

**PENGARUH INOVASI *DIGITAL BANKING* DALAM EFISIENSI  
TRANSAKSI NASABAH DI MASA PANDEMI *COVID-19* (STUDI  
KASUS PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.  
KCP WATANSOPPENG**

Diajukan Oleh :  
M. Aslam Semma  
4517012002



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Persyaratan**

**Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh inovasi *digital banking* dalam efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19* (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng)

Nama Mahasiswa : M. Aslam Semma

Stambuk/NIM : 4517012002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui :

Pembimbing I Pembimbing II

  
H. MUHL. IDRIS, SE., M.SI.

  
RAFIUDDIN, SE., M.SI.


Mengetahui dan Mengesahkan :  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bosowa


DR. H. A. ARIFUDDIN MANE, SE, M.SI. SH, MH.

Ketua Program Studi  
Manajemen



INDRAYANI NUR, S.PD, SE, M.SI.

Tanggal Pengesahan :

## PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Aslam Semma  
NIM : 4517012002  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Pengaruh inovasi *digital banking* dalam efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19* (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah dari saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 29 April 2021

Mahasiswa bersangkutan



M. Aslam Semma

**THE INFLUENCE OF DIGITAL BANKING INNOVATION ON COSTUMER  
TRANSACTION EFFICIENCY DURING THE COVID-19 PANDEMIC  
(STUDY CASE AT PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk. KCP  
WATANSOPPENG)**

**By :**

**M. Aslam Semma**

**Prodi Management Faculty Of Economics and Business**

**Bosowa University**

**ABSTRACT**

M. Aslam Semma. 2021. Skripsi. *The Influence of Digital Banking Innovation on Customer Transaction Efficiency during the Covid-19 Pandemic (Case study at PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Under the guidance of H. Muh. Idris, SE, M.Si and Rafiuddin, SE, M. Si.*

*This study aims to determine the effect of digital banking innovation on customer transaction efficiency during the Covid-19 pandemic at PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. The primary data used in this study is quantitative data from questionnaires distributed to 91 customers as respondents which will then be processed using the SPSS version 25 program with descriptive analysis methods and multiple linear regression analysis.*

*The results show that BSI mobile digital banking innovation has a positive and significant effect on customer transaction efficiency, while QRIS scan code payment innovation has no positive and significant effect on customer transaction efficiency. But broadly speaking, BSI mobile digital banking innovation and QRIS code scan payments as independent variables have a positive and significant simultaneous effect on the efficiency of customer transactions during the covid-19 pandemic at PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng.*

**Keywords :** *Digital Banking Innovation, Costumer Transaction Efficiency*

**PENGARUH INOVASI *DIGITAL BANKING* DALAM EFISIENSI TRANSAKSI NASABAH DI MASA PANDEMI *COVID-19* (STUDI KASUS PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk. KCP WATANSOPPENG)**

Oleh :

**M. Aslam Semma**

**Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Bosowa**

**ABSTRAK**

M. Aslam Semma. 2021. Skripsi. Pengaruh Inovasi *Digital Banking* dalam Efisiensi Transaksi Nasabah di masa Pandemi *Covid-19* (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Di bawah bimbingan H. Muh. Idris, SE, M.Si dan Rafiuddin, SE, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari inovasi *digital banking* dalam efisiensi transaksi nasabah di masa pandemi *Covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dari kuesioner yang dibagikan ke 91 nasabah sebagai responden yang kemudian akan diolah menggunakan program *SPSS* versi 25 dengan metode analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *digital banking* *BSI mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah, sedangkan inovasi pembayaran *scan code QRIS* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah. Namun secara garis besar inovasi *digital banking* *BSI mobile* dan pembayaran *scan code QRIS* sebagai variabel independen berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng.

**Kata Kunci** : Inovasi *Digital banking*, Efisiensi Transaksi Nasabah

## KATA PENGANTAR

Untaian puji dan syukur Alhamdulillah penulis hanturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan teriring salam dan shalawat hanya tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen Universitas Bosowa Makassar, dengan judul “Pengaruh inovasi *digital banking* dalam efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19* (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng)”.

Penulis memahami bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan dalam segala hal. oleh sebab itu penulis menerima kritikan konstruktif dari para pembaca guna penyempurnaan isi maupun teknik penulisan skripsi yang baik dan benar.

Dalam penulisan skripsi ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu demi terwujudnya skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Saleh Pallu, M.Eng. selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Bapak Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar
3. Ibu Dr. Hj. Herminawati Abu Bakar, SE., MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar

4. Ibu Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar
5. Kepada bapak H. Muh. Idris, SE, M.Si dan Bapak Rafiuddin, SE, M.Si sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan dengan penulis
6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa Makassar yang telah memberikan ilmu dan pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah. Beserta seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar, terima kasih atas bantuannya dalam pengurusan administrasi
7. Kepada bapak Suwarman selaku pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng, atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di instansi beliau. Kakak Nur Paiga, Widuri, Ahmad Yani, Hastuti dan seluruh karyawan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng, yang telah membantu peneliti dalam memberikan data yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini
8. Kepada ibu dan bapak penulis tersayang terimakasih sudah memberikan kasih sayang dan dukungan serta doa untuk penulis dari kecil hingga bisa seperti sekarang ini
9. Teman-teman penulis kelas manajemen A angkatan 2017 yang begitu luar biasa terima kasih karena sudah memberi kenangan indah selama ini dan seluruh pihak yang membantu penulis yang penulis sendiri tidak mampu ungkapkan satu persatu penulis ucapkan terimakasih

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Hal ini disebabkan keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh sebab itu penulis selalu berusaha memperbaiki diri lebih baik lagi kedepannya.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dan membantu semua pihak yang memerlukannya.

Makassar, 01 Mei 2021

Penulis



UNIVERSITAS  
**BOSOWA**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEORISINILAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1. Kerangka Teori .....	6
2.1.1. <i>Digital Banking</i> .....	6
2.1.2. Manfaat <i>Digital Banking</i> .....	7
2.1.3. Faktor-faktor Penggunaan <i>Digital Banking</i> .....	7
2.1.4. Pembayaran <i>scan code QRIS</i> .....	10
2.1.5. Efisiensi Transaksi Nasabah.....	13
2.1.6. Penelitian Terdahulu .....	16
2.2. Kerangka Pikir .....	19
2.3. Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	22
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4. Populasi dan Sampel.....	26
3.5. Metode Analisis .....	28
3.6. Definisi Operasional .....	32

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	34
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	34
4.1.1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.....	34
4.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.....	36
4.1.3. Ruang Lingkup Bidang Usaha .....	36
4.1.4. Struktur Organisasi.....	38
4.2. Deskripsi Data.....	39
4.3. Analisis Data.....	42
4.3.1. Hasil Uji Kualitas Data .....	42
4.3.2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
4.3.4. Hasil Uji Hipotesis .....	52
4.4. Ringkasan Penelitian.....	57
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	65
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	67
<b>LAMPIRAN</b> .....	69

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Pikir.....	20
GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi.....	38



## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Indikator BSI <i>Mobile Banking</i> .....	10
TABEL 2.2 Indikator Pembayaran <i>QRIS</i> .....	13
TABEL 2.3 Indikator Efisiensi Transaksi Nasabah.....	16
TABEL 2.4 Penelitian Terdahulu .....	16
TABEL 3.1 Penilaian Jawaban Skala Likert .....	24
TABEL 4.1 Pengembalian Kuesioner.....	39
TABEL 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	40
TABEL 4.3 Usia Responden.....	40
TABEL 4.4 Masa Kerja Responden.....	41
TABEL 4.5 Tingkat Pendidikan Responden.....	42
TABEL 4.6 Hasil Uji Validitas BSI <i>Mobile Banking</i> .....	43
TABEL 4.7 Hasil Uji Validitas Pembayaran <i>Scan Code QRIS</i> .....	44
TABEL 4.8 Hasil Uji Validitas Efisiensi Transaksi Nasabah.....	45
TABEL 4.9 Uji Reliabilitas BSI <i>Mobile Banking</i> .....	46
TABEL 4.10 Uji Reliabilitas Pembayaran <i>Scan Code QRIS</i> .....	47
TABEL 4.11 Uji Reliabilitas Efisiensi Transaksi Nasabah .....	47
TABEL 4.12 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	48
TABEL 4.13 Uji Multikolinieritas .....	49
TABEL 4.14 Uji Heteroskedastisitas .....	50
TABEL 4.15 Uji Regresi Linier Berganda .....	51
TABEL 4.16 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
TABEL 4.17 Uji Simultan (Uji F) .....	54
TABEL 4.18 Uji Parsial (Uji T).....	55

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Digital banking* merupakan layanan perbankan inovatif dan juga sebagai elemen penting dalam perkembangan dan kemajuan dunia perbankan. Dalam era digital seperti sekarang ini diperkirakan penggunaan layanan *digital banking* akan mengalami kemajuan yang pesat dalam beberapa tahun akan datang. Seiring dengan berkembangnya dunia teknologi informasi dan banyaknya perubahan dan inovasi *digital banking* yang terus menerus dilakukan oleh pihak perbankan untuk dapat bersaing khususnya untuk memperoleh nasabah baru yang lebih banyak merupakan daya tarik tersendiri karena nasabah tentu menginginkan suatu hal yang baru yang lebih praktis dan aman. Peran teknologi informasi merupakan aspek yang sangat penting dimana seperti yang kita ketahui bersama pola hidup dan kecenderungan nasabah dalam bertransaksi sangat bergantung pada perangkat seluler atau komputer untuk digunakan sebagai media transaksi.

Kecenderungan dan pola kebiasaan inilah yang mengarahkan bank menuju sebuah ekosistem baru yang dikenal sekarang sebagai era perbankan digital (*digital banking*). Pada masa pandemi *Covid-19* yang masih terjadi sampai detik ini, segala macam bentuk aktivitas yang akan dilakukan sangatlah terbatas. interaksi sosial maupun kegiatan perbankan yang dilakukan oleh nasabah yang berkunjung ke kantor cabang tentu sangat dibatasi dengan berbagai macam protokol kesehatan yang harus dipatuhi demi menghindari dan mencegah adanya penularan virus. Tentu saja hal ini membuat nasabah akan

berpikir dua kali sebelum datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi atau mengurus administrasi keuangan lainnya. Untuk itu bank berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanan *digital banking*-nya melalui berbagai inovasi yang terus dilakukan demi kepuasan dan kemudahan transaksi nasabahnya dimasa pandemi *Covid-19*, karena layanan *digital banking* dapat dengan mudah diakses dimana dan kapan saja untuk mengurangi kontak langsung dengan pegawai bank sehingga nasabah tidak perlu lagi repot datang ke kantor cabang sebuah bank untuk sekedar bertransaksi. Perbankan digital juga bertujuan untuk mempermudah dan meningkatkan efisiensi transaksi serta kualitas tata cara pelayanan bank kepada para nasabahnya.

Salah satu bank yang berhasil mempertahankan kinerjanya tetap baik dan terus melakukan segala macam inovasi demi menjaga eksistensinya didunia perbankan modern dalam hal pengembangan *digital banking* khususnya dimasa pandemi *Covid-19* ini adalah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng secara konsisten mampu untuk terus melakukan inovasi bukan hanya dalam satu bidang saja namun juga dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk menghadapi situasi seperti di masa pandemi *Covid-19* ini. Seperti yang kita ketahui bahwa sebelum diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 lalu, PT. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger dari tiga bank syariah di Indonesia yaitu bank syariah mandiri, BNI syariah, dan BRI syariah. Hal tersebut tentunya memberikan keuntungan untuk PT. Bank Syariah Indonesia karena dapat menggabungkan inovasi produk *digital banking* dari

ketiga bank tersebut menjadi suatu inovasi dan terobosan yang baru sekaligus sebagai pembuktian bahwa bank syariah mampu mempertahankan kinerjanya dan tidak kalah bersaing dengan bank konvensional dimasa pandemi *Covid-19* ini. Beberapa contoh inovasi yang berhasil dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia demi meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi nasabahnya adalah inovasi dalam hal proses pembukaan rekening tabungan yang praktis dan memudahkan melalui penambahan beberapa fitur *mobile banking* yang diberi nama BSI mobile, dengan aplikasi tersebut nasabah mampu melakukan pembukaan rekening tanpa harus ke kantor cabang lagi melainkan hanya cukup menyediakan berkas yang diperlukan seperti foto *selfie* dengan memegang KTP dan dilanjutkan dengan panggilan video bersama petugas bank untuk verifikasi data akhir. Selanjutnya ada pula pembayaran digital melalui *scan QR code* dengan *QRIS (Quick Response Indonesian Standard Code)* berupa *QR code* dengan standar khusus dari Bank Indonesia.

Metode pembayaran digital dengan *scan code* resmi yang dikeluarkan oleh pihak Bank Indonesia yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi pembayaran non tunai yang praktis dan cepat karena tidak butuh waktu lama lagi untuk antri didepan kasir serta aman untuk digunakan. Pembayaran melalui pemindaian kode ini akan mengurangi resiko terpapar bakteri atau virus dari kontak fisik sehingga akan menjamin nasabah aman dari paparan virus *Covid-19*, resiko lain seperti kehilangan uang tunai/dicuri dan kerugian karena menerima pembayaran dengan uang palsu saat bertransaksi juga akan menurun karena dengan pemindaian kode melalui *QRIS* ini nasabah tidak perlu lagi repot

menggunakan uang *cash*/tunai. Berdasarkan fakta kondisi yang terjadi sekarang dan latar belakang dari inovasi *digital banking* yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia demi kemudahan dan efisiensi transaksi dan administrasi nasabah diatas, peneliti penasaran dan merasa sangat ingin melakukan penelitian lebih lanjut terhadap aplikasi *mobile banking BSI mobile* dan pemindaian kode pembayaran digital melalui *QRIS* yang merupakan inovasi *platform digital* yang dikeluarkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia dimasa pandemi *Covid-19* dengan mengangkat judul “Pengaruh inovasi *digital banking* dalam efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19* (Studi kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng). yang diharapkan dapat mampu menambah pengetahuan bagi peneliti dan juga tentunya hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan bagi instansi yang bersangkutan untuk terus meningkatkan inovasinya dalam hal pengembangan *digital banking* di dunia perbankan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan peneliti sebelumnya, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Apakah inovasi *digital banking BSI mobile* secara parsial berpengaruh dalam efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*?
2. Apakah inovasi *digital banking* pembayaran *QRIS* secara parsial berpengaruh dalam efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*?
3. Apakah inovasi *BSI mobile banking* dan pembayaran *QRIS* secara simultan berpengaruh dalam efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*?



### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh inovasi *digital banking BSI mobile* terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi *digital banking* pembayaran *QRIS* terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.
3. Untuk mengetahui pengaruh inovasi *digital banking BSI mobile* dan pembayaran *QRIS* secara simultan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

### 1.4. Kegunaan Penelitian

Setelah penelitian berhasil dilaksanakan, diharapkan hasil penelitian akan dapat berguna untuk :

1. Diharapkan hasil penelitian akan bermanfaat dan digunakan sebagai sumber literasi dan informasi, perbandingan, dan tolak ukur bagi penelitian yang sejenis dalam rangka efisiensi transaksi nasabah di dunia perbankan pada masa pandemi.
2. Diharapkan penelitian ini dapat memperluas sudut pandang dan pola pikir dari segi ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya yang serupa khususnya mengenai efisiensi transaksi nasabah di masa pandemi.
3. Diharapkan penelitian ini nantinya mampu dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan *digital banking* dalam dunia perbankan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kerangka Teori**

Inovasi merupakan gagasan berupa ide yang dirumuskan dengan tujuan menciptakan hal yang mempunyai nilai lebih untuk digunakan dalam memperbaiki sesuatu yang sudah lama. Green, Howells dan Miles (dalam Zulfa, Nurdin, 2016:11) mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan proses baru (barang atau layanan) dan bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain. Sejalan dengan pendapat sebelumnya, Albury dan Mulgan (dalam Zulfa Nurdin, 2016:12) mengatakan bahwa sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan berupa peningkatan hasil dari kualitas yang efektif dan efisien sesuai yang dibutuhkan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, inovasi sangatlah penting untuk terus meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa dibidang apapun, khususnya dalam bidang pelayanan jasa keuangan seperti perbankan yang sangat mengandalkan pemanfaatan teknologi untuk bersaing di era modern seperti sekarang dalam bentuk layanan *digital banking* bagi nasabah untuk meningkatkan kualitas layanannya di masa pandemi *Covid-19* ini.

