

**Pengaruh Pemahaman Bertransaksi, Kemudahan, Dan Manfaat Dalam Menggunakan Webform BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI**

*The Influence Of Understanding Transactions, Convenience, And Benefits In Using The Webform BSI On Customer Satisfaction At BSI*

Salma Hasna Nafis,<sup>1</sup> Inka Clarina Melyana<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Institute Agama Islam Negeri Kudus, Indonesia

\*E-mail: [salmahasnanafis02@gmail.com](mailto:salmahasnanafis02@gmail.com),<sup>1</sup> [inkaclarinaam@gmail.com](mailto:inkaclarinaam@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Dengan adanya perubahan transaksi digital Bank Syariah Indonesia, pola pikir nasabah dan karyawan bank perlu diubah untuk membiasakan diri menggunakan fasilitas perbankan digital, sehingga untuk membiasakan hal itu diperlukan pemahaman, kemudahan, dan manfaat menggunakan perbankan digital agar tercipta kepuasan dalam menggunakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman, kemudahan, dan manfaat dalam menggunakan Webform BSI terhadap kepuasan nasabah di BSI. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan IBM SPSS versi 26 sebagai alat uji untuk membantu pengolahan data dan pengumpulan data. Dalam penelitian ini menggunakan sampel para mahasiswa FEBI IAIN Kudus 2020-2022 yang memiliki tabungan di BSI dengan menggunakan teknik sampling aksidental yaitu teknik pengambilan sampel dimana siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti secara kebetulan dan dapat dijadikan sebagai sampel, dimana orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman bertransaksi menggunakan Webform BSI secara parsial mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudahan menggunakan Webform BSI secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Manfaat menggunakan Webform BSI secara parsial mempengaruhi kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Pemahaman Bertransaksi, Kemudahan, Manfaat, Webform BSI, Kepuasan Nasabah

**ABSTRACT**

*With changes in Bank Syariah Indonesia digital transaction, the mindset of customers and bank employees needs to be changed to improve themselves in using digital banking facilities, so learning about this requires understanding, convenience, and the benefits of using digital banking in order to create satisfaction in use. This study aims to determine the understanding, convenience, and benefits of using the Webform BSI on customer satisfaction at BSI. This research uses quantitative research method and uses IBM SPSS version 26 as a test tool to assist data processing and data collection. This study uses a sample of FEBI IAIN Kudus 2020-2022 students who have savings at BSI by using an accidental sampling*

*technique, namely a sampling technique where anyone who meets the researcher by chance and can be used as a sample, people who happen to be found are suitable as data source. The results of this study indicate that understanding of transactions using the Webform BSI partially affects customer satisfaction. The ease of using the Webform BSI partially does not affect customer satisfaction. The benefits of using the Webform BSI partially affect customer satisfaction.*

**Keywords:** *Understanding of Transactions, Convenience, Benefit, Webform BSI, Customer Satisfaction*

## **Pendahuluan**

Pada masa sekarang ini perkembangan teknologi semakin pesat, bank semakin meningkat dengan memperkenalkan perbankan digital. Layanan perbankan digital dapat digunakan di mana saja dan kapan saja, sehingga meminimalisir interaksi secara langsung dengan karyawan bank. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan operasional serta kualitas pelayanan yang diberikan nasabah. Untuk itu, industry perbankan memungkinkan nasabah untuk mengembangkan strategi bisnis lewat perbankan digital dengan mengutamakan kenyamanan, keamanan dan kehandalan layanan terkait dengan penyediaan informasi, komunikasi, pendaftaran, pembukaan tabungan, proses transaksi dan penutupan transaksi. Melalui perbankan digital, nasabah bisa bertransaksi dan membuka tabungan dengan mandiri (OJK, 2016).<sup>1</sup>

