

Pengaruh Sistem Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Agustina Sihombing

Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islama, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, [agustinasihombing934@gmail.com](mailto:agustinasihombing934@gmail.com)

**Abstract**

*This study aims to determine and analyze the influence of the mobile banking service system on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. The Population in this study are customers of Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. The sample of this research is 338 customers. This research is a type of quantitative research using primary data. The sample and sampling in this study used a convenience sampling technique using non-probability sampling method. The analysis technique used is validity test, reliability test, simple linear regression analysis test, hypothesis test. The partial result show that there is an influence of the mobile banking service system on customers loyalty. The result of simultaneous study show that the mobile banking service system has a significant effect on customer loyalty of Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.*

**Keywords :** Service System, Mobile Banking, Customer Loyalty.

**Pendahuluan**

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting untuk warga selaku perantara keuangan di dalam perekonomian suatu negeri. Bank syariah merupakan bank Islam yang melakukan aktivitas usahanya bersumber pada prinsip Islam ialah ketentuan perjanjian (akad) antara bank serta pihak lain (nasabah) bersumber pada hukum Islam sehingga perbandingan antara bank Islam (syariah) dengan bank konvensional terletak pada prinsip operasinya yang tidak memakai bunga, namun memakai prinsip bagi hasil, jual beli, serta prinsip lain yang sesuai dengan ajaran Islam.

Dalam mewujudkan kesejahteraan warga pemerintah senantiasa menunjang serta mendesak tiap orang serta industri dalam menggunakan teknologi informasi dengan ditetapkannya produk hukum berbentuk Undang-Undang RI. Nomor. 11 Tahun 2008 tentang informasi serta transaksi elektronik dengan memikirkan kalau pemanfaatan teknologi informasi berfungsi dalam perdagangan serta perkembangan perekonomian nasional. Akibat utama pemakaian teknologi informasi serta komunikasi dalam bisnis, merupakan tingginya volume pemakaian internet serta jaringan *mobile* oleh masyarakat. Untuk itu perluasan teknologi informasi serta komunikasi dalam bisnis tersebut menekankan kalau teknologi informasi tidak hanya diperlukan oleh organisasi namun diperlukan pula oleh para pelanggan untuk menggapai tingkatan efektifitas serta efisiensi yang besar dalam suatu persaingan perbankan saat ini (Muwazir, 2018).

Loyalitas artinya suatu faktor penting jasa perbankan agar dapat terushbertahan pada persaingan bisnis. Sebab apabila nasabah atau konsumen merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya, dan memiliki komitmen menjadi nasabah yang loyal. Nasabah yang puas dan setia tidak

akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan tentang produk perbankan yang dikonsumsinya (Pundi & Marlius, 2017).

Bank Syariah Indonesia kantor cabang Sibolga telah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan nasabah dengan memaksimalkan penggunaan sarana layanan seperti *mobile banking*. Dengan demikian Bank Syariah Indonesia harus dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap teknologi internet. Hal tersebut dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia kantor cabang Sibolga karena memanfaatkan perkembangan teknologi yang tinggi pada saat ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan masyarakat luas.

Bank Syariah Indonesia KC Sibolga memiliki bantuan layanan digital yaitu *mobile banking* yang disebut BSI *Mobile*. BSI *Mobile* merupakan layanan serbaguna yang diresmikan Bank Syariah Indonesia untuk melakukan transaksi online kepada nasabahnya. BSI *Mobile* dapat digunakan kapanpun dan dimanapun dengangad *gethand phone*, baik Android ataupun iOS (Lutfiah & Dalimunte, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian awal memaparkan jumlah pengguna BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia Sibolga 2022 sebanyak 732 pengguna. Jumlah pengguna mengalami kenaikan dan penurunan pengguna selama tahun 2022. Pada bulan juli mengalami kenaikan pengguna yang sangat signifikan diantara bulan yang lainnya. Hal tersebut disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang tidak menggunakan BSI *Mobile* sebanyak sebanyak 1.468 nasabah dan tidak setiap nasabah memiliki atau menggunakan BSI *Mobile*.

## Landasan Teori

### Loyalitas

Menurut (Kotler & Keller, 2014:138) loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Mempertahankan pelanggan merupakan hal penting dari pada memikat pelanggan (Firmansyah, 2021).

### Sistem Layanan

Menurut (Aisha, 2018) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasai untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

### *Mobile Banking*

Menurut (Sukmawati, 2021) *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang diakses nasabah melalui *smartphone* untuk melakukan aktivitas perbankan seperti transfer, cek saldo, pembayaran dan pembelian. Nasabah yang menggunakan *mobile banking* secara cepat, efektif, dan efisien dalam mendapatkan informasi mengenai perbankan dan melakukan transaksi.