##### **2.1.1. *Digital banking***

Menurut Khairi Mahdi (dalam King, 2018:27) *digital banking* merupakan pemanfaatan teknologi internet yang dapat diakses melalui

*gadget* atau laptop sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Selain itu bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan, hal ini tentunya akan mempermudah nasabah untuk melakukan segala bentuk transaksi keuangan di masa pandemi *Covid-19* yang mewajibkan setiap orang untuk mematuhi protokol kesehatan dan menjaga jarak antar individu.

### **2.1.2. Manfaat *digital banking***

Febriana (dalam Rauzatul Jannah, 2019:14) menjelaskan bahwa istilah dari *digital banking* dapat didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif. Adapun manfaat *digital banking* sebagai berikut :

- a. Informasi mengenai bank bisa diakses dari mana saja dan tidak perlu lagi datang ke bank
- b. Jasa pelayanan ke nasabah dapat dilakukan melalui media apa saja
- c. Nasabah dan calon nasabah dapat melakukan transaksi dengan bank dimanapun dia berada dan dengan channel apapun
- d. Sebagai solusi yang dapat digunakan untuk kebutuhan *mobile banking* dan *internet banking*

### **2.1.3 Faktor-faktor penggunaan *digital banking***

Budi Agus Riswandi (dalam Abi Fadlan dan Rizki Yudhi, 2018:84) *mobile banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh

bank yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankan melalui *gadget* dan *web*. dalam penelitian ini, peneliti mengambil contoh sampel penelitian *digital banking* dari layanan *BSI mobile banking* di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Peneliti akan mengambil sampel berupa data kuesioner yang dibagikan kepada nasabah sebagai sampel penelitian yang akan diukur dari beberapa indikator penelitian yang diambil berdasarkan variabel dari judul penelitian ini.

Berdasarkan variabel dari judul penelitian diperlukan indikator untuk mengukurnya sehingga penelitian akan mendapatkan kesimpulan yang sangat baik. Adapun indikator untuk mengukur dan mempengaruhi sikap nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* menurut laporan BRI (2010, 62) dalam penelitiannya menjelaskan ada lima indikator yang dijadikan poin penting dan diyakini mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* yaitu :

a. Keamanan sistem

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking* tentu sangat mempertimbangkan keamanan sistem dalam penggunaan layanan ini.

b. Kemudahan untuk mengakses

Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara online melalui media *digital banking* seperti *mobile banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa

layanan *digital banking*. Semakin mudah nasabah dalam mengakses situs atau *website* perusahaan jasa layanan perbankan secara *mobile* akan meningkatkan ketertarikan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan tersebut.

c. Privasi pengguna

Dalam sistem layanan perbankan/transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarluaskan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan ini.

d. Keandalan layanan

Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah, khususnya pada masa pandemi *Covid-19* seperti sekarang ini dimana segala hal yang akan dilakukan pasti dibatasi oleh jam operasional yang minim.

e. Kecepatan koneksi

Nasabah tentu memiliki kebutuhan dan tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada *provider* nasabahnya sendiri, namun tidak bisa dipungkiri tak sedikit pula nasabah menyalahkan bank akan hal ini.

Dari beberapa indikator di atas, peneliti kemudian menyusun beberapa pertanyaan yang dikelompokkan berdasarkan indikator untuk mengukur variabel penelitian dan nantinya akan dijawab oleh nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng sebagai sampel dalam penelitian ini. Indikator tersebut dirincikan pada tabel dibawah ini berdasarkan pertanyaan kuesioner yang telah dilampirkan.

**TABEL 2.1**  
**INDIKATOR BSI MOBILE BANKING**

No	Indikator	Nomor Pertanyaan
1	Keamanan Sistem	1,2
2	Kemudahan untuk mengakses	3,4
3	Privasi pengguna	5,6
4	Kehandalan layanan	7,8
5	Kecepatan koneksi	9,10

Sumber : Data diolah, 2021

#### 2.1.4. Pembayaran *scan code QRIS*

Pembayaran digital dapat digunakan untuk membayar kebutuhan barang atau jasa secara non tunai apabila sudah terdaftar pada aplikasi layanan pembayaran digital (Yulianto *et al.*, 2016). Saat ini Bank BSI telah menyediakan fasilitas *e-channel* baru yaitu transaksi dengan menggunakan *QR (Quick Response)* berstandar *QRIS* yang bisa mempermudah dan mempercepat proses pembayaran nasabah diberbagai macam *merchant* yang sudah terdaftar sehingga praktis digunakan selama masa pandemi ini.

*QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)* adalah standarisasi pembayaran menggunakan metode *QR Code* dari Bank Indonesia agar transaksi dengan *QR Code* yang dilakukan nasabah lebih mudah, cepat, dan

terjaga keamanannya. Rouillard (dalam Novan Adi Musthofa dkk, 2016:44) menyatakan bahwa pada dasarnya *QR Code* dikembangkan sebagai suatu kode yang memungkinkan isinya untuk dapat diterjemahkan dengan kecepatan tinggi. Menurut PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, dilansir dalam situsnya (bankmandiri.co.id. 2021) menyatakan bahwa *QRIS* memiliki beberapa manfaat bagi *merchant* sebagai berikut :

a. Kemudahan pembayaran

Cukup menggunakan satu kode *QR* dapat menerima seluruh transaksi pembayaran dari berbagai aplikasi.

b. Mengikuti trend pembayaran

Berbagai negara telah mengimplementasikan metode pembayaran menggunakan *universal QR*.

c. Mengurangi pengelolaan dan resiko uang tunai

Tidak memerlukan uang tunai kembalian, menurunkan resiko terpapar bakteri/kuman/virus dari uang fisik, uang penjualan langsung tersimpan di bank dan bisa dimonitor setiap saat. Resiko uang tunai hilang atau dicuri menurun, penurunan resiko rugi karena menerima pembayaran dengan uang palsu.

Manfaat menggunakan pembayaran *QRIS* bagi pengguna atau nasabah sebagai berikut :

a. Konsumen menjadi lebih fleksibel dalam memilih aplikasi pembayaran dengan *QR code* ketika melakukan transaksi.

b. Proses transaksi menjadi lebih efektif dan efisien sehingga hemat waktu.

Treiblmaier dan Andreas Pinterist (2008, 6:4) menyimpulkan bahwa ada tiga faktor yang dapat dijadikan indikator untuk mengukur minat seseorang dalam melakukan pembayaran digital. Antara lain sebagai berikut :

a. Kemudahan Penggunaan

Dalam melakukan pembayaran digital tuntutan untuk menjadikan segalanya menjadi lebih mudah sangatlah penting dan menjadi perhatian khusus untuk penggunaanya, misalnya pembayaran melalui *QRIS* dalam layanan *BSI mobile* memungkinkan nasabah dapat mempercepat proses pembayaran tanpa harus memperlihatkan struk.

b. Kecepatan

Dengan pembayaran melalui *scan code QRIS* ini nasabah atau pengguna tidak lagi repot dan lama mengantri di depan petugas kasir untuk melakukan pembayaran. Cukup sekali scan saja untuk menyelesaikan proses pembayaran.

c. Keamanan Privasi

Keamanan tentu menjadi poin utama dalam melakukan pembayaran digital, apalagi pada masa sekarang banyak sekali usaha phising yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dengan memanfaatkan data dari pengguna transaksi online. Dalam pembayaran *QRIS* ini tentu keamanan akan terjamin karena diakses melalui akun *mobile banking* milik pribadi nasabah itu sendiri.

Dari beberapa indikator di atas, peneliti kemudian menyusun beberapa pertanyaan yang dikelompokkan berdasarkan indikator untuk



mengukur variabel penelitian dan nantinya akan dijawab oleh nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng sebagai sampel dalam penelitian ini. Indikator tersebut dirincikan pada tabel dibawah ini berdasarkan pertanyaan kuesioner yang telah dilampirkan.

**TABEL 2.2**  
**INDIKATOR PEMBAYARAN QRIS**

No	Indikator	Nomor Pertanyaan
1	Kemudahan Penggunaan	1,2
2	Kecepatan	3,4
3	Keamanan Privasi	5,6

Sumber : Data Diolah, 2021

#### 2.1.5. Efisiensi Transaksi Nasabah

Sedarmayanti (dalam Hayuning Rizki Mahardita, 2017:135) menyatakan bahwa efisiensi adalah ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses. Semakin hemat atau sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya dikatakan semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih murah dan lebih cepat. The Liang Gie dan Miftah Thoha (1978) kegiatan dapat disebut efisien jika usaha yang telah dilakukan, memberikan output yang maksimum baik dari jumlah maupun kualitas melalui ketepatan cara usaha dan kerja, menghemat waktu dan tenaga, menciptakan kemudahan, hemat biaya.

Transaksi menurut Azhar Susanto (2013:8), merupakan kejadian atau proses bisnis yang terjadi atau dilakukan antara perusahaan satu sama lain. transaksi juga dapat diartikan sebagai sebuah hal yang dilakukan untuk menemukan kesepakatan yang saling menguntungkan satu sama lain.

Dengan melakukan transaksi, pihak yang memiliki keperluan tentu saja membutuhkan keamanan privasi dalam melakukan proses transaksi ini. Setiap bank tentu memiliki kebijakan privasi tersendiri bagi nasabahnya untuk menjamin keamanan data pribadi serta menjaga kepercayaan nasabah selama melakukan proses transaksi pada salah satu penyedia layanan jasa perbankan demi menjaga citra dan nama baik bank.

Nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharapkan imbalan berupa uang atas simpanan tersebut (Pardede, 2018. Sarjanaekonomi.co.id, 5 Maret 2021). Adapun tujuan dari efisiensi transaksi nasabah antara lain :

- a. Untuk mewujudkan transaksi bebas hambatan sesuai dengan yang diharapkan
- b. Untuk mempercepat dan menghemat waktu pada saat melakukan proses transaksi
- c. Untuk memaksimalkan semua komponen yang dimiliki dalam proses transaksi agar tidak ada yang terbuang percuma
- d. Untuk menambah kualitas dan meningkatkan kinerja suatu bagian unit kerja transaksi sehingga hasil transaksi tersebut semakin maksimal
- e. Untuk memaksimalkan kualitas dan keamanan transaksi demi kenyamanan nasabah

Dari beberapa pengertian serta penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan efisiensi transaksi nasabah merupakan ketepatan dalam hal

pengelolaan pelayanan transaksi keuangan nasabah pada suatu keadaan dimana bank dituntut untuk memaksimalkan pelayanannya terhadap nasabah dengan mempertimbangkan segala aspek demi mencapai hasil yang maksimal khususnya dimasa pandemi *Covid-19* ini. Menurut The Liang Gie dan Miftah Thoha (1978) menjelaskan bahwa untuk mengukur efisiensi dapat dilihat dari bagaimana hal yang dilakukan mampu memenuhi beberapa poin penting yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Menghemat waktu dan tenaga

Dalam menentukan efisien tidaknya suatu transaksi tentu bisa dilihat dari dampak yang dihasilkan oleh suatu kebijakan yang dibuat apakah bisa menghemat waktu dan mengurangi beban pekerjaan yang ada sebelumnya sehingga transaksi yang dilakukan bisa terselesaikan secara praktis dan tidak merepotkan.

b. Menciptakan kemudahan

Penyedia jasa perbankan tentu akan melakukan berbagai hal demi menemukan inovasi baru untuk mempermudah proses transaksi, agar transaksi nasabah bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

c. Hemat biaya

Ketika akan melakukan transaksi poin utama dan paling penting yang perlu diperhatikan adalah biaya transaksi yang dilakukan tidak memberatkan dan mempermudah segala urusan transaksi.

Dari beberapa indikator di atas, peneliti kemudian menyusun beberapa pertanyaan yang dikelompokkan berdasarkan indikator untuk mengukur

variabel penelitian dan nantinya akan dijawab oleh nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng sebagai sampel dalam penelitian ini. Indikator tersebut dirincikan pada tabel dibawah ini berdasarkan pertanyaan kuesioner yang telah dilampirkan.

**TABEL 2.3**  
**INDIKATOR EFISIENSI TRANSAKSI NASABAH**

No	Indikator	Nomor Pertanyaan
1	Menghemat waktu dan tenaga	1,2
2	Menciptakan kemudahan	3,4
3	Hemat biaya	5,6

Sumber : Data Diolah, 2021

#### 2.1.6 Penelitian Terdahulu

**TABEL 2.4**  
**PENELITIAN TERDAHULU**

Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Nisa Ayu Purwati (2018)	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i> Bank Syariah	<b>Variabel independen :</b> Kemudahan penggunaan, manfaat, keamanan, resiko, biaya, kepatuhan syariah <b>Variabel dependen :</b> Minat nasabah dalam penggunaan <i>mobile</i>	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan minat nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> sangat dipengaruhi oleh kemudahan dalam penggunaan layanan tersebut dimana transaksi yang dilakukan akan sangat efisien dan cepat

*banking* Bank  
syariah

Nely Zahara (2018)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pemanfaatan <i>mobile banking</i> pada Bank syariah di Yogyakarta	<b>Variabel Independen :</b> Faktor manfaat, kemudahan, keamanan, resiko, kemampuan akses, kecepatan transaksi <b>Variabel dependen :</b> Kepuasan nasabah dalam pemanfaatan <i>mobile banking</i>	Kepuasan nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i> dipengaruhi oleh kemudahan, keamanan dalam mengaksesnya sedangkan kecepatan dalam bertransaksi dan resiko dalam penggunaan <i>mobile banking</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
Nindi Anindya Putri (2020)	Pelaksanaan penggunaan <i>Quick Response Code</i> (kode QR) untuk sistem pembayaran berdasarkan peraturan anggota dewan gubernur	<b>Variabel Independen :</b> Kebijakan pembayaran digital <b>Variabel dependen :</b> Penggunaan <i>Quick Response</i>	Pelaksanaan penggunaan <i>QRIS</i> terbukti belum efektif dan pengawasan dalam penggunaannya untuk saat ini belum dilaksanakan karena masih

	tentang implementasi standar nasional <i>Quick Response Code</i> untuk pembayaran di kota Semarang	<i>Code</i> (kode QR) untuk sistem pembayaran	dalam tahap penggalan data, sosialisasi dan kesiapan dari penyelenggara jasa sistem pembayaran.
Ziyadatul Husna (2020)	Analisis Faktor-faktor penentu masyarakat muslim terhadap preferensi metode pembayaran infaq dan shadaqah melalui kode <i>QRIS</i>	<b>Variabel independen :</b> Faktor-faktor penentu masyarakat muslim (kepercayaan, kompatibilitas, kepuasan, faktor sosial) <b>Variabel dependen :</b> Metode pembayaran melalui kode <i>QRIS</i>	Kepercayaan, kompatibilitas, dan kepuasan sangat mempengaruhi dalam penggunaan pembayaran melalui <i>QRIS</i> namun faktor sosial tidak berpengaruh secara signifikan dikarenakan masyarakat masih dipengaruhi oleh lingkungan sekitar dalam melakukan pembayaran secara manual

**Sumber :** Data referensi diolah, 2021

Penelitian ini membahas Pengaruh inovasi *digital banking* dalam efisiensi transaksi nasabah, adapun persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *digital banking* dalam hal ini

*mobile banking* dan pembayaran *QRIS* terhadap minat dan kemudahan yang didapatkan nasabah dalam melakukan proses transaksi di bank dan untuk mengetahui tingkat efektifitas dan keamanan saat melakukan proses transaksi perbankan melalui metode pembayaran *scan code QRIS*.