Bank Syariah Indonesia memiliki peran intermediasi penting dalam semua kegiatan ekonomi ekosistem halal. Selama 30 tahun terakhir, industry perbankan syariah di Indonesia berkembang pesat dan signifikan. Inovasi produk, peningkatan layanan dan perkembangan jaringan diakui sebagai pendorong positif setiap tahunnya (BSI, 2021). Masa sekarang ini, bank perlu bersaing satu sama lain untuk mendominasi pasar perbankan digital untuk memastikan loyalitas nasabah dengan teknologi saat ini. Dengan adanya

---

<sup>1</sup> Yoannisa Fitriana Suhayati, Azri Nur Maulina, Widwi Handari Adji, *Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI dan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah*, Vol 4 No 4, Al-Khatatj, 2020

pergeseran dari transaksi dari tradisional ke digital, pola pikir nasabah dan pegawai bank harus dirubah supaya terbiasa memakai fasilitas perbankan syariah.<sup>2</sup> Menurut Suharsimi, pemahaman (comprehention) merupakan cara seorang melakukan , membedakan, memperkirakan, menafsirkan, memperluas, meringkas, menggeneralisasikan, menyajikan, menulis ulang, dan mengevaluasi contoh. Sehingga, diperlukan bukti untuk memahami hubungan sederhana diantara fakta dan konsep.<sup>3</sup>

Menurut Skousen, transaksi yaitu kegiatan barter barang atau jasa yang dilakukan oleh perusahaan, individu tau organisasi serta bisa mempengaruhi perubahan bisnis dan ekonomi. Kemudahan pengguna internet banking, dimana tingkat seseorang percaya bahwasannya menggunakan internet banking itu mudah dan tidak membutuhkan banyak usahadari pengguna. Konsepnya adalah untuk memperjelas tujuan Internet banking dan membuat sistem lebih mudah digunakan untuk memenuhi keinginan pengguna. Beberapa indikator kegunaan internet banking sangat mudah dipelajari, internet banking memudahkan pengguna untuk melakukan apapun yang mereka inginkan, dan pengguna dapat meningkatkan keterampilan mereka melalui penggunaan internet banking.<sup>4</sup>

Penelitian ini dilakukan oleh Charissa dan Bayu (2020) yang mengungkapkan bahwa secara menyeluruh nasabah merasa puas dengan internet banking, karena bisa diakses dimana dan kapan saja secara mudah serta tepat waktu. Adanya teknologi internet memberikan benefit komunikasi tanpa batas waktu. Perbankan Syariah memanfaatkan teknologi dengan

---

<sup>2</sup> Safitri Primasari, N., & Mohammad, G. Sosialisasi Kesiapan Masyarakat Menuju Transaksi Digital di Era New Normal Life. Jurnal Altifani Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Vol 1 No 1, 2021

<sup>3</sup> Iqbal M. Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di Kecamatan Kuta Alam) [Perbankan Syariah, UIN AR-Raniry], 2019

<sup>4</sup> Ida Mantayani, Rusmanto, Rahmiati, Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking, Vol 9 No 2, 2016

memperkenalkan layanan digital berbentuk internet banking. Di kalangan mahasiswa dan generasi muda didorong untuk masuk dalam memahami teknologi baru, internet banking sangatlah bermanfaat apalagi di era globalisasi saat ini yang menuntut para mahasiswa untuk melakukan aktifitasnya dengan cepat dan efisien.<sup>5</sup>

Meski demikian, masih ada nasabah di Indonesia, terutama di IAIN Kudus belum mengetahui layanan internet banking (Webform BSI). Keberhasilan dari penggunaan internet banking (Webform BSI) tergantung pada tingkat penerima nasabah dan terus menggunakan layanan internet banking (Webform BSI) yang ditawarkan pihak bank.<sup>6</sup> Webform BSI merupakan fasilitas web yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk nasabahnya. Pasca merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) memilikipeningkatan dalam digitalisasi Webform BSI, serta menguraikan kebijakan untuk paranasabah yang ingin bertransaksi secara offline dapat melakukan registrasi jenis transaksinya melalui webform BSI terlebih dahulu, dan ketika sudah sampai di bank tinggal ambil nomor antrian saja. Opsi webform BSI yaitu untuk pembukaan rekening dan transaksi. Transaksi tersebut meliputi pembayaran tunai, tarik tunai, pemindah bukuan, transfer SKN dan transfer RTGS.