## Metode Penelitian

### Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini termasuk kedalam matakuliah Perbankan Syariah, dengan variabel penelitian yang terdiri dari variabel bebas yaitu Sistem Layanan *Mobile banking* serta variabel terikat Loyalitas Nasabah. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

### Teknik Pengumpulan Data

#### Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung (Sugiyono, 2017). Observasi pada penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga yang menggunakan mobile banking.

#### Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data secara langsung dan akurat dari narasumber (Sugiyono, 2017). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pegawai Bank Syariah Indonesia KC dan nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *mobile banking*.

#### Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik untuk mengumpulkan data yang didapatkan dari responden melalui pemberian beberapa item pernyataan ataupun pertanyaan untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Kemudian kuesioner disebarkan kepada nasabah pengguna mobile banking di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

### Populasi dan Sampel

Populasi merupakan area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan sifat serta karakteristik tertentu yang telah diputuskan oleh peneliti untuk dipelajari dan dari mana ia menarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga yang menggunakan dan yang tidak menggunakan mobile banking berjumlah 2.200 nasabah.

Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Jumlah populasi sebanyak 2.200 nasabah. Penentuan jumlah sampel atau responden ditentukan berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin yaitu (Hardianto, 2015).

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi, yaitu 2.200

l = Angka Konstanta

E = Standar *error* yang digunakan, sebesar 5%

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat didapatkan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{2.200}{1 + 2.200(5\%)^2} \\ n &= \frac{2.200}{1 + 2.200(0,0025)} \\ n &= \frac{2.200}{1 + 5,5} \\ n &= \frac{2.200}{6,5} \\ n &= 338 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa besar sampel yang diperlukan adalah 338 responden.

## Metode Analisis Data

### 1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

1. Uji Validitas Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya kuisisioner Kuisisioner yang dikatakan valid apabila pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghizali, 2016). Kriteria penilaian uji validitas yaitu apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item kuisisioner tersebut dinyatakan valid. Dan apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka dapat dinyatakan item kuisisioner tidak valid.
2. Uji Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk menguji reliabilitas kuisisioner dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Alpha Cronbach* minimal 0,60.

### 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Sederhana dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking (X) yang terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Model persamaan Regresi Linier Sederhana yang digunakan dengan formula sebagai berikut :

$$LN = a + b M_b$$

Dimana :

LN= Loyalitas Nasabah (Variabel Dependen/Y)

$M_b$ = Sistem Layanan Mobile Banking (Variabel Independen/X)

A = Konstanta ( Nilai LN apabila  $M_b = 0$ )

b = Koefisien Regresi (Pengaruh Positif/Negatif)

### 3. Uji Hipotesis

#### 1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut (Gujarati, 2009), uji t statistik digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel (Y) secara individual (parsial) dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap atau konstan. Adapun langkah-langkah dalam uji t adalah :

#### 1. Perumusan hipotesis

$H_0 : \beta_i \leq 0$  (Variabel independen tidak berpengaruh secara positif dan signifikansi terhadap variabel dependen).

$H_a : \beta_i > 0$  (Variabel independen berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel dependen). Dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) yaitu :  $df = n - k$ , dimana n adalah jumlah sampel k adalah konstanta.

#### 2. Menentukan kriteria pengujian

Penelitian ini menggunakan uji satu sisi kanan dengan taraf signifikan (*level of significant*)  $\alpha$  5% dan daerah penolakannya berada di sisi kanan kurva yang luasnya  $\alpha$ .

1. Bila probabilitas t-statistik  $>$  0,05, maka  $H_0$  didukung, artinya tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
  2. Bila probabilitas t-statistik  $<$  0,05, maka  $H_0$  tidak didukung, artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
-

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

Menurut Ghozali dalam (Sujarweni, 2015) tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem layanan mobile banking (X) terhadap Loyalitas nasabah (Y). Nilai  $R^2$  menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi nilai  $R^2$ , maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

**Hasil dan Pembahasan****Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas****Uji Validitas**

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Layanan Mobile Banking (X)

Item Pertanyaan	rhitung	rtabel 5% (336)	Kriteria
1	0,215	0,107	Valid
2	0,285	0,107	Valid
3	0,364	0,107	Valid
4	0,347	0,107	Valid
5	0,350	0,107	Valid
6	0,431	0,107	Valid
7	0,444	0,107	Valid
8	0,456	0,107	Valid
9	0,396	0,107	Valid
10	0,491	0,107	Valid
11	0,556	0,107	Valid
12	0,581	0,107	Valid
13	0,528	0,107	Valid
14	0,486	0,107	Valid
15	0,508	0,107	Valid
16	0,442	0,107	Valid

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa dari 16 item pernyataan pada variabel Sistem Layanan Mobile Banking semua item pernyataan dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Item Pernyataan	rhitung	rtabel 5% (336)	Kriteria
1	0,370	0,107	Valid
2	0,295	0,107	Valid
3	0,250	0,107	Valid
4	0,379	0,107	Valid
5	0,416	0,107	Valid
6	0,309	0,107	Valid
7	0,337	0,107	Valid
8	0,390	0,107	Valid
9	0,270	0,107	Valid

