheni, 2021). Fitur - fitur yang terdapat pada BSI *Mobile* meliputi Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, QRIS, E-mas, Tarik Tunai, Favorit, Al-Quran dan Hikmah, ATM Cabang, Informasi, Kotak Masuk, Manajemen Kartu, Info Kurs, Media Sosial, BSI *Mobile Keyboard*, Aktivasi, Minta Kode Aktivasi Ulang, Pengaturan Kata Sandi, Ubah Pin, Ubah Bahasa, Email, Tentang Aplikasi, Donasi Online, Buka Rekening Bank Syariah Indonesia Online, dan Jadwal Sholat (BSI Mobile, 2021).

Menurut Kasmir, kepuasan nasabah adalah harapan dan emosi seseorang ketika membeli suatu produk atau jasa Artinya kinerja yang nasabah harapkan yaitu realitas. Harapan dan kenyataan ini menentukan kepuasan nasabah yang diberikan oleh suatu bank yang memiliki dampak sangat besar terhadap pertumbuhan keuntungan suatu bank dan Nasabah akan tetap loyal (Marlius & Putriani, 2020). Kepuasan dapat ditentukan dengan membandingkan apa yang diharapkan nasabah dengan yang mereka dapatkan. Jika hasilnya lebih tinggi dari yang diharapkan, nasabah puas. Dan sebaliknya, nasabah akan merasa tidak puas jika kurang dari apa yang diharapkan. Untuk meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah, setiap perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan kepuasan nasabah (Yusmaina, 2020). Dikutip Tjiptono menurut Hawkins dan Lonney, Indikator Kepuasan Nasabah terdiri dari : (1) *Re-Purchase*, (2) Menciptakan *Word of Mouth*, (3) Menciptakan Citra Merek, dan (4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama (Saputra & Sudarsa, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut tujuan yang diambil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman bertransaksi menggunakan *webform* BSI dan BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipilih menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015;14), Metode kuantitatif diartikan sebagai penelitian dengan didasarkan filosofi positifisme dan dipakai untuk mensurvei populasi/sampel khusus. Prosedur pengambil sampel diacak dan datanya dikumpulkan memakai alat survei. Penganalisis data yang sifatnya kuantitatif atau statistik dipakai untuk keperluan penelitian hipotesis yang telah ditentukan. Populasi yang diambil untuk penelitian ini adalah nasabah dari Bank BSI KCP Bandung Ujungberung 1 selama 2 bulan yaitu dari bulan November sampai bulan Desember 2021 yang berjumlah 775 nasabah. Dengan memakai rumus Slovin, banyaknya sampel penelitian diperoleh hasil dengan total 89 responden.

Teknis Pengambilan Sampel

Teknis mengambil sampel penelitian ini adalah menggunakan sampling insidental. Menurut Sugiyono (2015;124), Sampling Insidental adalah teknis mengambil sampel secara kebetulan, di mana pertemuan acak atau tidak disengaja, sehingga peneliti dapat menggunakannya sebagai sampel jika dianggap layak sebagai sumber data. Untuk pengambilan data primer menggunakan angket atau kuisisioner yang kemudian diberikan kepada responden secara tatap muka.

Waktu dan Tempat Penelitian

Tanggal penelitian yaitu 18 November 2021 pada nasabah yang bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Ujungberung 1 di Jl. AH. Nasution No. 94B, Sukamiskin, Kec. Arcamanik, Kota Bandung, Jawa Barat 40293, Indonesia.

Teknis Analisis Data

Untuk menganalisis data penelitian ini, yang dilakukan pertama kali yaitu uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas dipergunakan dalam angket/kuisisioner tujuannya untuk mengetahui kevalidan. Angket/kuisisioner itu valid apabila pernyataan didalamnya menunjukkan pengukuran dalam kuisisioner. Uji reliabilitas dirancang untuk menilai angket/kuisisioner berupa indikator dari variabel dan reliabilitas diukur menggunakan uji *Cronbach Alpha*.