Kasmir mendefinisikan bahwa, kepuasan nasabah adalah harapan dan perasaan saat membeli produk atau jasa, dengan hasil yang diharapkan oleh nasabah adalah nyata. Harapan dan kenyataan tersebut memastikan kepuasan nasabah yang ditawarkan bank, yang berdampak luar biasa pada

---

<sup>5</sup> Jihan Enggar Safira, The Analysis of Individual's Behavior Intention in Using Mobile Banking Based on TAM and UTAUT 2, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Vol 6 No 2, 2018

<sup>6</sup> Makanyeza, C. Determinants of consumers' intention to adopt mobile banking service in Zimbabwe.

International Journal of Banking Marketing, 35(6), 2017

pertumbuhan keuntungan bank dan loyalitas nasabah.<sup>7</sup> Kepuasan dapat ditentukan dengan membandingkan harapan dan hasil nasabah. Jika hasilnya lebih tinggi dari yang diinginkan, maka nasabah puas. Sebaliknya, jika kurang dari apa yang diinginkan, nasabah akan merasa tidak puas. Untuk itu perusahaan harus memperhatikan kepuasan nasabah dalam meningkatkan loyalitas dan meningkatkan jumlah nasabah.<sup>8</sup> Tjiptono mengutip Hawkins dan Lonney, mengatakan bahwa Kepuasan nasabah sebagai berikut : (1) Pembelian kembali, (2) Menciptakan promosi Word of Mounth, (3) Menciptakan Citra Merek dan (4) Menciptakan keputusan pembelian untuk perusahaan yang sama.

Kajian Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi, dengan judul factor-faktor internet banking. Dibandingkan dengan keunggulan internet banking, factor kenyamanan internet banking. Faktor kemudahan secara tak langsung mempengaruhi minat menggunakan internet banking melalui kemudahan dan manfaat internet banking. Hadirnya internet banking (Webform BSI) memberi banyak kemudahan bagi pihak bank dan para nasabahnya. Variabel terikat dalam penelitian ini kepuasan nasabah dalam menggunakan Webform BSI dan factor-faktor yang mempengaruhinya adalah pemahaman bertransaksi, manfaat dan kemudahan penggunaan. Untuk itu, penulis tertarik melakukan penelitian berjudul: “Pengaruh Pemahaman Bertransaksi, Kemudahan dan Manfaat Dalam Menggunakan Webfrom BSI Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI”.

## **Kajian Pustaka**

### **A. Pemahaman Bertransaksi**

---

<sup>7</sup> Marlius, D., & Putriani, I. Kepuasan Nasabah PT. BRI Unit Tahap Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service, *Jurnal Pundi*, Vol 3 No 2, 2020

<sup>8</sup> Yusmaina, I. Efektifitas dan Resiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Bertransaksi di BSM (Perbankan Syariah, UIN Raden Intan Lampung). In Repository UIN Raden Intan Lampung

Menurut Suharsimi, pemahaman (comprehension) adalah cara seseorang untuk menegakkan, membedakan, mengestimasi, menerangkan, memperluas, menarik kesimpulan, menggeneralisasikan, menyajikan, menulis ulang, serta mengevaluasi informasi. Sehingga penting untuk membuktikan pemahaman hubungan sederhana antara fakta dengan konsep.<sup>9</sup> Skousen mengemukakan bahwa transaksi merupakan pertukaran barang maupun jasa, baik antara individu, perusahaan, maupun organisasi lainnya, dan berpengaruh dalam perubahan ekonomi atau bisnis. Pengukuran indikator pemahaman tingkatan Taksonomi Bloom meliputi: Menghafal, Mampu membedakan, Menyajikan, Memahami, Menerangkan serta menjelaskan, Memberikan contoh, Menarik kesimpulan serta merangkul.<sup>10</sup>