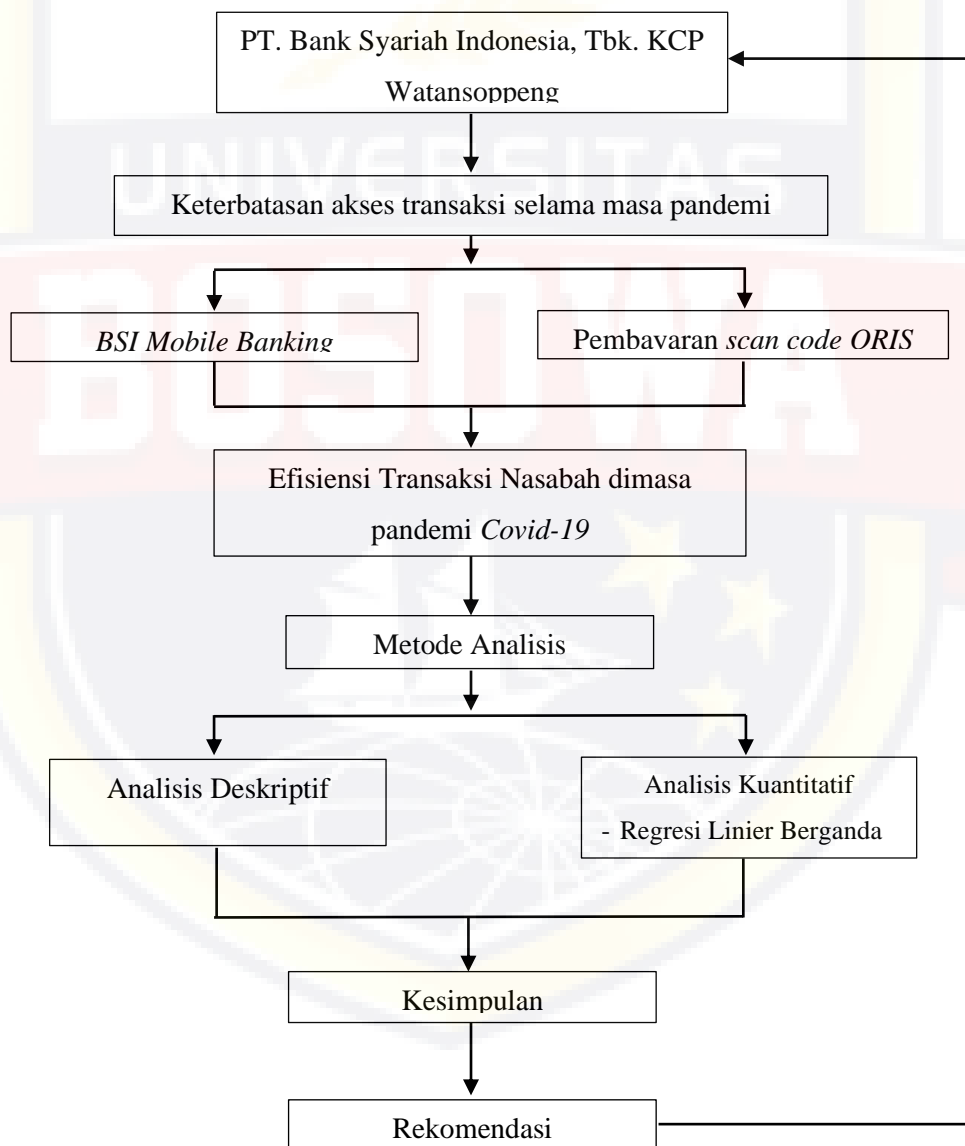
Adapun perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu arah penelitian lebih fokus pada efisiensi transaksi yang didapatkan nasabah ketika menggunakan layanan *digital banking* sedangkan penelitian terdahulu membahas berbagai kemudahan akses transaksi dan keamanan dalam layanan *digital banking* tersebut.

## **2.2. Kerangka Pikir**

Kerangka berpikir berguna membangun suatu hipotesis sehingga dapat disebut sebagai dasar penyusun hipotesis. Gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan yang akan diangkat peneliti mengenai kondisi pandemi *Covid-19* seperti sekarang ini mewajibkan semua orang harus patuh terhadap protokol kesehatan untuk menghindari penyebaran virus melalui kontak fisik dan interaksi sosial lainnya khususnya disektor perbankan. Setiap bank berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanannya dalam melakukan inovasi *digital banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah di masa pandemi ini. Hal inilah yang menjadi penyebab peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dimana inovasi *digital banking* yang dimaksud adalah inovasi *BSI mobile banking* dan pembayaran digital *scan QR code* melalui *QRIS*.

Produk layanan *digital banking* dari PT. Bank Syariah Indonesia dimasa pandemi *Covid-19* ini dimaksudkan untuk mempermudah nasabah dalam

melakukan transaksi, *BSI Mobile* akan mempermudah nasabah dalam melakukan pembukaan rekening tanpa harus ke kantor cabang, demikian halnya dengan *QRIS* yang akan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran digital melalui *scan QR code* tanpa menggunakan uang tunai. Berikut merupakan kerangka pikir penelitian yang akan peneliti disajikan pada gambar di bawah :



**GAMBAR 2.1**  
**KERANGKA PIKIR**



### 2.3. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2017:63). Berdasarkan latar belakang masalah, kerangka teori dan kerangka pikir maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga bahwa inovasi *digital banking BSI mobile* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

H2 : Diduga bahwa inovasi *digital banking pembayaran scan code QRIS* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

H3 : Diduga bahwa inovasi *digital banking BSI mobile* dan pembayaran *scan code QRIS* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di kantor PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng yang berlokasi di Jl. Kemakmuran No.13 Watansoppeng tepat di depan hotel Grand Aisha. Dipilihnya kantor PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng sebagai tempat penelitian karena peneliti memandang PT. Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank terbaik dalam hal pengembangan teknologi *digital banking* sebagai hasil dari merger antara tiga bank syariah yaitu BNI syariah, BRI syariah, dan Bank Mandiri syariah, khususnya dimasa pandemi *Covid-19* seperti sekarang.

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih dua bulan sejak tanggal 1 April sampai dengan 31 Mei 2021.

#### **3.2. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **3.2.1. Studi Kepustakaan (*Library research*)**

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur-literatur yang ada berupa buku-buku, karya ilmiah, jurnal atau artikel-artikel, serta mengakses *website* dan

situs-situs yang menyediakan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### 3.2.2. Studi Kasus/lapangan (*field research*)

Studi lapangan merupakan pengumpulan data dengan cara mendatangi perusahaan yang bersangkutan untuk melakukan pengamatan langsung serta memperoleh data dan informasi yang dianggap relevan mengenai masalah yang diteliti, dalam hal ini kantor PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng.

Menurut Sugiyono (2017,194) cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, kuesioner, observasi dan gabungan ketiganya. Untuk memperoleh data tersebut, peneliti menggunakan cara sebagai berikut :

- a. Kuesioner/angket, yaitu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk mendapatkan informasi selengkap mungkin, kuesioner ini yang nantinya akan digunakan peneliti untuk mendapatkan data dari nasabah PT. Bank Syariah Indonesia yang berhubungan dengan objek penelitian.
- b. Wawancara (*Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian, metode ini akan digunakan peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari nasabah atau karyawan PT. Bank Syariah Indonesia yang bersangkutan

mengenai kemudahan yang didapatkan dalam penggunaan *digital banking*.

- c. Observasi, adalah penelitian dengan melakukan pengamatan dan pencatatan dari berbagai proses biologis dan psikologis secara langsung maupun tidak langsung yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitian.

### 3.2.3. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang dilakukan untuk penelitian ini, peneliti menggunakan daftar pertanyaan berupa kuesioner yang diajukan kepada responden yaitu nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng dengan menggunakan skala pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan beberapa pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai pada sangat setuju yang diambil berdasarkan sikap dan sudut pandang seseorang terhadap fenomena yang sedang diteliti dan diberikan dalam bentuk kuesioner. Berikut penentuan *Skala Likert* 5 titik penilaian skor menurut Dr. Rensist Likert (dalam Fenti Hikmawati, 2017:38), yang disajikan dalam tabel di bawah ini :

**TABEL 3.1**  
**PENILAIAN JAWABAN SKALA LIKERT**

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

**Sumber :** Data dari Buku Metodologi Penelitian, 2021

Dari hasil jawaban responden, peneliti dapat menganalisis data yang telah dikumpulkan dan dihitung berdasarkan skor *Skala Likert* di atas, selanjutnya akan disimpulkan hubungan dari variabel yang diteliti apakah berpengaruh atau tidak.

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas :

**3.3.1. Data kuantitatif**, menurut Sugiyono (2017) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif penelitian ini berupa kuesioner ke nasabah pengguna layanan *digital banking* pada kantor PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner

**3.3.2. Data kualitatif**, menurut Sugiyono (2017) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan nasabah atau karyawan mengenai pengalaman dan pendapat mereka tentang *digital banking* di Bank Syariah Indonesia yang dianggap kompeten dalam memberikan informasi yang dibutuhkan serta data sejarah dan profil perusahaan yang diperoleh dari hasil dokumentasi sebagai data penunjang dalam penelitian ini.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

**3.3.3. Data primer**, adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui pengamatan, wawancara, dan kuesioner. Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada nasabah pengguna layanan *digital banking* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP

Watansoppeng. Data yang diperoleh berupa jawaban nasabah pada pernyataan tentang *BSI mobile banking* dan pembayaran *scan code QRIS*, dan juga jawaban wawancara dari nasabah atau karyawan pada pertanyaan tentang efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19* yang datanya akan diolah melalui program SPSS versi 25.

**3.3.4. Data sekunder**, adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait atau pihak lain. Dalam data sekunder ini peneliti mengambil data dari jurnal, buku, dan internet yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain adalah sejarah atau latar belakang perusahaan, dan struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

#### **3.4. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan suatu gambaran atas objek maupun subjek yang mempunyai ciri khas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian akan ditarik sebuah kesimpulan sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan. Adapun yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng pengguna layanan *digital banking* yang berjumlah 1084 nasabah. Dimana setiap sampel (responden) dalam penelitian ini akan dipastikan untuk hanya diberi satu kali kesempatan untuk mengisi kuesioner.

Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya kesalahan akibat pengulangan dalam pengambilan data, jumlah sampel dalam penelitian ini akan ditentukan melalui perhitungan berdasarkan rumus slovin sebagai berikut :

$$\text{Rumus slovin : } n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

a = Besarnya toleransi yang diberikan atas kesalahan (10%)

$$\text{Sehingga : } n = \frac{1084}{1 + 1084 (0,1)^2} = \frac{1084}{1 + 10,84} = \frac{1084}{11,84} = 91,55405 = 91$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin di atas, jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 orang responden yang merupakan pengguna layanan *digital banking* di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Sampel merupakan sebagian dari jumlah populasi yang diambil oleh peneliti untuk mewakili keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Teknik sampling ini tidak memberikan kesempatan yang sama bagi masing-masing individu di dalam populasi, dalam hal ini sampel dalam penelitian merupakan nasabah pengguna layanan *digital banking* saja.

Teknik *Non Probability Sampling* yang dipilih adalah *Purposive Sampling* di mana teknik sampling ini dilakukan dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu yang menurut peneliti sampel mampu dan kompeten menjawab

pernyataan seputar topik penelitian, kriteria yang dimaksud adalah pengalaman nasabah mengenai penggunaan layanan *digital banking* dan juga kriteria lain seperti latar belakang pendidikan dan masa kerja yang akan menunjang kualitas jawaban dari sampel penelitian, hal ini juga sebagai tujuan peneliti untuk mempermudah memperoleh data kuesioner.

### **3.5. Metode Analisis**

#### **3.5.1. Metode Analisis Deskriptif**

Suatu metode analisis dengan menggambarkan data yang dikumpulkan dari lapangan sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku secara umum (Sugiyono, 2017:147).

#### **3.5.2. Metode Analisis Kuantitatif**

Sebelum dilakukan analisis regresi terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), serta uji asumsi klasik yang akan diolah menggunakan salah satu program pengolah angka statistik yaitu SPSS versi 25 (*statistic product and service solution*).

##### **1) Uji Kualitas Data**

Uji kualitas instrumen data bertujuan untuk mengetahui keakuratan dan ketepatan data yang telah dikumpulkan. Cara pengujian data ini dilakukan dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari data yang telah didapatkan dari kuesioner yang telah di isi oleh responden.

##### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dapat dipercaya kebenarannya. Valid



berarti instrumen tersebut layak digunakan untuk mengukur fenomena atau variabel yang sedang diteliti.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran data tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran berkali-kali terhadap gejala yang sama yang diukur dengan alat yang sama untuk menunjukkan sejauh mana konsistensi kualitas sebuah data.

**2) Uji Asumsi Klasik**

Peneliti menggunakan uji asumsi klasik sebagai persyaratan statistik dalam melakukan analisis regresi *linear* berganda. Adapun pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini antara lain :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan pengujian Kolmogorov-Smirnov. untuk mempermudah dalam melakukan perhitungan secara statistik, maka analisis data diolah menggunakan *software* dengan ketentuan jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi secara normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi secara normal. Ghazali (dalam Agora 2019, 7:2)

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah adanya korelasi linear yang tinggi diantara dua atau lebih variabel bebas. Multikolinearitas di uji dengan menghitung VIF (*Variance Inflating Factor*) apabila nilai VIF lebih

kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas atau bisa disebut non multikolinieritas. Ghazali (dalam Agora 2019, 7:2)

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hal ini diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Spearman Rho* yaitu mengkorelasikan antara *absolute residual* hasil regresi dengan semua variabel bebas. Apabila signifikan hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas, dan jika sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homokedastisitas. Ghazali (dalam Agora 2019, 7:2)

### 3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beberapa variabel independen atau variabel bebas (X) terhadap variabel dependen atau variabel terikat (Y) secara bersama-sama. Teknik analisa data menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda (Sugiyono, 2017:275). Persamaan regresinya adalah :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Efisiensi Transaksi Nasabah

$b_0$  = Konstanta

$b_1, b_2$  = Parameter Regresi variabel independen

$X_1$  = Inovasi *digital banking BSI mobile*

$X_2$  = Inovasi pembayaran *scan code QRIS*

$e$  = Tingkat kesalahan (error)

### 3.5.4. Uji Hipotesis

#### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk menentukan nilai  $R^2$ , yaitu dengan melihat hasil output SPSS pada nilai kolom *Adjusted R Square*. Nilai  $R^2$  yang semakin besar (mendekati satu) menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas ( $x$ ) yang besar terhadap variabel terikat ( $y$ ). Sebaliknya jika  $R^2$  semakin kecil (mendekati nol) maka dikatakan pengaruh variabel bebas ( $x$ ) terhadap variabel terikat ( $y$ ) adalah kecil.

#### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji f) ini digunakan untuk melihat apakah variabel bebas yaitu inovasi *digital banking BSI mobile* ( $X_1$ ) dan inovasi pembayaran *scan code QRIS* ( $X_2$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19* ( $Y$ ). dengan ketentuan jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, atau variabel bebas tidak mampu menjelaskan variabel terikat. Dan sebaliknya jika nilai signifikan  $< 0,05$

maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, atau variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat.

c. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji apakah setiap variabel bebas yaitu inovasi *digital banking BSI mobile* (X1) dan inovasi pembayaran *scan code QRIS* (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19* (Y) secara parsial. Dengan ketentuan jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, atau variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat atau tidak ada pengaruh antara variabel yang diuji. Sedangkan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, atau variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau ada pengaruh antara variabel yang diuji.

