

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Deskripsi Teori

#### 1. Grand theory

##### a. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

TAM adalah model sistem informasi yang dikembangkan untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan sistem informasi. TAM merupakan pengembangan dari TRA (*Theory of reasoned action*) yang diadopsi secara luas, sebuah model perilaku umum yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein tahun 1975. TAM atau model penerimaan teknologi menurut Jogyanto adalah salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah salah satu model yang populer dalam membantu membentuk bagaimana seseorang dapat menerima dan memanfaatkan teknologi baru. Model ini berfokus pada faktor-faktor yang menentukan tujuan perilaku untuk menggunakan teknologi baru dari perspektif penggunanya. TAM terdiri dari komponen-komponen inti dari motivasi pengguna, yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, dan sikap pengguna terhadap teknologi.<sup>1</sup>

Dari beberapa komponen tersebut, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dianggap sebagai faktor penentu utama yang secara langsung atau tidak langsung menjelaskan tujuan pengguna untuk menggunakan (menerima) teknologi baru. Faktor yang

---

<sup>1</sup>Mulugeta Hayelom Kalayou, dkk, "The Applicability of the Modified Technology Acceptance Model (TAM) on the Sustainable Adoption of EHealth System in Resource-Limited Settings," *Journal of Multidisciplinary Healthcare* 13 (2020): 1827–1837, <https://doi.org/http://doi.org/10.2147/JMDH.S284973>.

mempengaruhi pemakaian sistem teknologi dengan model TAM ada dua, yaitu<sup>2</sup>:

1) *Perceived usefulness* (Persepsi kegunaan)

*Perceived usefulness* atau juga disebut persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja seseorang. Persepsi kegunaan dapat menumbuhkan keyakinan seseorang yang sudah memanfaatkan sistem teknologi. Bila pengguna tersebut percaya bahwa teknologi dapat berfungsi atau berguna, maka pengguna akan seterusnya menggunakan sesuai dengan fungsi kinerja teknologi tersebut.

2) *Perceived Ease of Use* (Persepsi kemudahan penggunaan)

Dalam persepsi ini kata “*ease*” memiliki arti tidak adanya kesulitan atau usaha yang besar. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu teknologi tidak memberikan kesulitan saat digunakan, mudah dipahami serta mudah dipelajari dalam mengaplikasikannya. Jika sistem teknologi diterapkan dalam industri perbankan, maka hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut akan merasakan kemudahan penggunaan tanpa memerlukan banyak usaha atau merasa kesulitan.

b. Theory of Planned Behavior (TPB)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) atau teori perilaku terencana merupakan kelanjutan dari *theory of reasoned action* (TRA) yang sudah pernah diteliti oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1975, kemudian dikembangkan sampai pada tahun 1980. TRA memiliki keterbatasan ketidamampuan dalam menangani kontrol perilaku individu. Kerena banyaknya tingkah laku yang tidak

---

<sup>2</sup> Bayu Erdani Indah Hartani Santi, *Technology Acceptance Model (TAM)* (Bojong: Penerbit NEM, 2021), [https://www.google.co.id/books/edition/technology\\_acceptance\\_model\\_tam/eca6eaaaqbaJ?hl=id&gbpv=1&dq=technology+acceptance+model&pg=PA10&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/technology_acceptance_model_tam/eca6eaaaqbaJ?hl=id&gbpv=1&dq=technology+acceptance+model&pg=PA10&printsec=frontcover).

sepenuhnya berada di bawah kendali total individu, oleh sebab itu Ajzen menambahkan satu konsep (*perceived behavioral control*). Adanya penambahan konsep tersebut, maka Ajzen mengubah *theory of reasoned action* (TRA) menjadi *theory of planned behavior* (TPB) atau teori perilaku terencana adalah niat individu untuk melakukan sesuatu yang diberikan oleh tingkah laku.<sup>3</sup>

Menurut Ajzen TPB adalah teori yang didasarkan pada asumsi bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang menggunakan informasi yang memungkinkan bagi dirinya secara sistematis. Sebelum melakukan suatu tindakan, individu akan memikirkan implikasi atau maksud dari tindakannya sebelum memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut atau tidak. Niat merupakan fungsi dari ketiga determinan dasar dari TPB yaitu mencerminkan sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjektive norm*) dan persepsi pengendalian diri (*perceived behavior control*). Pada konteks loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia akan sejalan dengan peningkatan sikap, norma subjektif dan persepsi control perilaku yang dirasakan. Semakin terdapatnya sikap yang positif dengan dukungan pengaruh orang lain secara positif dan seseorang tersebut memiliki keyakinan dalam melakukan perilaku tersebut, maka akan mengarahkan pada loyalitas nasabah yang kuat.<sup>4</sup>

## 2. Teori Keamanan

### a. Definisi Keamanan

Keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem teknologi informasi.<sup>5</sup> Perusahaan perlu memperhatikan keamanan asset informasinya, kebocoran informasi dan kegagalan pada sistem dapat

---

<sup>3</sup> Asmawiyah, *Meningkatkan Kinerja Usaha Dalam Perspektif Kewirausahaan* (Penerbit NEM, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=CG1XEAAAQBAJ>, 26.