## **B. Kemudahan**

Kemudahan penggunaan beracuan pada tingkat kesulitan yang dihadapi saat menggunakan suatu produk (Wish et al., 1978:66). Sulistyono (2011) mengutip Kwon dan Chidambaram (2000) yang menyatakan bahwa jika konsumen merasakan mudah ketika menggunakan produk, mereka cenderung tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Menurut Davis (1989), apabila pengguna menganggap suatu produk simple dalam penggunaannya, akan terasa bermanfaat bagi mereka untuk memenuhi kebutuhannya serta keinginannya. Dengan demikian, dari pandangan para ahli tersebut, penulis dapat menyimpulkan

---

<sup>9</sup> Iqbal M., Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di Kecamatan Kuta Alam), (Perbankan Syariah: Universitas Islam Negeri AR-Raniry)

<sup>10</sup> Putra P., Analisis Tingkat Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pernyataan Standar Akuntansi Keuntungan Syariah. *Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, Vol 6 No 1, 2021

bahwa kemudahan merupakan hal yang bisa memudahkan dan melancarkan upaya untuk memperoleh ataupun memakai sebuah produk. Persepsi Venkatesh dan Davis tentang kemudahan penggunaan dapat diringkas sebagai berikut:

1. Interaksi individu dengan sistem (Webform BSI) jelas serta mudah dipahami.
2. Dibutuhkan usaha yang minimal dalam melakukan interaksi dengan sistem (Webform BSI). Penggunaan sistem (Webform BSI) mudah.
3. Operasionalisasi system (Webform BSI) mudah serta sesuai terhadap apa yang dilakukan seseorang.

### **C. Manfaat**

Davis menyatakan bahwa manfaat dari suatu teknologi ditentukan oleh seberapa besar keyakinan seseorang bahwa dengan mempergunakan suatu teknologi akan membuat kinerja seseorang menjadi meningkat. Kemanfaatan (*perceived usefulness*) juga menjadi penentu utama dalam diterimanya suatu sistem informasi oleh pengguna serta perilaku pengguna terhadapnya.<sup>11</sup> Definisi lain tentang manfaat yang dikemukakan oleh Dennis Mc Quail dan Sven Windahl yang menyatakan bahwa manfaat sebenarnya merujuk pada harapan atau ekspektasi, yakni bahwa manfaat pada dasarnya adalah harapan yang dimaknai sama dengan *explore* atau penghadapan yang semata memperlihatkan sebuah aktivitas menerima.

Venkates dan Davis, mempunyai dimensi Persepsi Kebermanfaatan yang meliputi:

1. Penggunaan sistem (Webform BSI) dapat menjadikan kinerja seseorang mengalami peningkatan.
2. Penggunaan sistem (Webform BSI) dapat menjadikan produktivitas seseorang menjadi bertambah.
3. Penggunaan sistem (Webform BSI) dapat menjadikan kinerja seseorang menjadi efektif.
4. Penggunaan sistem (Webform BSI) dapat memberikan manfaat pada seseorang.

### **D. Kepuasan Nasabah**

Kasmir menyarankan bahwa kepuasan nasabah merupakan harapan serta perasaan positif di saat seseorang melakukan pembelian suatu produk

---

<sup>11</sup> Singgih Priambodo & Bulan Prabawani, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Masyarakat Kota Semarang), *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 5 No 2, 2016

ataupun jasa dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan. Bagi bank, kepuasan nasabah sangat penting karena dapat berdampak pada pertumbuhan keuntungan serta kesetiaan nasabah. Menurut Kotler dan Keller, untuk mempertahankan nasabah, penting untuk memahami indikator kepuasan nasabah. Terdapat lima indikator untuk mengukur kepuasan nasabah antara lain:

1. Melakukan pembelian Kembali produk ataupun jasa.
2. Mengatakan berbagai hal yang positif mengenai perusahaan dan merekomendasikan pada orang lain.
3. Tidak begitu memberi perhatian pada merk serta iklan produk kompetitor.
4. Melakukan pembelian produk lainnya dari perusahaan yang sama.
5. Memberikan ide produk ataupun jasa pada perusahaan tersebut.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deksriptif. Dengan jenis penelitian field research. Data-data yang diperoleh dari lapangan akan di olah dengan menggunakan SPSS 13 yang nantinya akan diannalisis secara mendalam. Teknik pengambilan data menggunakan angket yang disebarkan kepada responden

### **Hasil Dan Pembahasan**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

Pada penelitian ini objek yang akan dijadikan penelitian adalah perguruan tinggi IAIN Kudus. Penulis melakukan penelitian pada lima program studi yaitu, Manajemen Bisnis Syariah, Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah, Akuntansi Syariah, dan Manajemen Zakat Wakaf angkatan 2020-2022. Penelitian ini mengarah pada mahasiswa terhadap pemahaman bertransaksi, kemudahan, dan manfaat dalam menggunakan Webform BSI terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1. Responden Penelitian

No	Program Studi	Jumlah Responden	Persentase
1	Manajemen Bisnis Syariah	21	20%
2	Ekonomi Syariah	21	20%
3	Perbankan Syariah	21	20%
4	Akuntansi Syariah	21	20%
5	Manajemen Zakat Wakaf	21	20%
<b>Total</b>		<b>105</b>	<b>100%</b>

## B. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 26 dengan menggunakan metode korelasi Pearson, yang mana setiap skor pertanyaan dikorelasi dengan skor dari total pertanyaan. Kemudian dilakukan uji signifikansi dengan nilai  $r$ , jika  $r$  hitung positif serta  $r$  hitung  $< r$  table maka kuesioner tersebut valid, tetapi jika  $r$  hitung negative serta  $r$  hitung  $> r$  table maka kuesioner tersebut tidak valid. Untuk nilai  $r$  table dapat diperoleh pada table  $r$  product-moment dengan 105 sampel maka  $r$  tabelnya yaitu 0,1900. Selanjutnya, koefisien reliabilitas penelitian dihitung dengan metode Cronbach's Alpha if item Deleted.

Tabel 2. Rangkuman output SPSS Validasi

Pernyataan	$r$ hitung	$r$ table	Simpulan
X1_P.1	0,877	0,1918	Valid
X1_P.2	0,875	0,1918	Valid

X1_P.3	0,900	0,1918	Valid
X1_P.4	0,821	0,1918	Valid
X1_P.5	0,882	0,1918	Valid
X2_P.1	0,851	0,1918	Valid
X2_P.2	0,884	0,1918	Valid
X2_P.3	0,882	0,1918	Valid
X2_P.4	0,881	0,1918	Valid
X3_P.1	0,812	0,1918	Valid
X3_P.2	0,847	0,1918	Valid
X3_P.3	0,814	0,1918	Valid
X3_P.4	0,849	0,1918	Valid
X3_P.5	0,822	0,1918	Valid
Y_P.1	0,831	0,1918	Valid
Y_P.2	0,796	0,1918	Valid
Y_P.3	0,805	0,1918	Valid
Y_P.4	0,851	0,1918	Valid
Y_P.5	0,612	0,1918	Valid

Sumber: Data diolah

Tabel 3. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.960	.961	19

Sumber : Output Software IMB SPSS 26 (data diolah)

Dari table rangkuman hasil uji validasi kuesioner diatas, maka dinyatakan sembilan belas pernyataan tersebut semuanya valid, karena setiap  $r$  hitung yang ada pada pernyataan itu  $\geq r$  table yaitu 0.1900. Rangkuman uji realibilitas kuesioner diatas, menunjukkan output cronbach's alpha yaitu 0.960, yang mana hasilnya  $\geq 0.70$  r table (Nunnally) yang berarti item-item pernyataan tersebut sangat baik atau reliabilitas kuat.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Tabel 3. Uji Multikolinieritas