### 3.6. Definisi Operasional

1. Inovasi merupakan pengembangan dan implementasi gagasan baru oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan dengan berbagai aktivitas transaksi di dalam tatanan organisasi tertentu. Inovasi sangatlah penting untuk dilakukan khususnya dalam bidang pelayanan jasa keuangan seperti perbankan yang sangat mengandalkan pemanfaatan teknologi untuk bersaing dalam bentuk layanan *digital banking* bagi nasabah untuk meningkatkan kualitas layanannya di masa pandemi *Covid-19* ini.
2. *Digital banking* merupakan pemanfaatan teknologi internet yang dapat diakses melalui *gadget* atau laptop sebagai media untuk melakukan

transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan, hal ini tentunya akan mempermudah nasabah untuk melakukan segala bentuk transaksi keuangan di masa pandemi *Covid-19* yang mewajibkan setiap orang untuk mematuhi protokol kesehatan dan menjaga jarak antar individu.

3. *Mobile banking* merupakan layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankan melalui *gadget* atau *website*. Inovasi *digital banking* PT. Bank Syariah Indonesia yaitu *BSI mobile* dan pembayaran *scan code QRIS* ini akan memberikan berbagai kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus ke kantor cabang di masa pandemi *Covid-19*.
4. Pembayaran digital melalui *scan code QRIS* adalah jenis pembayaran yang dilakukan dengan hanya satu kali *scan code* untuk setiap pembayaran diberbagai *merchant* yang sudah terdaftar dan diverifikasi oleh Bank Indonesia sebagai bank sentral yang mengeluarkan kebijakan ini untuk diterapkan pada semua bank agar transaksi yang dilakukan nasabah lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.
5. Efisiensi transaksi nasabah merupakan ketepatan dalam hal pengelolaan pelayanan transaksi keuangan nasabah pada suatu keadaan dimana bank dituntut untuk memaksimalkan pelayanannya terhadap nasabah dengan mempertimbangkan segala aspek demi mencapai hasil yang maksimal khususnya dimasa pandemi *Covid-19* ini.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk**

Sebelum melakukan merger dan berganti nama menjadi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng, unit kantor cabang pembantu ini sebelumnya merupakan kantor cabang pembantu dari kantor pusat yang berlokasi di Pare-pare dan berdiri pada tanggal 10 November 2015. Pada awalnya sejak masih bernama PT. Bank BNI Syariah KCP Watansoppeng, KCP ini hanya melayani pembiayaan untuk masyarakat. Namun, pada bulan Agustus 2018 PT. Bank BNI Syariah KCP Watansoppeng sudah mulai melayani tabungan. Dengan adanya peningkatan signifikan dalam kurun waktu beberapa tahun belakangan terhadap layanan dan produk syariah di Indonesia membuat pemerintah melihat hal ini sebagai sebuah momentum yang sangat krusial dan penting untuk perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Kemudian pada awal tahun 2021, tepatnya pada tanggal 1 Februari 2021 atau bersamaan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H pukul 13.00 WIB. PT. Bank BNI syariah KCP Watansoppeng melakukan pergantian nama menjadi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Hal ini merupakan hasil dari merger dari tiga bank syariah yang ada di Indonesia saat ini yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu bank syariah dengan nama baru PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Yang diresmikan langsung oleh bapak Joko Widodo selaku presiden. Penggabungan ini tentu akan menambah warna baru di dunia perbankan syariah di Indonesia karena ketiga bank yang merger mempunyai

kelebihannya masing-masing sehingga diperkirakan akan mampu menghadirkan layanan yang lebih praktis, kaya dan lengkap akan inovasi terbaru dan memiliki cakupan yang lebih luas dan yang paling utama ialah memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik dari sebelumnya. Setelah merger, Bank Syariah Indonesia akan menjadi salah satu bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset mencapai Rp 239,56 triliun dengan lebih dari seribu kantor cabang dan dua puluh ribu lebih karyawan. BSI juga akan menjadi bank yang akan menempati peringkat ketujuh berdasarkan total aset yang dimiliki di Indonesia dan didukung oleh sinergi perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta adanya komitmen dari pemerintah pusat dalam hal ini melalui kementerian BUMN, Bank syariah Indonesia ditargetkan mampu bersaing dengan skala global. Kemudian pada tahun 2025 mendatang, Bank Syariah Indonesia menargetkan tembus 10 besar bank syariah di dunia dari segi kapitalisasi pasarnya.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk berkantor pusat di jl. Abdul Muis No. 2-4 Jakarta Pusat, DKI Jakarta. Saat ini, BSI berada di kategori bank BUKU III dan kemudian manargetkan untuk masuk dalam daftar bank BUKU IV pada tahun 2022 mendatang. Dengan adanya sinergi antara ketiga Bank Syariah tersebut merupakan hasil dari usaha untuk menciptakan Bank Syariah yang dapat dibanggakan masyarakat sebagai nasabah bank tersebut, dan akan menjadi kekuatan baru untuk membangun dan mendukung kemajuan perekonomian nasional untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia diharapkan akan terus meningkatkan jumlah pengguna transaksi berbasis syariah dan juga sebagai kiblat perbankan syariah di Indonesia.

#### 4.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk

##### a. Visi

Top 10 *Global Islamic Bank*

##### b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

#### 4.1.3. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan suatu badan usaha dibidang perbankan dan keuangan dengan bentuk badan hukum berupa Perseroan Terbatas. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng dalam aktivitas sehari-harinya menghimpun dan juga menyalurkan dana kepada masyarakat dengan penerapan prinsip syariah dalam bentuk bagi hasil dari selisih yang didapatkan sebagai keuntungan pada akad jual beli yang terbebas dari riba. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng adalah bank yang menjunjung tinggi prinsip syariah dalam islam sehingga dalam proses pengelolaannya tentu mengacu pada kaidah dan aturan yang sesuai pada Al-Qur'an dan hadits yang dilandaskan dengan akad dalam menawarkan jasa dan produk pendanaan kepada para nasabahnya.

##### a. Produk Penghimpun Dana dan Usaha

###### 1) BSI Tabungan *Easy*

BSI tabungan *easy* terbagi menjadi dua akad yaitu tabungan *easy wadiah*



*yadhamanah* atau nasabah hanya sekedar menitipkan dananya kepada bank dan tabungan *easy mudharabah muthalaqah* atau nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana

## 2) BSI Tabungan Maburr

Jenis tabungan untuk dapat melancarkan pelaksanaan haji dan umrah dalam bentuk tabungan mata uang rupiah yang dapat dimiliki

## 3) BSI Hasanah Card

Merupakan salah satu jenis pembiayaan yang fungsinya sama dengan kartu kredit dan sesuai dengan prinsip syariah yang membawa berkah berdasarkan akad kafalah, qardh dan ijarah. Kartu pembiayaan ini juga tidak dapat digunakan di berbagai tempat contohnya untuk pembelian produk-produk yang tidak halal seperti minuman keras yang beralkohol, makanan yang mengandung babi, dan lain sebagainya.

## 4) BSI Griya Hasanah

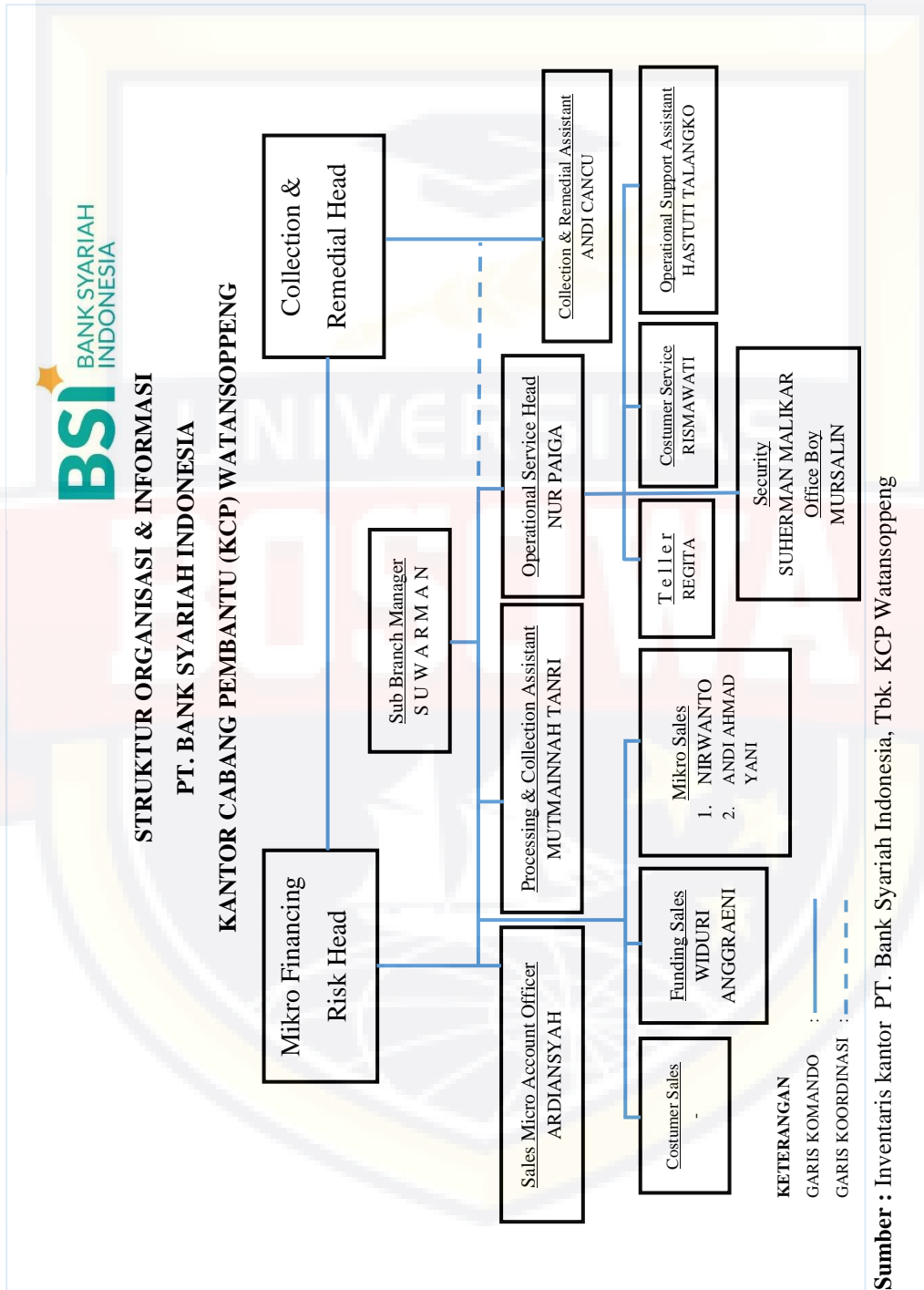
Merupakan pelayanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut :

- a. Pembelian rumah baru, rumah *second*, ruko, rukan, apartemen
- b. Pembangunan atau renovasi rumah
- c. Ambil alih pembiayaan dari bank lain (*take over*)
- d. *Refinancing* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

## 5) BSI usaha Mikro dan BSI KUR

Produk pembiayaan dari BSI ini diperuntukkan bagi nasabah wiraswasta perorangan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja, investasi dan aset

4.1.4. Struktur Organisasi



**GAMBAR 4.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI**

## 4.2. Deskripsi Data

Analisis deskriptif merupakan salah satu cara atau bentuk analisa data tanpa menggunakan perhitungan angka, namun cara kerja dari analisis ini yaitu dengan membandingkan secara langsung data yang didapatkan dari responden. Dengan menggunakan analisis persentase juga yaitu dengan membandingkan jumlah responden yang memilih masing-masing dari pilihan yang telah disediakan oleh peneliti dengan jumlah responden secara keseluruhan dan kemudian dikalikan dengan 100% untuk menemukan jumlah persentasenya. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan *digital banking* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Peneliti menyebar kuesioner kepada 91 nasabah bank yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah peneliti tentukan untuk dijadikan sampel di dalam penelitian ini. Pengembalian kuesioner juga sama banyaknya dengan yang telah dibagikan sebelumnya kepada para nasabah pengguna layanan *digital banking* PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng.

**TABEL 4.1**  
**PENGEMBALIAN KUESIONER**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Kusioner disebar	91	100%
Kusioner kembali	91	100%
Kusioner tidak kembali	0	0%

**Sumber :** Data diolah dari excel, 2021

Berikut apabila dilihat dari data pada tabel 4.1 di atas, kuesioner yang telah dibagikan berjumlah 91 kuesioner kepada nasabah, telah dikembalikan semuanya. Sehingga bisa disimpulkan bahwa persentase jumlah kuesioner

yang kembali sebesar 100%. Berdasarkan pemaparan data pada tabel di atas bisa disimpulkan bahwa target responden sesuai dengan jumlah kuesioner yang telah dikembalikan sehingga sesuai dengan target penelitian.

#### 4.2.1 Karakteristik Responden

##### 1. Dilihat dari Jenis Kelamin

**TABEL 4.2**  
**JENIS KELAMIN RESPONDEN**

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
1.	Laki-laki	17	18,7%
2.	Perempuan	74	81,3%
<b>Total Keseluruhan</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Utama yang Diolah, 2021

Berikut apabila dilihat dari data pada tabel 4.2 di atas, dapat diketahui jumlah laki-laki yang bersedia menjadi responden penelitian ini adalah 17 orang atau sebesar 18,7 % sedangkan perempuan yang jadi responden adalah sebanyak 74 orang atau sebesar 81,3 % jika dipersentasekan. Hal ini dapat membuktikan bahwa yang menjadi responden sangat dominan dalam penelitian ini adalah perempuan.

##### 2. Dilihat dari Usia

**TABEL 4.3**  
**USIA RESPONDEN**

No	Usia	Responden	Persentase (%)
1.	17-27 Tahun	21	23,1%
2.	28-35 Tahun	22	24,2%
3.	36-50 Tahun	48	52,7%
<b>Total Keseluruhan</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Utama yang Diolah, 2021

Berikut apabila dilihat dari data pada tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa nasabah yang berumur 17-27 tahun sejumlah 21 orang (23,1%), nasabah yang berumur 28-35 tahun berjumlah 22 orang (24,2%), dan nasabah yang berumur 36-50 tahun berjumlah 48 orang (52,7%). Sehingga dapat disimpulkan usia yang paling dominan dari responden adalah responden berusia 36-50 tahun atau sebanyak 48 orang menunjukkan persentase 52,7%, sedangkan persentase yang paling sedikit 23,1% adalah yang berusia 17-27 tahun yaitu 21 orang dari total jumlah keseluruhan responden.

### 3. Dilihat dari Masa Kerja

**TABEL 4.4**  
**MASA KERJA RESPONDEN**

No	Masa Kerja	Responden	Persentase (%)
1.	0-1 Tahun	14	15,4%
2.	2-4 Tahun	12	13,2%
3.	> 4 Tahun	65	71,4%
<b>Total Keseluruhan</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Utama yang Diolah, 2021

Berikut apabila dilihat dari data pada tabel 4.4 di atas, nasabah yang memiliki masa kerja dari 0-1 tahun sejumlah 14 orang (15,4%), nasabah dengan masa kerja dari 2-4 tahun berjumlah 12 orang (13,2%), dan nasabah dengan masa kerja lebih dari 4 tahun sejumlah 65 orang (71,4%). Dengan demikian dapat disimpulkan jumlah responden dengan masa kerja paling banyak di dalam penelitian ini ialah yang memiliki masa kerja lebih dari 4 tahun sebanyak 65 orang dengan persentase sebesar 71,4%. Kemudian disusul oleh responden dengan masa kerja 0-1 tahun sejumlah 14 orang atau

dengan persentase 15,4% dan responden dengan masa kerja 2-4 tahun sejumlah 12 orang dengan persentase 13,2%.