Selanjutnya, setelah diuji validitas dan reliabilitas suatu angket/kuisisioner adalah melakukan uji asumsi klasik guna menguji adakah kelayakan atau tidaknya dari model analisis regresi yang dipergunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik terbagi menjadi : (1) Uji Normalitas Data. Dalam Saputra & Sudarsa (2019;26) menurut Ghozali, normalitas suatu data bertujuan mengetahui apakah didalam data persamaan regresi yang diperoleh itu terdistribusi normal/tidak. Apabila data variabel bebas dan terikat

yang dimiliki terdistribusi hampir normal, maka dikatakan persamaan regresi tersebut baik. Dasar analisis uji normalitas data adalah apabila titik (data) menyebar disekitaran garis diagonal berarti pola distribusi sekaligus model regresi ini memenuhi pengujian asumsi normalitas. (2) Uji Multikolinieritas. Dalam Lestari & Suhada (2020;96) menurut Ghozali uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah korelasi terjadi diantara variabel bebas yang ditemukan pada model regresi. Dan apabila korelasi tidak terjadi diantara variabel bebas sehingga model regresi ini dinyatakan baik. Dasar pengujiannya adalah jika nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya lebih dari 0,1, sehingga tidak terjadi multikolinieritas. Dan jika nilai VIF lebih dari 10 dan nilai toleransinya kurang dari 0,1, sehingga terjadi multikolinieritas. (3) Uji Heteroskedastisitas. Menurut Ghozali dalam Lestari & Suhada (2020;96) dasar analisis uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut : (a) Jika terdapat pola titik teratur seperti menggelombang, memperlebar, dan mempersempit, maka adanya heteroskedastisitas. (b) Jika tidak terlihat pola jelas, dan titik yang tersebar keatas serta kebawah 0 pada sumbu Y, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. (4) Uji Autokorelasi. Untuk melakukan uji ini yaitu dengan uji Durbin-Watson. Dalam Pranata (2018) menurut Ghozali, ada beberapa ketentuan : (a) Apabila d lebih kecil dari $4-d$ maka adanya korelasi. (b) Jika d lebih kecil sama dengan $4-d$ maka tidak ada kesimpulan. (c) Apabila $4-d$ lebih kecil dari d maka terdapat autokorelasi. (d) Jika $4-d$ lebih kecil sama dengan d maka tidak terdapat kesimpulan. (e) Apabila d lebih kecil dari $4-d$ maka tidak terdapat autokorelasi.

Dan berikutnya menguji hipotesis secara parsial/uji t, dengan ketentuan apabila nilai sig lebih kecil 0,05/t hitungannya lebih dari t tabel maka ada pengaruh diantara variabel X dan variabel Y, serta apabila nilai signya lebih dari 0,05/t hitungannya lebih kecil t tabel maka diantara variabel X dan variabel Y tidak terdapat pengaruh. Berikut cara mendapatkan t tabel adalah $t_{tabel} = t_{(a/2;n-k-1)} = t_{(0,025;86)} = 1,988$. Kemudian, setelah menguji hipotesis dilanjutkan dengan uji koefisien determinasi.

Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Operasional variabel menggambarkan secara singkat tiap-tiap variabel yaitu pemahaman bertransaksi dan kepuasan nasabah. Untuk mengukur variabel tersebut yaitu dengan menggunakan skala *likert*. Berikut definisi kedua variabel :

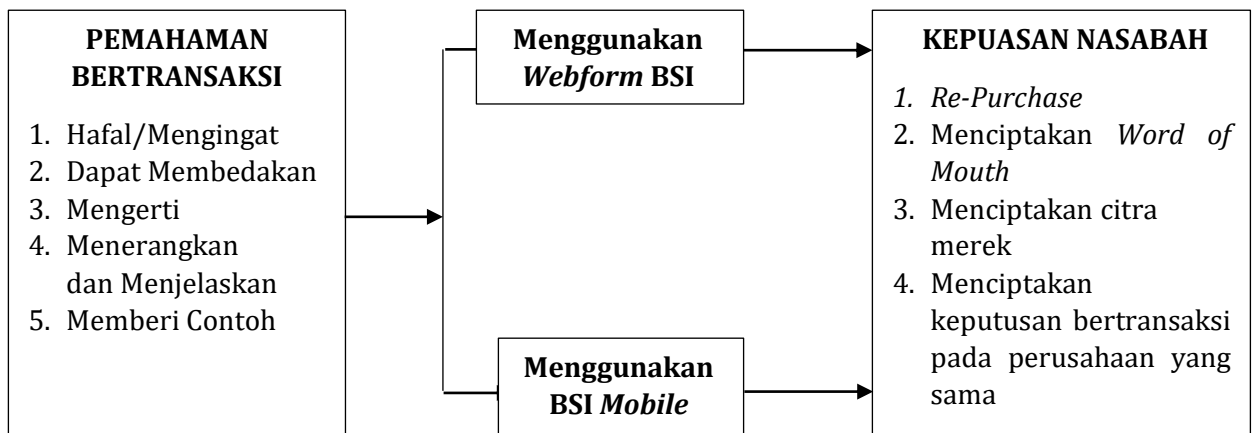
Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Sub	Indikator
----------	----------	-----	-----------