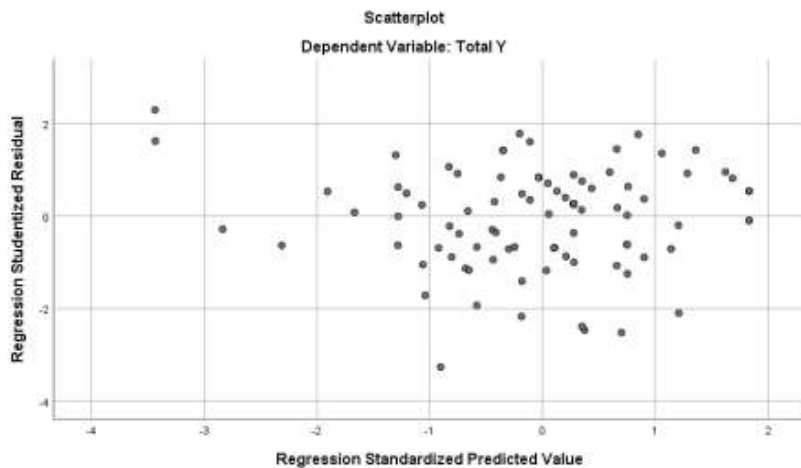
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Total X1	.314	3.185
	Total X2	.290	3.444
	Total X3	.289	3.464

Sumber : Output Software IMB SPSS 26 (data diolah)

Berdasarkan table 3 output perhitungan uji multikolinieritas diatas, diketahui bahwa semua variable independent memiliki nilai toleransi, dimana nilai tolerance antara  $> 0.10 - 1$  dan nilai VIF  $> 1 - > 10$  yang berarti bebas dari multikolinieritas atau tidak ada korelasi antar variable independent. Maka dari itu bisa dikatakan bahwa model pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model regresi yang baik karena tidak terjadi korelasi antar variable independent (non-multikolinieritas).

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Tabel 4. Output SPSS Asumsi Heteroskedastisitas

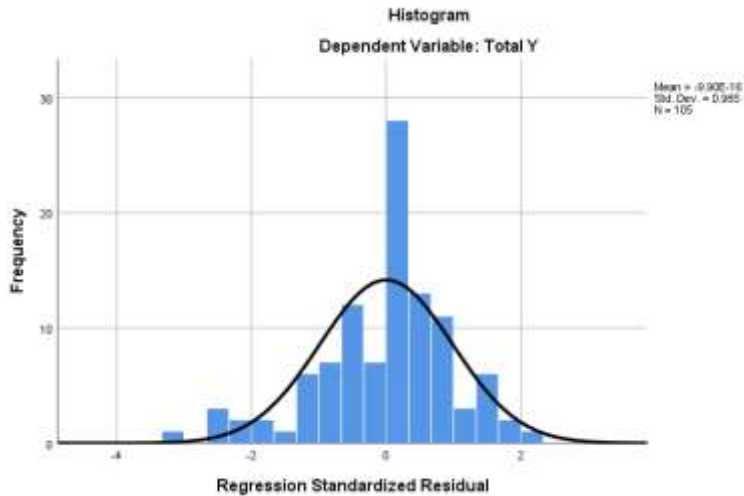


Sumber : Output Software IMB SPSS 26 (data diolah)

Dari grafik Scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas ataupun dibawah angka nol sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model yang baik karena merupakan model yang homoskedastisitas atau varians dari nilai residual pengamatan sat uke pengamatan yang lain tetap.