#### 4. Dilihat dari Tingkat Pendidikan

**TABEL 4.5**  
**TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN**

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase (%)
1.	SMA	7	7,7%
2.	D3	2	2,2%
3.	S1	74	81,3%
4.	S2	8	8,8%
5.	S3	0	0%
<b>Total Keseluruhan</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

**Sumber :** Data Utama yang Diolah, 2021

Berikut apabila dilihat dari data pada tabel 4.5 di atas, diketahui nasabah atau responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 7 orang dengan persentase 7,7%, D3 berjumlah 2 orang dengan persentase 2,2%, S1 berjumlah 74 orang dengan persentase 81,3%, S2 berjumlah 8 orang dengan persentase 8,8% dan tidak ada satupun responden yang memiliki tingkat pendidikan S3. Sehingga dapat disimpulkan responden yang paling banyak adalah 74 orang yaitu pendidikan S1 dengan persentase sebesar 81,3%.

### 4.3. Analisis Data

#### 4.3.1 Hasil Uji Kualitas Data

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperlihatkan keakuratan dan konsistensi dari data yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Adapun pengujiannya dengan cara uji validitas dan uji reliabilitas dari data hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti melalui kuesioner responden.

Hasil *output* dari pengujian ini dapat dipastikan akurat dan layak digunakan untuk mengukur variabel yang sedang diteliti dan dapat dipakai terus-menerus setelah dilakukan pengujian secara berulang-ulang.

### 1. Uji Validitas

Pengujian ini ialah salah satu metode uji dengan hasil data yang dapat dipercaya kebenarannya. Alat pengukuran yang bisa digunakan dalam metode pengujian ini ialah hasil korelasi antara skoring kuesioner dengan jumlah skor responden secara keseluruhan berupa angka terhadap pernyataan yang telah dibuat dalam kuesioner. Sebuah pernyataan kuesioner dapat dikatakan valid bila nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. Dimana nilai dari  $r$ -tabel untuk metode uji dua arah pada taraf kepercayaan 95% atau level signifikansi 5% berdasarkan jumlah responden yang telah dipilih oleh peneliti untuk melakukan pengujian ini berjumlah  $N = 40$  orang, maka nilai  $r$ -tabelnya ialah 0,312. Hasil perhitungan dari *Software SPSS* versi 25 untuk uji validitas variabel BSI *mobile banking* ( $X_1$ ) dan pembayaran *scan code QRIS* ( $X_2$ ) terhadap efisiensi transaksi nasabah ( $Y$ ) pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng bisa dilihat pada penyajian tabel di bawah ini :

#### a. BSI Mobile Banking

**TABEL 4.6**  
**HASIL UJI VALIDITAS BSI MOBILE BANKING**

No. Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,579	0,312	Valid
2	0,590	0,312	Valid
3	0,598	0,312	Valid
4	0,428	0,312	Valid

5	0,717	0,312	Valid
6	0,693	0,312	Valid
7	0,650	0,312	Valid
8	0,587	0,312	Valid
9	0,544	0,312	Valid
10	0,513	0,312	Valid

**Sumber :** Data Olahan Jawaban Kuesioner Melalui *software SPSS* Versi 25

Pada tabel 4.6 di atas dapat dilihat hasil uji validitas dari berbagai instrumen penelitian setiap pernyataan mengenai variabel BSI *mobile banking* menggunakan *software SPSS* versi 25. Dimana semua pernyataan mempunyai nilai r-hitung lebih besar dari r-tabelnya yaitu (0,312). Hal ini menunjukkan setiap pernyataan mengenai variabel BSI *mobile banking* di dalam kuesioner bisa dipastikan dinyatakan valid.

#### **b. Pembayaran Scan Code QRIS**

**TABEL 4.7**  
**HASIL UJI VALIDITAS PEMBAYARAN SCAN CODE QRIS**

No. Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,734	0,312	Valid
2	0,782	0,312	Valid
3	0,860	0,312	Valid
4	0,796	0,312	Valid
5	0,829	0,312	Valid
6	0,793	0,312	Valid

**Sumber :** Data Olahan Jawaban Kuesioner Melalui *software SPSS* Versi 25

Pada tabel 4.7 di atas menunjukkan hasil uji validitas instrumen penelitian pada setiap pernyataan mengenai variabel pembayaran *scan code QRIS* menggunakan *software SPSS* versi 25. Dimana semua pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabelnya yaitu (0,312). Hal ini



menunjukkan setiap pernyataan mengenai variabel pembayaran *scan code QRIS* dinyatakan valid.

### c. Efisiensi Transaksi Nasabah

**TABEL 4.8**  
**HASIL UJI VALIDITAS EFISIENSI TRANSAKSI NASABAH**

No. Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,331	0,312	Valid
2	0,719	0,312	Valid
3	0,792	0,312	Valid
4	0,787	0,312	Valid
5	0,710	0,312	Valid
6	0,651	0,312	Valid

**Sumber :** Data Olahan Jawaban Kuesioner Melalui *software SPSS* Versi 25

Pada tabel 4.8 di atas menunjukkan hasil uji validitas instrumen penelitian pada setiap pernyataan mengenai variabel efisiensi transaksi nasabah menggunakan *software SPSS* versi 25. Dimana semua pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabelnya yaitu (0,312). Ini menunjukkan setiap pernyataan mengenai variabel efisiensi transaksi nasabah bisa dipastikan dapat dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Tujuan dari pengujian ini ialah mengetahui tingkat konsistensi sebuah kuesioner yang digunakan oleh peneliti, sehingga data dari hasil jawaban sebuah kuesioner nantinya bisa diandalkan meskipun penelitian dilakukan berulang-ulang dengan kuesioner yang sejenis atau sama dalam kurun waktu yang berbeda-beda. Adapun dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk melihat reliabel atau tidaknya sebuah instrumen penelitian, bisa dilihat

dari nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari nilai 0,60. Jika *cronbach's alpha* masing-masing variabel yang diteliti yang didapatkan dari hasil perhitungan *software SPSS* versi 25 lebih besar dari 0,60 maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas variabel BSI *mobile banking* ( $X_1$ ) dan pembayaran *scan code QRIS* ( $X_2$ ) serta variabel efisiensi transaksi nasabah ( $Y$ ) pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng berdasarkan hasil perhitungan *SPSS* versi 25 yang bisa dilihat pada penyajian tabel di bawah ini :

**a. BSI Mobile Banking**

**TABEL 4.9**  
**UJI RELIABILITAS BSI MOBILE BANKING**

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
,793	10

**Sumber :** Olah *software SPSS* versi 25, 2021

Berikut bisa dilihat data pada tabel 4.9 di atas menunjukkan uji reliabilitas instrumen penelitian variabel BSI *mobile banking* menggunakan *software SPSS* versi 25. Dari data tersebut diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,793 dengan total keseluruhan 10 *item* pernyataan, dimana 0,793 lebih besar dari 0,60 sehingga bisa disimpulkan bahwa kuesioner reliabel dan bisa dihandalkan.

### b. Pembayaran Scan Code QRIS

**TABEL 4.10**  
**UJI RELIABILITAS PEMBAYARAN SCAN CODE QRIS**

Reliabilty Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Item
,886	6

Sumber : Olah *software* SPSS 25, 2021

Berikut bisa dilihat hasil olah data pada tabel 4.10 di atas menunjukkan hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian variabel pembayaran *scan code QRIS* menggunakan *software* SPSS versi 25. Dari data tersebut diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,886 dengan total keseluruhan 6 *item* pernyataan, yang dimana  $0,886 > 0,60$  sehingga bisa disimpulkan bahwa kuesioner reliabel dan bisa dihandalkan.

### c. Efisiensi Transaksi Nasabah

**TABEL 4.11**  
**UJI RELIABILITAS EFISIENSI TRANSAKSI NASABAH**

Reliabilty Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
,767	6

Sumber : Olah *software* SPSS versi 25, 2021

Pada tabel 4.11 di atas menunjukkan hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian variabel efisiensi transaksi nasabah menggunakan *software* SPSS versi 25. Dari data tersebut diperoleh nilai *Cronbach's*

*Alpha* sebesar 0,767 dengan total keseluruhan 6 *item* pernyataan, dimana  $0,767 > 0,60$  sehingga bisa disimpulkan bahwa kuesioner reliabel.

#### 4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Pengujian ini adalah bagian dari uji asumsi klasik, dimana pengujian normalitas data dilakukan menggunakan metode uji Kolmogorov-Smirnov. Pengujian bertujuan untuk mengetahui apakah data dari hasil penelitian mempunyai nilai residual yang berdistribusi normal atau tidak, karena model regresi yang baik adalah regresi yang memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Untuk mempermudah peneliti melakukan penghitungan secara statistik, maka data akan diolah menggunakan *software SPSS* versi 25 dengan kriteria pengambilan keputusan apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

**TABEL 4.12**  
**UJI NORMALITAS KOLMOGOROV-SMIRNOV**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,87957592
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,062
	Negative	-,063
Test Statistic		,063
Asymp Sig (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

**Sumber :** Hasil pengolahan *SPSS* versi 25, 2021

Berikut apabila dilihat dari data pada tabel 4.12 di atas, memperlihatkan bahwa nilai signifikansinya adalah 0,200 atau lebih besar dari 0,05 maka bisa disimpulkan nilai residual berdistribusi secara normal sehingga uji normalitas terpenuhi dalam model regresi ini.

## 2. Uji Multikolinieritas

Metode pengujian dengan model ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidak hubungan atau korelasi yang signifikan antara variabel independen. Pengujian dilakukan dengan menghitung nilai *tolerance* dan *VIF* (*Variance Inflating Factors*), apabila *tolerance* > 0,10 sedangkan *VIF* < 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

**TABEL 4.13**  
**UJI MULTIKOLINIERITAS**

		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	10,965	2,472		4,437	,000	
	BSI Mobile Banking	,382	,071	,605	5,397	,000	,574 1,744
	Pembayaran scan code QRIS	-,001	,106	-,001	-,009	,993	,574 1,744

a. Dependent Variable: Efisiensi Transaksi Nasabah

**Sumber :** Olah data dari *software SPSS* versi 25, 2021

Berdasarkan data tabel 4.13 di atas, variabel *BSI mobile banking* (X<sub>1</sub>) memiliki nilai *tolerance* 0,574 dan *VIF* 1,744 dan variabel pembayaran *scan code QRIS* (X<sub>2</sub>) memiliki nilai *tolerance* 0,574 dan *VIF* 1,744. Sehingga bisa disimpulkan semua variabel independen di dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10 dan juga nilai *VIF* lebih kecil dari 10,00 yang artinya tidak ada terjadi multikolinieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Metode pengujian yang dilakukan dengan model ini bertujuan untuk melihat apakah model regresi terjadi ketidaksamaan antara *variance* residual satu dengan yang lainnya, dalam penelitian ini peneliti melakukannya dengan memakai metode pengujian *Spearman's Rho* yaitu dengan mengkorelasikan antara nilai residual absolut hasil regresi dengan keseluruhan variabel independen, karena model regresi yang baik adalah yang tidak ada terjadi gejala heteroskedastisitas yang bisa mengakibatkan adanya data yang tidak akurat pada suatu hasil analisis regresi sehingga bisa timbul sebuah keraguan.

**TABEL 4.14**  
**UJI HETEROSKEDASTISITAS**

		<b>Correlations</b>			
			BSI Mobile Banking	Pembayaran scan code QRIS	Unstandardized Residual
Spearman's rho	BSI Mobile	Correlation Coefficient	1,000	,612**	,018
	Banking	Sig. (2-tailed)	.	,000	,864
		N		91	91
Pembayaran scan code QRIS	Pembayaran	Correlation Coefficient	,612**	1,000	-,011
	scan code	Sig. (2-tailed)	,000	.	,918
		QRIS	N	91	91
Unstandardized Residual	Unstandardized	Correlation Coefficient	,018	-,011	1,000
	Residual	Sig. (2-tailed)	,864	,918	.
		N		91	91

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Sumber :** Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2021

Ketentuan yang bisa dijadikan rujukan dalam mengambil keputusan pada pengujian ini adalah apabila signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sebaliknya apabila signifikansinya lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka terjadi gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan

tabel 4.14 di atas, variabel BSI *mobile banking* ( $X_1$ ) memiliki nilai signifikansi *2-tailed* 0,864 (86,4) sedangkan variabel pembayaran *scan code QRIS* ( $X_2$ ) memiliki nilai signifikansi *2-tailed* 0,918 (91,8). Dari hasil tersebut bisa disimpulkan semua nilai signifikansi *2-tailed* pada kedua variabel bebas lebih besar dari 0,05 atau dengan kata lain bisa dipastikan tidak ada terjadi gejala heteroskedastisitas di dalam model regresi penelitian ini.

### 4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

**TABEL 4.15**  
**UJI REGRESI LINEAR BERGANDA**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,965	2,472		4,437	,000		
	BSI Mobile Banking	,382	,071	,605	5,397	,000	,574	1,744
	Pembayaran scan code QRIS	-,001	,106	-,001	-,009	,993	,574	1,744

a. Dependent Variable: Efisiensi Transaksi Nasabah

**Sumber :** Hasil pengolahan data *software SPSS* versi 25, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, bisa dilihat nilai koefisien regresi pada *Unstandardzed coefficients* di kolom B terdapat nilai konstanta dengan nilai sebesar 10,965 sedangkan pada koefisien regresi BSI *mobile banking* ( $X_1$ ) adalah 0,382 dan pembayaran *scan code QRIS* ( $X_2$ ) adalah -0,001. Dari data yang sudah disajikan tadi, sudah bisa dirumuskan sebuah model persamaan regresi *linear* berganda dan nantinya peneliti akan buat penjelasan dari model persamaan regresi tersebut di dalam penelitian ini. Adapun model persamaan dari analisis regresi *linearnya* adalah :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 10,965 + 0,382X_1 + -0,001X_2 + e$$

Mengacu pada model persamaan regresi *linear* berganda di atas, maka bisa diinterpretasikan seperti di bawah ini :

- 1) Dapat diketahui nilai dari konstanta ( $b_0$ ) ialah 10,965 bisa disimpulkan bahwa jika inovasi *digital banking* yang meliputi *BSI mobile banking* dan pembayaran *scan code QRIS* sama dengan nol atau dalam artian diabaikan, artinya efisiensi transaksi nasabah adalah 10,965
- 2) Diketahui nilai koefisien regresi *BSI mobile banking* ialah 0,382. Yang artinya bahwa jika setiap kenaikan tingkat inovasi *digital banking* dalam hal ini *BSI mobile banking* sebesar satu satuan, maka efisiensi transaksi nasabah secara rata-rata naik sebesar 0,382 atau 38,2%. Begitu pula jika *BSI mobile banking* mengalami penurunan sebesar satu satuan, maka efisiensi transaksi nasabah secara rata-rata turun sebesar 0,382 atau 38,2%.
- 3) Diketahui nilai koefisien regresi dari pembayaran *scan code QRIS* adalah -0,001. Yang artinya bahwa jika setiap kenaikan tingkat inovasi *digital banking* dalam hal ini pembayaran *scan code QRIS* sebesar satu satuan, maka efisiensi transaksi nasabah secara rata-rata turun 0,001 atau 0,1%. Begitu pula sebaliknya, apabila pembayaran *scan code QRIS* mengalami penurunan sebesar satu satuan, maka efisiensi transaksi nasabah secara rata-rata meningkat 0,001 atau 0,1%.