Pemahaman bertransaksi	Pemahaman bertransaksi adalah kemahiran seseorang yang mampu menginterpretasikan hal sulit dalam mengingat serta dapat membedakan, mengerti dan menjelaskan dengan rinci terhadap transaksi serta memberi contoh transaksi sesuai dengan apa yang dibutuhkan.	1. Menggunakan <i>Webform</i> BSI 2. Menggunakan <i>BSI Mobile</i>	1. Hafal/Mengingat 2. Dapat Membedakan 3. Mengerti 4. Menerangkan dan Menjelaskan 5. Memberi Contoh
Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah adalah rasa puas oleh nasabah dimana ia melakukan <i>re-purchase</i> , menciptakan <i>word of mouth</i> dan citra merek kepada nasabah lain tentang apa yang diterimanya dan tetap setia untuk tetap melakukan transaksi di perusahaan yang sama.		1. <i>Re-Purchase</i> 2. Menciptakan <i>Word of Mouth</i> 3. Menciptakan citra merek 4. Menciptakan keputusan bertransaksi pada perusahaan yang sama

Kerangka Konsep

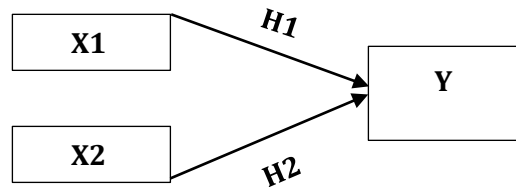
Berikut kerangka konsep yang akan dianalisis oleh peneliti :



Gambar 1. Kerangka Konsep

Hipotesis dan Model Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara dari rumusan pertanyaan penelitian dalam bentuk pertanyaan. Dianggap sementara dengan alasan tanggapan yang diterima berdasarkan dalam teori tersebut relevan serta pengumpulan data yang didapat bukan dari bukti empiris. Sehingga, hipotesis dapat dirumuskan sebagai hasil teoritis untuk perumusan pertanyaan penelitian daripada hasil empiris untuk data (Sugiyono, 2015;96).



Gambar 2. Rancangan Model Penelitian

Berdasarkan gambar 2 rancangan model penelitian, hipotesis yang akan diteliti sebagai berikut:

H1 : “Diduga pemahaman bertransaksi menggunakan *Webform* BSI (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Ujungberung 1”

H2 : “Diduga pemahaman bertransaksi menggunakan BSI *Mobile* (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Ujungberung 1”

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan aplikasi IBM SPSS 23 dengan metode korelasi Pearson dimana antara skor tiap pernyataan tersebut dikorelasikan dengan skor dari total pernyataan. Setelah itu dilanjut dengan uji signifikansi dengan nilai r , apabila nilai dari r hitungannya lebih kecil r tabel maka angket/kuisisioner itu valid, serta apabila nilai dari r hitungannya lebih dari r tabel maka angket/kuisisioner itu tidak valid. Untuk nilai r

tabel ditentukan berdasarkan pada tabel r *product-moment* dengan 89 sampel diperoleh r tabelnya yaitu 0,2084. Selanjutnya, untuk menghitung koefisien reliabilitas penelitian dengan metode *Cronbach-Alpha*.