10	0,278	0,107	Valid
11	0,308	0,107	Valid
12	0,314	0,107	Valid
13	0,223	0,107	Valid

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Dari tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa dari 13 item pertanyaan pada variabel *Loyalitas Nasabah* semua item pernyataan dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Sistem Layanan Mobile Banking	0,708	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,617	Reliabel

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari seluruh variabel > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	32.357	1.255		25.791	.000
X	.329	.018	.713	18.646	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Persamaan yang didapatkan berdasarkan tabel 4 dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana yaitu :

$$Y = 32,357 + X \cdot 0,329$$

Maka dapat disimpulkan dari persamaan diatas yaitu :

1. Nilai konstanta sebesar 32,357, artinya jika Sistem Layanan Mobile Banking (X) dianggap nol (0) maka nilai dari Loyalitas Nasabah (Y) bernilai 32,357.
2. Koefisien dari Sistem Layanan Mobile Banking memiliki nilai sebesar 0,329 yang artinya jika Sistem Layanan Mobile Banking (X) mengalami kenaikan dan penurunan nilai sebesar 1 maka Loyalitas Nasabah (Y) mengalami kenaikan dan penurunan nilai sebesar 0,329.

Hasil Uji Hipotesis  
Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.357	1.255		25.791	.000
	X	.329	.018	.713	18.646	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel 5 hasil uji parsial dapat diketahui dengan melihat output SPSS hasil *Coefficient* pada nilai sig. yang apabila nilai sig yaitu  $0,000 < 0,05$  (5%) maka variabel independen (X) dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap dependen (Y). Juga dapat dilihat berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel.

Uji Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 <sup>a</sup>	.509	.507	1.68193

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 6 yang dipengaruhi koefisien nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,509 atau 50,9% maka kesimpulan yang dapat diambil ialah Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 0,509 (50,9%). Artinya variabel Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia dapat dijelaskan oleh Sistem Layanan Mobile Banking sebesar 50,9%, sedangkan sisanya dapat dijelaskan dari variabel lain di luar variabel penelitian.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Terdapat Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah, dimana t hitung sebesar 18,646 lebih besar dari nilai t tabel 1,967 ( $18,646 > 1,967$ ), dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,005 ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima yang artinya adanya pengaruh secara signifikan antara Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah.

2. Berdasarkan Uji koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,509 atau 50,9% maka kesimpulan yang dapat diambil ialah Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 0,509 (50,9%), dan sisanya 49,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian penulis.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan yakni sebagai berikut :

1. Diharapkan perkembangan mobile banking Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik lagi serta memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah agar bertambah loyalitas nasabah.
2. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar menambah variabel untuk dijadikan referensi lain untuk penelitian berikutnya yang lebih mendalam tentang sistem layanan mobile banking.

#### **Daftar Pustaka**

- Aisha, N., Kurnia, E., & Utara, S. (2018). *Pengaruh Kuantitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. 9(2), 128–137.
- Firmansyah, D., Setiawan, T., & Susetyo, D. P. (2021). Pentingnya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan: Survey Tentang Pelayanan dan Loyalitas Pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(4), 304. <https://doi.org/10.32493/dr.b.v4i4.10829>
- Hardianto, R., Filtri, H., Kehutanan, P., Lancang, U., Teknik, P., Universitas, I., Kuning, L., Pendidikan, P., Usia, A., Universitas, D., Kuning, L., Logic, F., & Mamdani, M. (2015). *TERHADAP PERKULIAHAN DARING PADA ERA PANDEMI COVID-19*. 3(1), 130–142.
- Lutfiah, D., & Dalimunte, A. A. (2022). Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan. *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 2(2), 205–212. <https://doi.org/10.53697/jim.v2i2.611>
- Muwazir, M. R., Anwar, D., Academy, M., Mumin, A., & Ghani, A. (2018). *INDONESIA PERFORMANCE ANALYSIS OF SHARIA BANKING IN INDONESIA ( Comparison of Sharia Commercial Banks , Sharia Business Units and Sharia Rural Banks )*. 33(1), 1–23.
- Pundi, J., & Marlius, D. (2017). *Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang bukittinggi dilihat dari kualitas pelayanan*. 01(03), 237–250.
- Sugiyono, P. D. (2017), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D)*. Bandung: ALFABETA. TheTopTens, 2021, Best Sneaker Brands. Diakses 30 Juli 2022, <https://www.thetoptens.com/>.
- Sujarweni, W. (2015) *Metode Penelitian - Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Sukmawati, H., Rasyid, A. F., & Kurniaputri, M. R. (2021). *Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah : Ekstensi Technology Acceptance Model*. 7(03), 1845–1857.
-