#### 4.3.4 Hasil Uji Hipotesis

##### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian hipotesis dengan metode ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kemampuan atau persentase variabel independen dalam hal ini



BSI *mobile banking* dan pembayaran *scan code QRIS* bisa menjelaskan variabel dependennya yaitu efisiensi transaksi nasabah.

**TABEL 4.16**  
**UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,604 <sup>a</sup>	,365	,351	1,901

a. Predictors: (Constant), Pembayaran scan code QRIS (X2), BSI Mobile Banking (X1)

**Sumber :** Hasil Olahan data utama SPSS versi 25, 2021

Berikut bisa dilihat data yang disajikan dari tabel 4.16 di atas, memperlihatkan nilai R adalah 0,604 yang artinya dua variabel independen yaitu BSI *mobile banking* dan pembayaran *scan code QRIS* memiliki korelasi atau hubungan yang kuat dan positif terhadap variabel dependen yaitu efisiensi transaksi nasabah dengan tingkat persentase sebesar 60,4%. Sedangkan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) atau nilai *R Square* adalah 0,365 menunjukkan kekuatan variabel independen yaitu variabel BSI *mobile banking* dan variabel pembayaran *scan code QRIS* mampu menjelaskan variabel dependen yaitu efisiensi transaksi nasabah sebesar 0,365 atau hanya 36,5% sedangkan sisanya 63,5% dipengaruhi oleh variabel lain atau studi kasus diluar dari penelitian.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Metode pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah kedua variabel bebas BSI *mobile banking* dan pembayaran *scan code QRIS* memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap efisiensi transaksi nasabah sebagai

variabel dependen yang bisa dilihat melalui penyajian tabel di bawah ini :

**TABEL 4.17**  
**UJI SIMULTAN (UJI F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183,080	2	91,540	25,336	,000 <sup>b</sup>
	Residual	317,953	88	3,613		
	Total	501,033	90			

a. Dependent Variable: Efisiensi Transaksi Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Pembayaran scan code QRIS (X2), BSI Mobile Banking (X1)

**Sumber** : Olahan data dari *software SPSS* versi 25, 2021

Berdasarkan data di atas menunjukkan signifikansi dan nilai f-tabel dari variabel independen (*BSI mobile banking*, pembayaran *scan code QRIS*) secara simultan memiliki pengaruh terhadap efisiensi transaksi nasabah dan akan digunakan untuk membuktikan hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  : Inovasi *digital banking BSI mobile* dan pembayaran *scan code QRIS* secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

$H_a$  : Inovasi *digital banking BSI mobile* dan pembayaran *scan code QRIS* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

Pada tabel 4.17 menunjukkan hasil olah data dari *software SPSS* versi 25 dengan *output* nilai f-hitung  $25,336 > f\text{-tabel } 3,10$  dengan probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka bisa diputuskan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan inovasi *digital banking BSI mobile* dan pembayaran *scan code QRIS* secara simultan atau bersamaan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

### 3. Uji Parsial (Uji T)

Metode pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah kedua variabel bebas yaitu *BSI mobile banking* (X<sub>1</sub>) dan pembayaran *scan code QRIS* (X<sub>2</sub>) secara tersendiri memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah (Y) sebagai variabel dependen.

**TABEL 4.18**  
**UJI PARSIAL (UJI T)**

		Coefficients <sup>a</sup>			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	10,965	2,472		4,437 ,000
	BSI Mobile Banking (X1)	,382	,071	,605	5,397 ,000
	Pembayaran scan code QRIS (X2)	-,001	,106	-,001	-,009 ,993

a. Dependent Variable: Efisiensi Transaksi Nasabah (Y)

Sumber : Olahan data *software SPSS* versi 25, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.18 di atas, pengaruh dari kedua variabel independen secara tersendiri terhadap variabel dependen dapat diuraikan sebagai berikut :

#### a. Pengujian Hipotesis Pertama (H<sub>1</sub>)

Hipotesis

H<sub>0</sub> : Inovasi *digital banking BSI mobile* secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

H<sub>a</sub> : Inovasi *digital banking BSI mobile* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

Pengujian variabel BSI *mobile banking* ( $X_1$ ) menunjukkan t-hitung 5,397 dan t-tabel 1,662 dengan signifikansi 0,000. Sehingga bisa dilihat angka dari t-hitung lebih besar dari t-tabel, begitupun dengan signifikansinya yang lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti bisa disimpulkan inovasi *digital banking* BSI *mobile* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *covid-19*. Untuk melihat persentase pengaruh variabel BSI *mobile* terhadap efisiensi transaksi nasabah yaitu melihat nilai pada tabel beta di dalam kolom *standardized coefficients* diperoleh nilai beta sebesar 0,605 yang berarti mempunyai nilai positif dan signifikan atau bisa diartikan persentase pengaruh BSI *mobile banking* terhadap efisiensi transaksi nasabah adalah sebesar 60,5%.

b. Pengujian Hipotesis Kedua ( $H_2$ )

Hipotesis

$H_0$  : Inovasi *digital banking* pembayaran *scan code QRIS* secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

$H_a$  : Inovasi *digital banking* pembayaran *scan code QRIS* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19*.

Pengujian variabel pembayaran *scan code QRIS* atau  $X_2$  memperlihatkan t-hitung -0,009 dan t-tabel 1,662 dengan signifikansi 0,993. Sehingga angka dari t-hitung lebih kecil dari t-tabel, begitupun

dengan signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti bisa disimpulkan inovasi *digital banking* pembayaran *scan code QRIS* secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *covid-19*. Untuk melihat persentase pengaruh variabel pembayaran *scan code QRIS* terhadap efisiensi transaksi nasabah ialah bisa dilihat di dalam kolom *standardized coefficients* nilai beta -0,001 atau persentase pengaruh pembayaran *scan code QRIS* terhadap efisiensi transaksi nasabah hanya 0,1% saja. Persentase tersebut menunjukkan nilai yang negatif dan tidak signifikan, berarti apabila inovasi pembayaran *scan code QRIS* mengalami peningkatan maka efisiensi transaksi nasabah akan mengalami penurunan atau berbanding terbalik, begitupun sebaliknya jika inovasi pembayaran *scan code QRIS* mengalami penurunan maka efisiensi transaksi nasabah tentu akan mengalami peningkatan.

#### **4.4. Ringkasan Penelitian**

##### **4.4.1 Pengaruh BSI *Mobile Banking* Terhadap Efisiensi Transaksi nasabah**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam pengujian regresi *linear* berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel BSI *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap efisiensi transaksi nasabah, Pengujian variabel BSI *mobile banking* ( $X_1$ ) menunjukkan t-hitung 5,397 dan t-tabel 1,662 dengan signifikansi 0,000. Sehingga bisa dilihat angka dari t-hitung lebih besar dari t-tabel, begitupun dengan signifikansinya yang lebih kecil dari 0,05 berarti bisa disimpulkan inovasi *digital banking* BSI *mobile* secara parsial berpengaruh positif dan

signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *covid-19* di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Adapun persentase dari pengaruh variabel BSI *mobile* terhadap efisiensi transaksi nasabah adalah dengan melihat nilai beta sebesar 0,605 yang berarti mempunyai nilai positif dan signifikan atau bisa diartikan persentase pengaruh BSI *mobile* terhadap efisiensi transaksi nasabah ialah sebesar 60,5%, hal ini senada dengan pernyataan menurut Hastuti Talangko (26 tahun) selaku karyawan di bagian *operational support assistant* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng mengatakan dengan adanya inovasi BSI *mobile banking* ini akan mempermudah proses transaksi nasabah.

“Penting, karena untuk memudahkan orang bertransaksi misalnya mau ditransfer ke rekening orang lain tidak perlu kita ke ATM lagi dan bisa lewat BSI *mobile* atau mau beli listrik, eh mau beli token listrik, mau bayar listrik, bayar PDAM, beli pulsa itu memudahkan sekali pokoknya semua transaksi perbankan yang lewat eh apa.. eh *internet banking* sebenarnya bagus ki memudahkan apalagi dalam kondisi pandemi seperti sekarang.”

Berdasarkan hasil percakapan bersama salah satu karyawan di atas bisa disimpulkan inovasi *digital banking* yang dilakukan pada BSI *mobile* sangat mempermudah proses transaksi nasabah khususnya dalam keadaan serba terbatas di masa pandemi *covid-19* seperti sekarang ini untuk semakin mengefisienkan proses transaksi nasabah sehingga tidak perlu repot lagi untuk datang langsung ke kantor cabang atau sekedar mengantri di ATM dan tentu saja hal itu membutuhkan banyak waktu dan tenaga karena harus mengeluarkan biaya dan lain sebagainya, terlebih lagi harus menanggung berbagai resiko dengan melakukan aktivitas di luar rumah pada saat pandemi.

#### 4.4.2 Pengaruh Inovasi Pembayaran *scan code QRIS* Terhadap Efisiensi Transaksi Nasabah

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam pengujian regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel pembayaran *scan code QRIS* tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah, dimana bisa dilihat dari t-hitung  $-0,009$  sedangkan t-tabelnya sebesar  $1,662$  dengan signifikansi  $0,993$ . Sehingga t-hitung lebih kecil dari t-tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari  $0,05$  maka bisa disimpulkan inovasi *digital banking* pembayaran *scan code QRIS* secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Adapun persentase dari pengaruh variabel pembayaran *scan code QRIS* terhadap efisiensi transaksi nasabah adalah dengan melihat nilai beta  $-0,001$  atau persentase pengaruh pembayaran *scan code QRIS* terhadap efisiensi transaksi nasabah hanya  $0,1\%$  saja.

Persentase tersebut memperlihatkan nilai yang negatif dan tidak signifikan, hal tersebut kembali senada dengan pernyataan menurut ibu Hastuti Talangko (26 tahun) selaku karyawan di bagian *operational support assistant* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng mengatakan dengan adanya inovasi pembayaran melalui *scan code QRIS* memang akan dapat memudahkan proses transaksi juga namun ada beberapa resiko yang akan ditanggung oleh nasabah apabila tidak berhati-hati dan paham cara

menggunakannya sehingga dari segi efisiensi mungkin belum bisa berpengaruh banyak.

“kalau memudahkan tentu itu memudahkan sekali karena kita sudah tidak perlu lagi memasukkan pin, tinggal scan barcode itu akan bisa terproses. Hanya memang ada beberapa emm.. resiko yang kalau misalnya kita tidak terlalu *safety* ki mungkin itu banyak orang yang keberatan, tapi dari segi kemudahan itu bagus hanya kalau dari segi keamanan ada beberapa orang yang mungkin merasa takut gampang bocor datanya makanya mungkin banyak yang tidak menggunakan”

Berdasarkan hasil percakapan bersama salah satu karyawan di atas bisa disimpulkan inovasi *digital banking* yang dilakukan pada sistem pembayaran dengan metode *scan code QRIS* belum cukup efisien digunakan dalam proses transaksi nasabah khususnya dalam keadaan serba terbatas di masa pandemi *covid-19* seperti sekarang yang mana semua orang membutuhkan berbagai macam alternatif untuk semakin mudah dalam melakukan proses transaksi. Namun karena pertimbangan masih banyak dari masyarakat yang menganggap metode pembayaran *scan code QRIS* ini masih memiliki banyak kelemahan khususnya dalam sistem keamanan yang masih diragukan dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem pembayaran yang semakin modern tentu belum banyak orang yang memilih menggunakan metode pembayaran ini meskipun sebenarnya akan sangat memudahkan apabila paham cara menggunakannya.

#### **4.4.3 Pengaruh Inovasi BSI *mobile* dan Pembayaran *scan code QRIS* Terhadap Efisiensi Transaksi Nasabah Secara Simultan**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam pengujian regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel BSI *mobile banking* dan pembayaran *scan*



*code QRIS* berpengaruh signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah, dimana bisa dilihat dari tabel hasil uji *f* yang menunjukkan  $f\text{-hitung } 25,336 > f\text{-tabel } 3,10$  dengan probabilitas signifikansinya  $0,000 < 0,05$  sehingga bisa disimpulkan inovasi *digital banking BSI mobile* dan pembayaran *scan code QRIS* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya inovasi *digital banking* yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia di masa pandemi *covid-19* secara langsung akan lebih meningkatkan efisiensi nasabah dalam melakukan proses transaksi dengan berbagai macam kemudahan yang ditawarkan sehingga akan membantu mencegah penularan virus dengan tetap aman berada dirumah dan mengurangi aktivitas diluar ruangan karena nasabah sudah bisa bertransaksi tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau ke mesin ATM.

#### **4.5. Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **4.5.1 BSI Mobile Banking Berpengaruh terhadap Efisiensi Transaksi Nasabah**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini sudah dapat diketahui bahwa inovasi *digital banking BSI mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah di masa pandemi *covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Nisa Ayu Purwati (2018) dimana persepsi dan minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* dipengaruhi oleh faktor kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut sehingga transaksi yang

akan dilakukan sangat cepat dan efisien. Begitupun dengan hasil penelitian dari Nely Zahara (2018) yang menyimpulkan kepuasan nasabah dalam penggunaan *digital banking* dipengaruhi oleh kemudahan dan keamanan data nasabah dalam mengaksesnya.

Kedua hasil penelitian tersebut saling berhubungan dengan hasil dari penelitian ini, yang mana hasil penelitian dilapangan membuktikan bahwa penggunaan layanan *digital banking* sangat membantu nasabah di masa pandemi yang serba terbatas dalam melakukan segala macam aktivitas diluar rumah. BSI *Mobile banking* mempermudah aktivitas nasabah dalam melakukan proses transaksi dan pembayaran tanpa harus datang lagi ke kantor cabang ataupun ke mesin ATM dan terbukti mampu mengefisienkan proses transaksi nasabah karena bisa digunakan dimana pun secara *mobile* sambil mengerjakan tugas yang lain dengan tenaga seminimal mungkin, dan karena alasan itulah *digital banking* sangat penting di masa pandemi *covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng.

#### **4.5.2 Pembayaran *Scan Code QRIS* Tidak Berpengaruh terhadap Efisiensi Transaksi Nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian ini, bisa disimpulkan inovasi *digital banking* pembayaran *scan code QRIS* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian dari Nindi Anindya Putri (2020) yang menyimpulkan penggunaan *QRIS* dalam proses pembayaran terbukti belum efektif dan pengawasan dalam

penggunaannya pun pada saat tahun 2020 belum dilaksanakan karena masih dalam tahap penggalan data, hal ini menandakan bahwa pembayaran melalui *scan code QRIS* belum sepenuhnya dipercaya oleh masyarakat khususnya mayoritas nasabah bank pengguna layanan *digital banking* meskipun dalam penggunaannya banyak menawarkan kemudahan namun masih memiliki kelemahan dari segi keamanan.

Fakta dari hasil penelitian itupun sesuai dengan hasil penelitian Ziyadatul Husna (2020) yang menyimpulkan bahwa faktor kepercayaan, kemudahan dan komparabilitas mempengaruhi masyarakat dalam melakukan pembayaran melalui metode *scan QRIS* namun faktor sosial dalam hasil ini kecenderungan dan pola kebiasaan masyarakat bertransaksi secara manual masih terhitung sangat besar dan juga masih kurangnya sosialisasi mengenai kemudahan akses dan efisiensi yang ditawarkan melalui metode pembayaran ini menjadi penyebab utama masyarakat kurang meminati untuk menggunakan metode pembayaran tersebut yang dapat dibuktikan melalui hasil penelitian ini kurang berpengaruh dalam efisiensi transaksi nasabah.