Tabel 2. Rangkuman *output* SPSS validitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Simpulan
X1_P.1	0,552	0,2084	<u>Valid</u>
X1_P.2	0,452	0,2084	<u>Valid</u>
X1_P.3	0,603	0,2084	<u>Valid</u>
X1_P.4	0,378	0,2084	<u>Valid</u>
X1_P.5	0,546	0,2084	<u>Valid</u>
X1_P.6	0,521	0,2084	<u>Valid</u>
X1_P.7	0,597	0,2084	<u>Valid</u>
X1_P.8	0,489	0,2084	<u>Valid</u>
X1_P.9	0,559	0,2084	<u>Valid</u>
X1_P.10	0,508	0,2084	<u>Valid</u>
X2_P.11	0,590	0,2084	<u>Valid</u>
X2_P.12	0,487	0,2084	<u>Valid</u>
X2_P.13	0,581	0,2084	<u>Valid</u>
X2_P.14	0,553	0,2084	<u>Valid</u>
X2_P.15	0,519	0,2084	<u>Valid</u>
X2_P.16	0,512	0,2084	<u>Valid</u>
X2_P.17	0,510	0,2084	<u>Valid</u>
X2_P.18	0,569	0,2084	<u>Valid</u>
X2_P.19	0,615	0,2084	<u>Valid</u>
X2_P.20	0,541	0,2084	<u>Valid</u>
Y_P.21	0,431	0,2084	<u>Valid</u>
Y_P.22	0,394	0,2084	<u>Valid</u>
Y_P.23	0,403	0,2084	<u>Valid</u>
Y_P.24	0,365	0,2084	<u>Valid</u>
Y_P.25	0,316	0,2084	<u>Valid</u>
Y_P.26	0,309	0,2084	<u>Valid</u>
Y_P.27	0,369	0,2084	<u>Valid</u>
Y_P.28	0,380	0,2084	<u>Valid</u>

Sumber : Olah data peneliti

Tabel 3. *Output* SPSS reliabilitas

Reliability Statistics

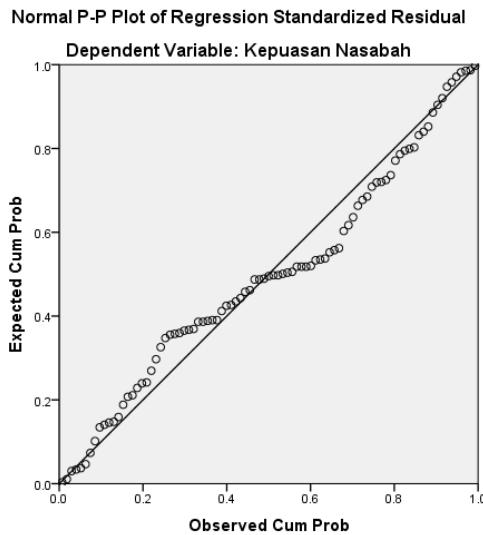
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	28

Sumber : *Output Software IMB SPSS 23* (data diolah)

Dari tabel rangkuman hasil uji validitas angket/kuisisioner diatas, maka dinyatakan kedua puluh delapan pernyataan tersebut semuanya valid, karena setiap r hitung yang ada pada pernyataan itu lebih dari r tabel yaitu 0,2084. Rangkuman uji reliabilitas angket/kisioner diatas, menunjukkan *output cronbach's alpha* yaitu 0,884, dimana hasilnya lebih dari 0,8 yang berarti item-item dari pernyataan tersebut sangat baik atau reliabilitas kuat.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data



Gambar 3. *Output* olah data normalitas
Sumber : *Output Software IMB SPSS 23* (data diolah)

Berdasarkan gambar hasil olah data uji normalitas diatas, dapat dilihat bahwa output gambar yang dihasilkan oleh Normal P-Plot menunjukkan titik (data) menyebar

disekitaran garis diagonal berarti pola distribusi sekaligus model regresi ini memenuhi pengujian asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

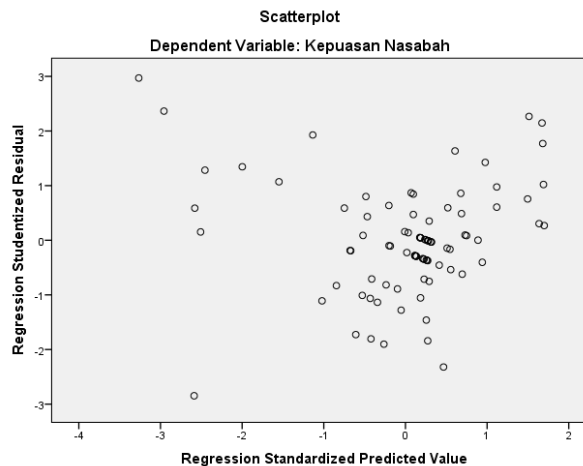
Tabel 4. *Output* perhitungan multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI (X1)	.991	1.009
	Pemahaman Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (X2)	.991	1.009