**c. Uji Normalitas**

Tabel 5. Output SPSS Normalitas

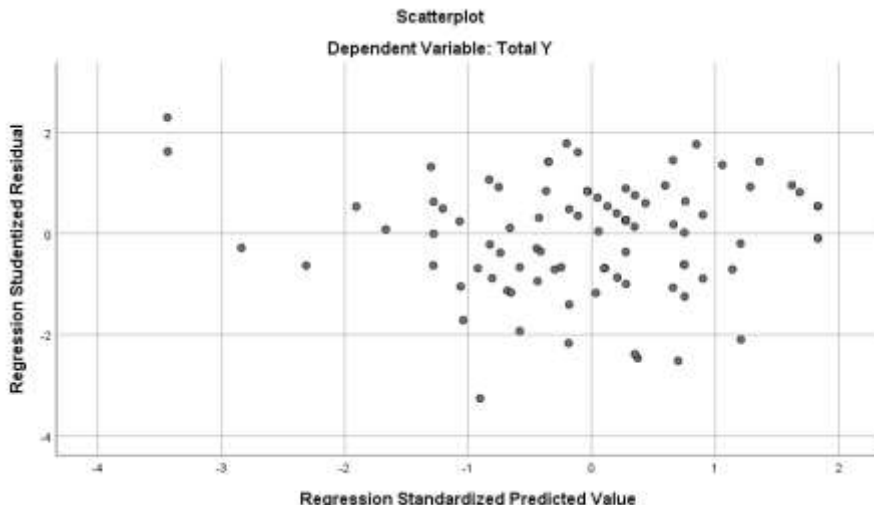


Sumber : Output Software IMB SPSS 26 (data diolah)

Berdasarkan gambar hasil tampilan grafik Histogram bisa disimpulkan bahwa, grafik histogram memberikan pola distribusi normal. Kedua grafis tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas. Jadi bisa disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model regresi yang baik karena merupakan regresi yang mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal.

#### d. Uji Linieritas

Tabel 6. Output SPSS Linearitas



Sumber : Output Software IMB SPSS 26 (data diolah)

Hasil pengujian ini menunjukkan scatterplot tidak membentuk pola tertentu sehingga bisa disimpulkan bahwa model pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model yang baik karena asumsi linearitas terpenuhi.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

#### a. Uji Hipotesis

Tabel 7. Output SPSS Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.290	.968		1.333	.186
	Total X1	.217	.081	.225	2.677	.009
	Total X2	-.008	.105	-.006	-.074	.941

	Total	.704	.089	.698	7.953	.000
	X3					

Sumber : Output Software IMB SPSS 26 (data diolah)

$$Y = 1.290 + 0.217 X1 - 0.008 X2 + 0.704 X3$$

- Konstanta sebesar 1.290 dinyatakan bahwa jika variabel independent dianggap konstan maka rata-rata kepuasan nasabah nilainya sebesar 1.290. Koefisien regresi pemahaman sebesar 0.217 dinyatakan bahwa setiap penambahan pemahaman sebanyak 1 kali, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebanyak 0.217 kali.
- Koefisien regresi kemudahan sebesar -0.008 menyatakan bahwa setiap penambahan kemudahan sebanyak 1 kali, maka akan mengurangi kepuasan nasabah sebanyak 0.008 kali. Hal ini dikarenakan para mahasiswa belum sepenuhnya mengerti bagaimana kemudahan dari Webform BSI, webform BSI ini menurut peneliti kebanyakan dipakai ketika para nasabah ingin tarik tunai atau setor tunai melalui bank secara langsung, karena kebijakan dari bank BSI sendiri mewajibkan mengisi webform terlebih dahulu kemudian nanti mendapat kode reservasi lalu ambil nomor antrian untuk ke teller. Nah untuk para mahasiswa FEBI Angkatan 2020-2022 mungkin saja masih sedikit yang setor tarik melalui bank secara langsung dan itu membuat para mahasiswa sedikit kurang memahami mengenai kemudahan dalam menggunakan webform BSI. Koefisien regresi manfaat sebesar 0.704 menyatakan bahwa setiap penambahan manfaat sebanyak 1 kali, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebanyak 0.704 kali.

**Tabel 8. Output Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.881 <sup>a</sup>	.776	.769	1.604
Predictors: (Constant), Total X3, Total X1, Total X2				

Sumber : Output Software IMB SPSS 26 (data diolah)

Dilihat dari besarnya Adjusted R square yaitu 0.769% hal tersebut artinya 0.769% variabel kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh ketiga variabel independent (pemahaman,kemudahan dan manfaat). Dengan sisa (100% - 0.769% = 0.0099231%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya diluar varibel pemahaman,kemudahan dan manfaat.