#### **4.5.3 BSI *Mobile Banking* dan Pembayaran *Scan Code QRIS* Secara Simultan Berpengaruh terhadap Efisiensi Transaksi Nasabah**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini secara keseluruhan, peneliti menyimpulkan inovasi *digital banking* BSI *mobile* dan pembayaran *scan code QRIS* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil

penelitian Nisa Ayu Purwati (2020) sebelumnya, yang menyimpulkan bahwa besarnya minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* dipengaruhi oleh kemudahan dalam penggunaan layanan tersebut. Hasil penelitian tersebut dapat diartikan, dalam kondisi apapun nasabah tentu ingin melakukan proses transaksi yang cepat dan tentu mudah dilakukan kapan pun dan dimana pun dimasa pandemi *covid-19* seperti sekarang, nasabah tentu memilih untuk melakukan transaksi yang objektif tanpa harus memaksakan diri datang ke kantor cabang untuk bertransaksi dengan resiko terpapar virus.

Dalam dunia perbankan ketepatan, kemudahan, kecepatan koneksi, dan keamanan dalam bertransaksi digital tentu menjadi poin penting pertimbangan nasabah apabila ingin melakukan transaksi melalui *digital banking*. Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng dari hasil penelitian secara umum membuktikan bahwa menggunakan layanan *digital banking* dalam situasi sekarang sangatlah membantu dan mempermudah proses transaksi meskipun dalam penggunaannya masih sering terjadi sedikit masalah koneksi serta keraguan dari segi sistem keamanan dan lain sebagainya namun hal tersebut tertutupi dengan banyaknya kemudahan akses transaksi yang didapatkan dalam layanan tersebut mulai dari pembayaran token listrik, PDAM, pulsa dan kebutuhan transaksi pokok lainnya dimasa pandemi seperti saat ini tentu sangat memudahkan dan terbukti inovasi *digital banking* yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Secara umum berpengaruh dalam efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *covid-19*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka berikut merupakan kesimpulan dari penelitian ini :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan fakta yang ada dilapangan membuktikan bahwa penggunaan layanan *digital banking* sangat membantu nasabah di masa pandemi yang serba terbatas dalam melakukan segala macam aktivitas diluar rumah sehingga dapat disimpulkan inovasi *digital banking* BSI *mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah di masa pandemi *Covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng.
2. Berdasarkan hasil dari penelitian dan fakta yang ada dilapangan disimpulkan bahwa pembayaran melalui *scan code QRIS* masih diragukan oleh masyarakat khususnya mayoritas nasabah sehingga inovasi *digital banking* pembayaran *scan code QRIS* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng.
3. Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan *digital banking* dalam kondisi seperti sekarang sangat membantu dan memudahkan proses transaksi sehingga inovasi *digital banking* yang dilakukan secara simultan atau secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi transaksi nasabah dimasa pandemi *Covid-19* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Besar harapan peneliti apabila penelitian ini bisa dijadikan sebuah bahan pertimbangan bagi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas layanan *digital banking* yang menjadi tumpuan utama dalam dunia perbankan untuk mengefisienkan proses transaksi nasabah dimasa pandemi seperti *covid-19* yang terjadi saat ini.
2. Bank juga untuk kedepannya mungkin bisa lebih meningkatkan sistem promosi metode pembayaran yang sudah bisa dilakukan menggunakan *scan code QRIS* agar nasabah semakin memahami berbagai kemudahan yang didapatkan melalui metode pembayaran tersebut.
3. Pada penelitian serupa yang akan dilaksanakan kedepannya diharapkan agar lebih mampu mengembangkan cakupan dari penelitian ini supaya bisa digunakan sebagai bahan referensi pengembangan *digital banking* untuk lebih meningkatkan efisiensi nasabah dalam bertransaksi dan memberikan berbagai macam kemudahan pada saat kondisi yang serba terbatas khususnya dimasa pandemi *covid-19* seperti sekarang ini.

## DAFTAR PUSTAKA

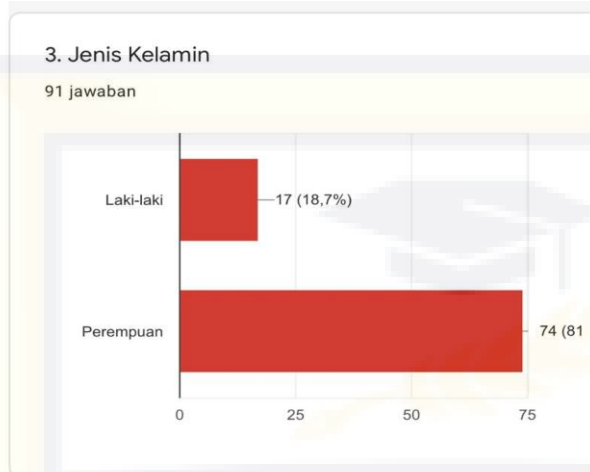
- Abi Fadlan dan Rizki Yudhi. 2018. **Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap penggunaan *Mobile Banking*** [jurnal]. Malang (ID) : Universitas Brawijaya. Diakses pada 6 Maret 2021. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/>
- Agora. 2019. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Noach Cafe and Bistro***. Vol. 7. No.2. pp.121-131. Diakses pada 24 juni 2021, dari <https://www.media.neliti.com/>
- Azhar Susanto. 2013. **Pengertian Transaksi**. Diakses pada 7 Mei 2021, dari <https://www.zonamotorninja.blogspot.com/>
- Budi Agus Riswandi. 2005. **Aspek Hukum *Internet Banking***. Penerbit : Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bri.co.id., 2021. **Digitalisasi Layanan Perbankan Laporan BRI (2010,62)**. Diakses pada 20 Februari 2021, dari <https://www.bri.co.id/>
- Bankmandiri.co.id., 2021. **FAQ QRIS Satu QRIS Untuk Semua Pembayaran**. Diakses pada 20 Februari 2021, dari <https://www.bankmandiri.co.id/qris>.
- Danny Sunyoto. 2009. **Analisa Regresi dan Uji Hipotesis**. Penerbit : Media Pressindo, Yogyakarta.
- Dewi Berlian, 2017. **Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri** [skripsi]. Medan (ID) : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Diunduh pada 8 Februari 2021. <https://scholar.google.co.id/>
- Fenti Hikmawati, 2017. **Metodologi Penelitian**. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hayuning Rizki Mahardita. 2017. **Efektivitas dan Efisiensi kerja aparatur sipil negara di sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur**. Vol. 5, no.1. pp.133-144. Diakses pada 5 Maret 2021. <http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/>
- Hery. 2019. **Manajemen Perbankan**. Penerbit : PT. Grasindo, Jakarta.
- Izma Fazlun, 2019. **Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah** [skripsi]. Banda Aceh (ID) : Universitas Islam Negeri Ar-raniry. Diunduh pada 20 Februari 2021. <https://scholar.google.co.id/>
- King. 2018. **Bank 4.0**. Penerbit : Mahaka Publishing, Jakarta.
- Novan Adi Musthofa, dkk. 2016. **Implementasi *Quick Response (QR)* pada aplikasi validasi dokumen menggunakan perancangan *Unifield Modelling Language (UML)*** [jurnal]. Jombang (ID). Universitas UPTDU Jombang. Diakses pada 5 Maret 2021. <http://ejournal.unisbablitar.ac.id/>
- Nely Zahara. 2018. **Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *mobile banking* pada Bank syariah di Yogyakarta**

- [skripsi]. Yogyakarta (ID) : Universitas Islam Indonesia. Diakses pada 30 Juni 2021. <https://dspace.uui.ac.id/>
- Nisa Ayu Purwati. 2018. **Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Bank Syariah** [skripsi]. Banda Aceh (ID) : UIN Ar-raniry. Diakses pada 30 Juni 2021. <https://core.ac.uk/>
- Nindi Anindya Putri, 2020. **Pelaksanaan Penggunaan *Quick Response* (Kode QR) Untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional *QR Code* Untuk Pembayaran di Kota Semarang** [skripsi]. Semarang (ID) : Universitas Negeri Semarang. Diunduh pada 1 Maret 2021. <https://scholar.google.co.id/>
- Rauzatul Jannah. 2019. **Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* dengan menggunakan model *UTAUT*** [skripsi]. Banda Aceh (ID) : Universitas Islam Negeri AR-Raniry. Diakses pada 5 Maret 2021. <https://repository.ar-raniry.ac.id/>
- Rio Astama Saputra. 2019. **Strategi pengelolaan aset operasional pada apartemen dan *office building area* Kelapa Gading** [skripsi]. Bandung (ID). Politeknik Negeri Bandung. Diakses pada 5 Maret 2021. <http://digilib.polban.ac.id/>
- Sugiyono. 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan *R&D***. Penerbit : Alfabeta. Bandung.
- Sarjanaekonomi.co.id. 2018. **Pengertian nasabah menurut ahli**. Diakses pada 5 Maret 2021. <http://sarjanaekonomi.co.id/>
- The Liang Gie dan Miftah Thoha. 1978. **Efisiensi dan Efektivitas**. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://text-id.123dok.com/document/7q00gjxq6-pengertian-efisiensi-dan-efektifitas-pengertian-pelayanan.html>
- Treiblmaier, Andreas P. 2008. ***Success Factors of Internet Payment Systems, Int. J. Electronic Business***, Vol. 6, No. 4, pp.369-385. Diakses pada 1 Maret 2021, [https://www.researchgate.net/publication/220300490\\_Success\\_factors\\_of\\_/](https://www.researchgate.net/publication/220300490_Success_factors_of_/).
- Yulianto, et. al. 2016. **Analalisis pengaruh jumlah ATM, mikro dan *retail banking*, gaji direksi dan NII terhadap tingkat kesehatan Bank dengan metode *RGEC* melalui mediasi *NPL* dan *ROA***. Diakses pada 6 Maret 2021. <http://eprints.undip.ac.id/49577/>
- Zulfa Nurdin. 2016. **Inovasi Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone-Bone Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang** [skripsi]. Makassar (ID) : Unhas Makassar. Diakses pada 6 Maret 2021. <https://core.ac.uk/display/77625727>
- Ziyadatul Husna. 2020. **Analisis faktor-faktor penentu masyarakat muslim terhadap referensi metode pembayaran infaq dan shadaqah melalui kode *QRIS*** [skripsi]. Malang (ID) : Universitas Brawijaya. Diakses pada 30 Juni 2021. <https://jimfeb.ub.ac.id/>

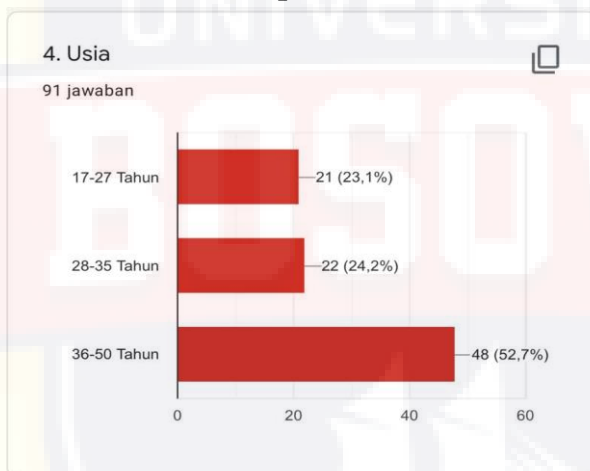


## LAMPIRAN 1

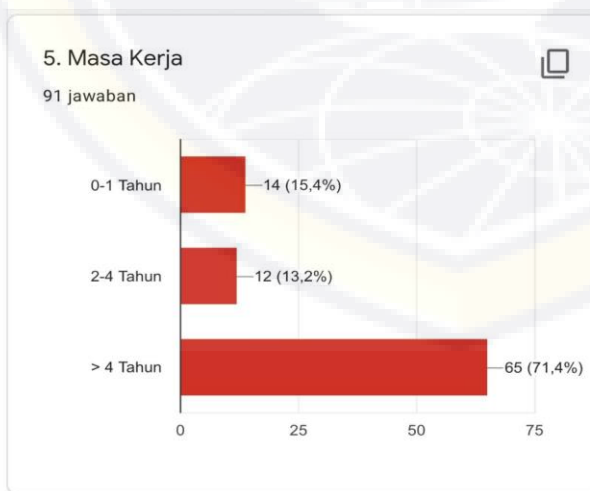
### 1. Persentase Jenis Kelamin Responden



### 2. Persentase Usia Responden



### 3. Persentase Masa Kerja Responden







\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. Hasil Uji Validitas Variabel Pembayaran Scan Code QRIS

### Correlations

		Item_01	Item_02	Item_03	Item_04	Item_05	Item_06	Pembayaran_ScanCode_QRIS
Item_01	Pearson Correlation	1	,746**	,491**	,371*	,387*	,510**	,734**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,019	,014	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Item_02	Pearson Correlation	,746**	1	,594**	,448**	,471**	,507**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,004	,002	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Item_03	Pearson Correlation	,491**	,594**	1	,739**	,743**	,565**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Item_04	Pearson Correlation	,371*	,448**	,739**	1	,704**	,556**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,019	,004	,000		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Item_05	Pearson Correlation	,387*	,471**	,743**	,704**	1	,658**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,014	,002	,000	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Item_06	Pearson Correlation	,510**	,507**	,565**	,556**	,658**	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40

Pembayaran_ScanCode_Q	Pearson Correlation	,734**	,782**	,860**	,796**	,829**	,793**	1
RIS	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 3. Hasil Uji Validitas Variabel Efisiensi Transaksi Nasabah

#### Correlations

		Item_01	Item_02	Item_03	Item_04	Item_05	Item_06	Efisiensi_Transaksi_Nasabah
Item_01	Pearson Correlation	1	,131	,302	,105	,145	-,036	,331*
	Sig. (2-tailed)		,421	,058	,520	,370	,824	,037
	N	40	40	40	40	40	40	40
Item_02	Pearson Correlation	,131	1	,534**	,493**	,257	,364*	,719**
	Sig. (2-tailed)	,421		,000	,001	,110	,021	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Item_03	Pearson Correlation	,302	,534**	1	,498**	,594**	,245	,792**
	Sig. (2-tailed)	,058	,000		,001	,000	,128	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Item_04	Pearson Correlation	,105	,493**	,498**	1	,435**	,549**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,520	,001	,001		,005	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Item_05	Pearson Correlation	,145	,257	,594**	,435**	1	,405**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,370	,110	,000	,005		,010	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40

Item_06	Pearson Correlation	-,036	,364*	,245	,549**	,405**	1	,651**
	Sig. (2-tailed)	,824	,021	,128	,000	,010		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Efisiensi_Transaksi_Nasabah	Pearson Correlation	,331*	,719**	,792**	,787**	,710**	,651**	1
	Sig. (2-tailed)	,037	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *BSI Mobile Banking*

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,793	10

#### 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pembayaran *scan code QRIS*

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,886	6

### 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efisiensi Transaksi Nasabah

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,767	6

### 7. Hasil Uji Normalitas

#### Kolmogorov-Smirnov

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,87957592
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,062
	Negative	-,063
Test Statistic		,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

## 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	Pembayaran scan code QRIS, BSI Mobile Banking <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Efisiensi Transaksi Nasabah

b. All requested variables entered.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,604 <sup>a</sup>	,365	,351	1,901

a. Predictors: (Constant), Pembayaran scan code QRIS, BSI Mobile Banking

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183,080	2	91,540	25,336	,000 <sup>b</sup>
	Residual	317,953	88	3,613		
	Total	501,033	90			

a. Dependent Variable: Efisiensi Transaksi Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pembayaran scan code QRIS, BSI Mobile Banking