Sumber : *Output Software IMB SPSS 23* (data diolah)

Berdasarkan tabel 4 *output* perhitungan uji multikolinearitas diatas, diketahui nilai VIF adalah 1,009 dimana hasilnya lebih kecil 10, serta nilai toleransinya 0,991 dimana hasilnya lebih dari 0,1 maka diartikan tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. Hasil olah data hesteroskedastisitas
 Sumber : *Output Software IMB SPSS 23* (data diolah)

Berdasarkan gambar hasil olah data uji hesteroskedastisitas diatas, diketahui tidak terlihat pola jelas, dan titik tersebar keatas serta kebawah 0 pada sumbu Y, sehingga diartikan tidak terjadi hesteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 5. *Output* perhitungan Durbin-Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.504 ^a	.254	.237	2.749	2.107

Sumber : *Output Software IMB SPSS 23* (data diolah)

Berdasarkan tabel 5, diketahui untuk nilai hitung dw yang dihasilkan sebesar 2,107. Untuk nilai du yang diperoleh berdasarkan tabel dw adalah 1,7013. Jika du lebih kecil dw lebih kecil 4-du maka tidak terdapat autokorelasi, yang berarti nilainya 1,7013 lebih kecil 2,107 lebih kecil $(4-1,7013)/2,2987$ itu tidak terdapat autokorelasi.

Uji Hipotesis

Output Uji Hipotesis H1 dan H2 dengan Uji t/secara parsial

Tabel 9. *Output* perhitungan hipotesis

Model		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	(Constant)		10.524	.000
	Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI (X1)	.036	.386	.700

Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI (X2)	.507	5.415	.000
---	------	-------	------

Sumber : *Output Software IMB SPSS 23* (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, *output* hipotesis kesatu (H1) dilihat nilai signya yaitu 0,700 lebih dari 0,05 serta nilai t hitung 0,386 lebih kecil t tabel 1,988, untuk itu simpulan hipotesis kesatu (H1) **ditolak** artinya tidak adanya pengaruh secara parsial antara pemahaman bertransaksi menggunakan *webform* BSI terhadap kepuasan nasabah.

Untuk *output* hipotesis kedua (H2) dilihat nilai signya yaitu 0,000 lebih kecil 0,05 serta nilai dari t hitung 5,415 lebih dari t tabel 1,988, untuk itu simpulan hipotesis kedua (H2) **diterima** yang artinya ada pengaruh secara parsial antara pemahaman bertransaksi menggunakan BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. *Output* Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.504 ^a	.254	.237	2.749

Sumber : *Output Software IMB SPSS 23* (data diolah)

Berdasarkan *output* tabel 10, didapat besar R Square yaitu 0,254. Dapat diartikan pemahaman bertransaksi menggunakan *Webform* BSI dan BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah yaitu sebanyak 25,4% dan tersisa dengan besar 74,6% yang dipengaruhi variabel lainnya.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil olah data penelitian yang didapatkan, tidak ada pengaruh secara parsial antara Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI terhadap Kepuasan Nasabah. Hal tersebut diketahui dari *output* nilai prob signya 0,700 lebih dari 0,05 serta nilai dari t hitung 0,386 lebih kecil t tabel 1,988. Artinya tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI dan Kepuasan Nasabah.

Dengan demikian bahwa Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Ujungberung 1 kurang menunjukkan

adanya dampak yang signifikan, yang artinya nasabah kurang mampu mengingat serta membedakan, kurang mengerti dan menjelaskan serta kurang dapat memberi contoh tentang transaksi yang dibutuhkan. Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI dalam aktifitas perbankan memiliki dampak yang besar yaitu dapat mengefektivitas dan mengefisien seluruh kegiatan operasional perbankan maupun nasabah, maka dari itu akan timbul kepuasan didalamnya.

Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil olah data penelitian diatas, bahwa ada pengaruh secara parsial antara Pemahaman Bertransaksi Menggunakan BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini diketahui dari hasil nilai dari prob signya 0,000 lebih kecil 0,05 serta nilai dari t hitung 5.415 lebih dari t tabel 1,988. Artinya ada pengaruh secara parsial antara variabel Pemahaman Bertransaksi Menggunakan BSI *Mobile* dan Kepuasan Nasabah.