**b. Uji F**

**Tabel 9. Output Tabel Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	898.525	3	299.508	116.352	.000 <sup>b</sup>
	Residual	259.989	101	2.574		
	Total	1158.514	104			
Dependent Variable: Total Y						
Predictors: (Constant), Total X3, Total X1, Total X2						

Sumber : Output Software IMB SPSS 26 (data diolah)

F table =  $F(k;n-k) = F(3;105-3)$  atau  $F(3;102) = 3.09$ . Nilai sign. Untuk pengaruh pemahaman bertransaksi (X1), kemudahan (X2) dan manfaat (X3) secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai F hitung (116.352) > F table (3.09).

## c. Uji T

Tabel 10. Output Tabel Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.290	.968		1.333	.186
	Total X1	.217	.081	.225	2.677	.009
	Total X2	-.008	.105	-.006	-.074	.941
	Total X3	.704	.089	.698	7.953	.000

Dependent Variable: Total Y

Sumber : Output Software IMB SPSS 26 (data diolah)

$t_{table} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0.025; 105-3-1)$  atau  $t(0.025; 101) = 1.994$ .

## 1) Pengujian hipotesis pertama (H1).

Nilai t hitung (2.677) > t table (1.994) dan nilai sign untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0.009 < 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara pemahaman (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

## 2) Pengujian hipotesis kedua (H2)

Nilai t hitung (-0.074) < t table (1.994) dan nilai sign untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0.941 > 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara kemudahan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

## 3) Pengujian hipotesis ketiga (H3)

Nilai t hitung (7.953) > t table (1.994) dan nilai sign untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  sehingga

dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara manfaat (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y).

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil olah data beserta penjelasannya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemahaman bertransaksi menggunakan Webform BSI secara parsial terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus. Hal ini sepemikiran dengan hipotesis awal, maka hipotesis yang berisi diduga pemahaman bertransaksi menggunakan Webform BSI secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus ini diterima.
2. Kemudahan bertransaksi menggunakan Webform BSI secara parsial tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus. Hal ini bertolak belakang dengan hipotesis awal, maka hipotesis yang berisi diduga kemudahan bertransaksi menggunakan Webform BSI secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia ini ditolak.
3. Manfaat bertransaksi menggunakan Webform BSI secara parsial terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus. Hal ini sepemikiran dengan hipotesis awal, maka hipotesis yang diduga manfaat bertransaksi menggunakan Webform BSI secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus ini diterima.

### **Daftar Pustaka**

- Fita Pertiwi, (2014). Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Yogyakarta, Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol 11 No 1.
- Ida Mantayani, Rusmanto, Rahmiati, (2016) Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan

- Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking, Vol 9 No 2.
- Iqbal Hasan, (2009) Pokok-pokok Materi Statistik1 (Statistik Deskriptif). Jakarta: PT. Bumi Aksara,
- Iqbal M, Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di Kecamatan Kuta Alam), (Perbankan Syariah: Universitas Islam Negeri AR-Raniry 2019)
- Jihan Enggar Safira, (2018) The Analysis of Individual's Behavior Intention in Using Mobile Banking Based on TAM and UTAUT 2, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Vol 6 No 2.
- Jogiyanto (2007) Sistem Informasi Keperilaku. Yogyakarta: Andi.
- Makanyeza, C., (2017) Determinants of consumers' intention to adopt mobile banking service in Zimbabwe. International Journal of Banking Marketing, 35 (6).
- Marlius, D., & Putriani, I. (2020) Kepuasan Nasabah PT. BRI Unit Tahap Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. Jurnal Pundi, Vol 3 No 2.
- Muri Yusuf, (2015) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Niken Nanincova, (2009) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Café and Bistro, Agora, Vol 7 No 2.
- Putra P., (2021). Analisis Tingkat Pemahaman Mahasiswa Terhadap Pernyataan Standar Akuntansi Keuntungan Syariah Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi, Vol 6 No 1.