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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,965	2,472		4,437	,000		
	BSI Mobile Banking	,382	,071	,605	5,397	,000	,574	1,744
	Pembayaran scan code QRIS	-,001	,106	-,001	-,009	,993	,574	1,744

a. Dependent Variable: Efisiensi Transaksi Nasabah

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions	
					BSI Mobile Banking	Pembayaran scan code QRIS
1	1	2,993	1,000	,00	,00	,00
	2	,005	25,618	,88	,04	,38
	3	,003	33,439	,12	,96	,62

a. Dependent Variable: Efisiensi Transaksi Nasabah

**9. Hasil Uji Heteroskedastisitas****Spearman's Rho****Correlations**

		BSI Mobile Banking	Pembayaran scan code QRIS	Unstandardized Residual
Spearman's rho	BSI Mobile Banking	Correlation Coefficient	1,000	,612**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	91	91
Pembayaran scan code QRIS	Pembayaran scan code QRIS	Correlation Coefficient	,612**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	91	91
Unstandardized Residual	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,018	-,011
		Sig. (2-tailed)	,864	,918
		N	91	91

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 10. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,604 <sup>a</sup>	,365	,351	1,901

a. Predictors: (Constant), Pembayaran scan code QRIS (X2), BSI Mobile Banking (X1)

## 11. Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183,080	2	91,540	25,336	,000 <sup>b</sup>
	Residual	317,953	88	3,613		
	Total	501,033	90			

a. Dependent Variable: Efisiensi Transaksi Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Pembayaran scan code QRIS (X2), BSI Mobile Banking (X1)

## 12. Uji Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,965	2,472		4,437	,000
	BSI Mobile Banking (X1)	,382	,071	,605	5,397	,000
	Pembayaran scan code QRIS (X2)	-,001	,106	-,001	-,009	,993

a. Dependent Variable: Efisiensi Transaksi Nasabah (Y)

**LAMPIRAN 3**1. Hasil skor responden terhadap BSI *Mobile Banking*

No	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Total
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
2	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	44
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
6	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
7	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	42
8	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	42
9	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
10	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
11	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	39
27	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47



58	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
59	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
60	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
61	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
62	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45
63	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
67	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
68	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
69	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
72	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
75	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
76	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44
77	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44
78	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	45
79	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
80	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
81	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
82	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	45
83	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
84	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
85	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
86	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
87	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38

88	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	46
89	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	41
90	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	40
91	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34

## 2. Hasil skor responden terhadap Pembayaran *Scan Code QRIS*

No	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Total
1	5	5	4	5	4	4	27
2	5	4	5	5	4	5	28
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	4	4	4	25
5	4	4	5	4	4	4	25
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	5	5	4	4	26
8	4	4	5	5	4	4	26
9	5	5	4	4	4	4	26
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	4	4	4	4	26
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	5	5	5	5	28
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	5	5	4	5	29
16	5	5	5	5	5	5	30
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	5	4	4	4	25
27	5	4	4	4	4	4	25
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	5	5	4	5	5	29

31	4	4	4	4	5	4	25
32	4	4	4	4	4	4	24
33	5	4	4	4	4	4	25
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	5	5	4	4	26
36	5	5	5	5	5	5	30
37	4	4	3	5	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	5	5	5	5	5	29
40	5	5	5	5	5	5	30
41	5	5	5	5	5	5	30
42	4	4	4	4	4	4	24
43	5	5	4	5	4	4	27
44	5	5	5	5	5	5	30
45	5	4	5	4	4	5	27
46	5	5	5	5	5	5	30
47	5	5	5	5	5	5	30
48	5	5	3	5	4	5	27
49	5	5	5	5	5	5	30
50	5	5	5	5	5	4	29
51	5	5	5	5	5	4	29
52	4	4	4	5	5	5	27
53	5	5	5	5	5	5	30
54	5	4	4	4	4	4	25
55	5	5	5	5	5	5	30
56	5	5	5	5	5	5	30
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	4	3	4	4	23
59	5	4	4	4	4	5	26
60	5	5	4	4	4	4	26
61	5	5	5	4	4	4	27
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	4	4	24

68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	5	5	4	4	4	5	27
77	5	5	4	4	4	5	27
78	5	5	5	4	5	5	29
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	5	5	5	5	28
83	5	5	5	5	5	5	30
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	4	4	5	5	26
86	4	4	5	4	5	5	27
87	3	4	4	4	3	4	22
88	4	5	5	5	5	5	29
89	4	4	5	5	5	4	27
90	5	4	5	5	4	5	28
91	3	3	3	3	4	4	20

### 3. Hasil skor responden terhadap Efisiensi Transaksi Nasabah

No	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Total
1	5	4	5	5	5	4	28
2	5	4	4	5	5	4	27
3	5	5	5	4	5	5	29
4	5	4	5	4	5	5	28
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	5	4	5	4	5	5	28
8	5	4	5	4	5	5	28
9	5	5	5	5	4	4	28
10	5	5	5	5	5	4	29
11	4	4	5	4	5	5	27



12	4	4	4	4	4	4	24
13	5	5	5	5	5	4	29
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	5	4	5	4	28
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	4	4	4	4	26
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	4	4	4	4	4	25
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	5	5	4	4	4	4	26
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	4	5	5	5	4	28
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	4	5	5	5	5	29
31	5	4	5	4	5	4	27
32	5	5	5	5	5	4	29
33	5	4	4	4	5	4	26
34	5	5	5	5	5	4	29
35	5	4	4	4	5	4	26
36	5	5	5	5	5	5	30
37	5	4	5	4	4	4	26
38	5	5	4	4	4	4	26
39	5	5	5	5	5	5	30
40	5	5	5	5	5	5	30
41	5	5	5	5	5	5	30
42	4	4	5	5	4	4	26
43	5	3	4	4	5	4	25
44	5	5	5	5	4	5	29
45	5	4	5	4	5	4	27
46	5	5	5	5	5	5	30
47	5	5	5	5	5	5	30
48	5	5	5	5	5	5	30

49	5	5	5	5	5	5	30
50	5	5	5	4	3	3	25
51	5	5	5	5	5	4	29
52	5	5	4	4	4	5	27
53	4	5	5	5	4	5	28
54	5	4	4	4	5	4	26
55	5	5	5	4	5	5	29
56	5	4	5	5	5	5	29
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	5	4	5	4	4	26
59	5	5	4	5	4	5	28
60	5	5	4	5	5	5	29
61	5	4	5	5	5	5	29
62	5	5	5	5	5	5	30
63	4	4	4	4	5	5	26
64	5	5	5	5	5	5	30
65	5	5	5	5	5	5	30
66	5	5	5	5	5	5	30
67	5	5	5	5	5	5	30
68	5	5	5	4	4	4	27
69	5	5	5	5	5	5	30
70	5	5	5	5	5	5	30
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	5	5	5	5	5	30
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	5	5	5	5	5	30
75	5	5	5	5	5	5	30
76	5	5	5	4	5	4	28
77	5	5	5	4	5	4	28
78	5	5	5	4	4	4	27
79	5	5	5	5	5	5	30
80	5	5	5	5	5	5	30
81	5	5	5	5	5	5	30
82	5	4	5	5	5	4	28
83	4	4	4	4	5	5	26
84	5	4	4	4	4	5	26
85	5	4	4	4	4	4	25

86	5	4	4	4	4	4	25
87	5	3	4	4	4	4	24
88	5	5	4	5	4	5	28
89	5	5	5	5	5	5	30
90	5	4	4	4	4	4	25
91	4	4	3	3	2	2	18

#### LAMPIRAN 4

#### 4. R-tabel

#### Distribusi nilai $r_{\text{tabel}}$ Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

## 5. F-tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

## 6. T-tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

### **IDENTITAS RESPONDEN**

1. No. Urut Responden : \_\_\_\_\_ (*di isi oleh peneliti*)
2. Nama/inisial :
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Usia :  17-27 Tahun  
 28-35 Tahun  
 36-50 Tahun
5. Masa Kerja :  0-1 Tahun  2-4 Tahun  > 4 Tahun
6. Tingkat Pendidikan :  SMA  D3  S1  S2  S3

### **PETUNJUK PENGISIAN**

1. Berilah tanda checklist ( ✓ ) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia pada masing-masing pernyataan.
2. Kuesioner di bawah ini memuat sejumlah pernyataan. Bapak/Ibu diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada kuesioner ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

### **KETERANGAN**

- SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 KS : Kurang Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

### 1. Efisiensi Transaksi Nasabah

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Menghemat Waktu dan Tenaga</b>						
1.	Dengan adanya layanan BSI mobile banking dan pembayaran melalui <i>QRIS</i> dapat mempercepat proses transaksi tanpa harus datang mengantri ke kantor cabang di masa pandemi <i>Covid-19</i>					
2.	Menambah produktivitas dalam bertransaksi, cukup dengan melakukan pembayaran melalui <i>scan code QRIS</i>					
<b>Menciptakan Kemudahan</b>						
3.	Transaksi dapat dilakukan kapan dan dimana saja diluar jam operasional bank atau dihari libur					
4.	Penggunaan layanan yang mudah dimengerti dengan respon yang baik sesuai kebutuhan					
<b>Hemat Biaya</b>						
5.	Menghemat biaya daripada harus mendatangi langsung ke Bank untuk melakukan transaksi					
6.	Dana yang dikeluarkan saat menggunakan sistem ini tidak memberatkan					

### 2. BSI Mobile banking

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Keamanan Sistem</b>						
1.	BSI Mobile banking sangat menjamin keamanan data mutasi dan jumlah saldo yang ada di rekening					

2.	Adanya konfirmasi keamanan saat melakukan transfer tunai dapat menjamin uang sampai pada tujuan yang tepat saat bertransaksi secara online					
<b>Kemudahan Untuk Mengakses</b>						
3.	Tampilan layanan yang sederhana sehingga mudah dipahami dan digunakan dalam bertransaksi					
4.	Layanan BSI Mobile mudah untuk dioperasikan di <i>Gadget</i> /Hp sesuai dengan kebutuhan transaksi					
<b>Privasi Pengguna</b>						
5.	Data pribadi terlindungi dan aman saat melakukan transaksi melalui BSI Mobile dan tidak akan disalahgunakan					
6.	Dengan bertransaksi menggunakan layanan BSI Mobile nomor PIN dan <i>password</i> transaksi nasabah akan terjamin keamanannya					
<b>Kehandalan Layanan</b>						
7.	BSI Mobile banking memberikan pelayanan yang sesuai dan dapat digunakan 24 jam					
8.	Proses transaksi menggunakan BSI Mobile tepat waktu dan informasi pencatatan mutasi yang akurat bebas dari kesalahan					
<b>Kecepatan Koneksi</b>						
9.	Layanan BSI Mobile memproses setiap transaksi dengan cepat setiap saat dengan menggunakan koneksi wifi atau jaringan selular					
10.	Transfer tunai melalui BSI Mobile terjamin sampai ke rekening tujuan meskipun diakses dengan koneksi yang tidak stabil					





### 3. Pembayaran Scan Code QRIS

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kemudahan Penggunaan</b>						
1.	Transaksi non tunai melalui <i>scan QRIS</i> sangat praktis dan tidak perlu khawatir kehilangan uang karena tidak perlu membawa uang <i>cash</i>					
2.	Sangat mudah digunakan dengan hanya sekali <i>scan QRIS</i> untuk menyelesaikan pembayaran yang dapat diakses melalui <i>smartphone</i>					
<b>Kecepatan</b>						
3.	Meningkatkan produktivitas karena tidak perlu berlama-lama mengantri di depan kasir					
4.	Proses transaksi yang lebih efisien dan tidak bertele-tele dengan memberikan ketelitian nominal yang baik secara otomatis					
<b>Keamanan Privasi</b>						
5.	Data transaksi terjamin dengan aman dan terhindar dari pembobolan karena adanya batasan limit waktu penggunaan untuk setiap <i>QR code</i>					
6.	Masing-masing pembayaran memiliki <i>QR code</i> yang berbeda dan terhindar dari pemalsuan atau duplikat					

## LAMPIRAN 5

### 1. Surat Izin Penelitian

	<b>UNIVERSITAS BOSOWA</b> <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b> Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Gd. 1 Lt. 6, Makassar-Sulawesi Selatan 90231 Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 125, Faks. 0411 424 568 <a href="http://www.universitasbosowa.ac.id">http://www.universitasbosowa.ac.id</a>	
	Nomor	: A. 409 /FEB/UNIBOS/IV/2021
Lampiran	: -	
Hal	: <u>Permohonan Izin Melakukan Penelitian</u>	
Kepada Yth <b>PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng.</b>		
Di - Tempat		
Disampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar :		
Nama	: M. Aslam Semma	
NIM	: 45 17 012 002	
Program Studi	: Manajemen Keuangan	
No.Tlp/Hp	: 0853 4366 8304	
Akan melakukan Penelitian dengan Judul :		
<b>“Pengaruh Inovasi <i>Digital Banking</i> dalam Efisiensi Transaksi Nasabah di          Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia,          Tbk. KCP Watansoppeng)”</b>		
Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima/mengizinkan mahasiswa tersebut melakukan penelitian di Perusahaan/Instansi/Lembaga/Organisasi yang Bapak/Ibu pimpin.		
Demikian surat kami, atas bantuan yang diberikan, diucapkan terima kasih.		
Makassar, 01 April 2021 <b>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis</b>		
 <b>Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., SH., M.Si., MH.</b> NIDN. 09 0707 7003		

Tembusan :

1. Rektor Universitas Bosowa
2. Arsip

## 2. Surat Balasan Izin Penelitian



Watansoppeng, 07 April 2021

Nomor : KCP/877-08/04/2021  
 Lampiran : -  
 Hal : **Konfirmasi Izin Melakukan Penelitian**

Kepada Yth,  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Bosowa Makassar**

Di -

Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat tentang permohonan izin melakukan penelitian untuk mahasiswa yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : M: Aslam Semma  
 No.Stambuk : 4517012002  
 Program Studi : Manajemen Keuangan

Yang akan melakukan penelitian dengan judul :

**“Pengaruh Inovasi *Digital Banking* dalam Efisiensi Transaksi Nasabah di Masa Pandemi *Covid-19* (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng)”**

Bersama ini kami beritahukan kepada Bapak/ibu bahwa kami bersedia menerima mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian selama dua bulan terhitung sejak tanggal 07 April 2021 sampai 31 Mei 2021.

Demikian surat pemberitahuan ini kami buat, atas kepercayaan Bapak/ibu kepada kantor cabang pembantu ini kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Watansoppeng

Pimpinan Lembaga



Suwarnan

## LAMPIRAN 6

### Surat Keterangan Bebas Plagiasme

UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASME**  
NOMOR : A. / 859 / FEB / UNIBOS / VII / 2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama	: M. Aslam Semma
Stambuk	: 4517012002
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen

Dinyatakan bebas dari Plagiasme dengan batas maximal 30 %, dengan rincian Skripsi 27 %, Jurnal 22 %, yang berhubungan skripsi dengan judul:

**"Pengaruh Inovasi Digital Banking Dalam Efisiensi Traksaksi Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Skasus Pada PT Bank Syariah Indonesia tbk KCP Watansoppeng).**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.



Makassar, 21 Juli 2021

Dr. H. Arifuddin Mane, SE., SH., M.Si., M.H.  
NIDN. 09 07077003

#### FORMULIR PENGAJUAN PENERBITAN

Nama Lengkap : M. Aslam Semma  
Stambuk : 4517012002  
Alamat : Jl. Sukamaju IV No. 7a Makassar  
Telpon/HP : 085343668304  
E-mail : m.aslamsemma012@gmail.com  
Judul Skripsi :

**"Pengaruh Inovasi Digital Banking Dalam Efisiensi Traksaksi Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Skasus Pada PT Bank Syariah Indonesia tbk KCP Watansoppeng).**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benar bahwa:

1. Naskah yang diserahkan adalah karya asli dan bebas dari fabrikasi, plagiasi, duplikasi dan Pelanggaran hak cipta data/isi.
2. Naskah belum pernah diterbitkan dan tidak sedang dipertimbangkan oleh penerbit lain
3. Apabila dikemudian hari ada implikasi terhadap hal-hal yang disebutkandi atas, bukan menjadi Tanggung jawab Penerbit dan Dewan Editor.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan jujur dan bertanggung jawab.

Makassar, 21 Juli 2021