Dengan demikian bahwa Pemahaman Bertransaksi Menggunakan BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Ujungberung 1 menunjukkan adanya dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang artinya nasabah mampu mengingat serta membedakan, mengerti dan menjelaskan serta dapat memberi contoh tentang transaksi yang dibutuhkan. Dalam hal ini nasabah merasa puas telah terbantu pemahamannya dalam bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data beserta pembahasannya, sehingga disimpulkan dengan sebagai berikut :

1. Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI secara parsial tidak terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Ujungberung 1. Hal ini bertolak belakang dengan hipotesis awal, maka hipotesis yang berisi diduga Pemahaman bertransaksi menggunakan *Webform* BSI secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Ujungberung 1 ini ditolak.
2. Pemahaman Bertransaksi Menggunakan BSI *Mobile* secara parsial terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini sepemikiran dengan hipotesis awal, maka hipotesis yang berisi diduga Pemahaman bertransaksi menggunakan BSI *Mobile* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Ujungberung 1 ini diterima.

3. Hasil yang diperoleh dari nilai *R square* menunjukkan bahwa besar Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI dan *BSI Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah yaitu sebanyak 25,4% dan untuk sisanya dengan besar 74,6% dipengaruhi variabel lainnya.

Saran

Berdasarkan hasil rekapitulasi angket/kuisisioner tentang Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI dan *BSI Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah, dapat diberikan saran dengan sebagai berikut :

1. Untuk pemahaman bertransaksi menggunakan *Webform* BSI dan *BSI Mobile* jika dilihat lagi dalam indikator pemahaman bertransaksi, ternyata nasabah masih kurang mampu dalam menerangkan dan menjelaskan yang artinya perbankan perlu memperhatikan tentang adanya sosialisasi terkait penggunaan *Webform* BSI dan *BSI Mobile* terutama untuk penggunaan *Webform* BSI yang masih dalam penyesuaian.
2. Untuk kepuasan nasabah sejauh ini walaupun pemahaman bertransaksi menggunakan *Webform* BSI secara parsial tidak terdapat pengaruh, tetapi nasabah sudah merasa terbantu dalam bertransaksi dimana nasabah memberikan respon positif pada setiap indikator kepuasan nasabah. Namun, perbankan harus tetap memperhatikan dan meningkatkan pemahaman bertransaksi menggunakan *Webform* BSI dan *BSI Mobile* agar nasabahnya merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- BSI. (2021). *Sejarah Perusahaan*. Diakses dari portal <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami/> pada 15 Desember 2021 pukul 19.25 WIB
- BSI Mobile. (2021). *Fitur dan Layanan*. Diakses dari portal <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/> pada 17 Desember 2021 pukul 16.46 WIB
- Daulay, F. E. (2020). *Modul 1 Administrasi Transaksi*. Diakses dari portal <https://www.fajardaulay.com/2020/08/modul-1-administrasi-transaksi.html> pada 21 Desember 2021 pukul 21.50 WIB
- Iqbal, M. (2019). *Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di Kecamatan Kuta Alam)* [Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri AR-Raniry]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/9436>
- Lestari, I., & Suhada, E. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Lebak. *Journal Management Studies*, 80(3), 391-397. <https://doi.org/10.4324/9781315468891-39>

- Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.151>
- OJK. (2016). *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum*. Diakses dari portal <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx> pada 15 Desember 2021 pukul 09.30 WIB
- Pranata, A. D. (2018). *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Perilaku Belajar Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi* [Akuntansi, STIE Widya Gama Lumajang]. <https://doi.org/10.1142/7114>
- Putra, P. (2021). Analisis Tingkat Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan Syariah PSAK-SYARIAH. *Jurnal Riset Akuntansi & Komputerisasi Akuntansi*, 6(1), 2012–2013. <https://doi.org/https://doi.org/10.33558/jrak.v6i1.828>
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(Vol. 9 No. 2 (2019): Pro Mark), 21–31.
- Savitri Primasari, N., & Mohammad, G. (2021). Sosialisasi Kesiapan Masyarakat Menuju Transaksi Digital di Era New Normal Life. *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.25008/altifani.v1i1.110>
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). In *Alfabeta, Bandung*.
- Yusmaina, I. (2020). Efektivitas dan Resiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri (BSM) [Perbankan Syariah, UIN Raden Intan Lampung]. In *Repository UIN Raden Intan Lampung*. <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/11822>