<sup>4</sup> Asmawiyah, *Meningkatkan Kinerja Usaha Dalam Perspektif Kewirausahaan*, 26.

<sup>5</sup> Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Bandung: PT Insan Infonesia & Jakarta: PT INDOCISC, 2005), 1.

mengakibatkan kerugian baik dari segi financial maupun produktifitas perusahaan. Kemanan informasi adalah upaya untuk melindungi asset informasi dari potensi ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya memastikan atau menjalani kelangsungan usaha, meminimalisir risiko usaha dan memaksimalkan *market share* suatu produk. Kemanan informasi adalah aspek utama untuk menjaga kestabilan usaha.<sup>6</sup>

Menurut Tsiakis dan Sthephanides keamanan adalah seperangkat prosedur, mekanisme dan progam yang mampu mengautentikasi sumber informasi, menjamin integritas serta melindungi privasi informasi untuk mencegah keadaan dari suatu kesulitan ekonomi (kebobolan) data dan menjaga kestabilan sumber daya jaringan. Menurut Tsiakis dan Sthephanides terdapat tiga pokok bangunan dasar dari mekanisme kemanan yaitu:

- 1) Enkripsi: melindungi privasi, otentifikasi dan integritas
- 2) Tanda tangan digital atau pin: memvalidasi keaslian, perlindungan integritas dan non-penolakan
- 3) *Checksums/hash algorithms*: mendeteksi kesalahan yang terjadi selama transmisi atau penyimpanan.<sup>7</sup>

Keamanan dalam sistem teknologi dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk mengendalikan dan mengontrol suatu aktivitas agar tetap dalam keadaan aman dan normal.<sup>8</sup> Menurut Lee dalam penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar, dkk keamanan adalah faktor penting dalam layanan *mobile banking*, karena keamanan dapat

---

<sup>6</sup> Shinta Nurul, Shynta Anggrainy, and Siska Aprelyani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi, Teknologi Informasi Dan Network ( Literature Review Sim )," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (Jemsi)* 3, no. 5 (2022): 564–73, <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5>.

<sup>7</sup> Theodosios Tsiakis and George Sthephanides, "The Concept of Security and Trust in Electronic Payments," *Computers and Security* 24, no. 1 (2005): 10–15, <https://doi.org/10.1016/j.cose.2004.11.001>.

<sup>8</sup> Wahyu Prastiwi Umaningsih, dan Dewi Kusuma Wardani, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money," *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi* 5, no. 21 (2020): 113–19, <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>.

meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan *mobile banking*, maka semakin tinggi juga keyakinan nasabah untuk tetap menggunakan layanan yang diberikan. Keamanan adalah hal yang sangat penting dalam sebuah sistem perbankan karena menyangkut data-data privasi yang penting seperti data pribadi nasabah yang sangat rahasia.<sup>9</sup>

Keamanan data dalam layanan *mobile banking* merupakan hal yang penting diperhatikan. Perusahaan harus dapat menjamin keamanan data nasabah dan menyediakan teknologi keamanan data yang sesuai dengan standar, sehingga data tidak dapat dicuri dan disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Sistem maupun jaringan *mobile banking* harus diupayakan dengan keamanan sistem yang seoptimal mungkin. Kondisi pengamanan *mobile banking* harus selalu dipantau dan terus ditingkatkan, sejalan dengan perkembangan teknologi dan ancaman yang terus beredar. Adanya jaminan keamanan dapat mempengaruhi nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi *mobile banking* dan setia terhadap bank tersebut.

Keamanan dalam *mobile banking* juga harus diperhatikan oleh pengguna. Jika pengguna *mobile banking* lengah dalam memberikan password atau pin kepada pihak lain maka dengan mudah orang tersebut melacak sistem dan membobol rekening nasabah pengguna server. Serangan lain pun juga sedang marak terjadi dengan modus-modus penipuan yang beragam. Selain itu, keamanan yang harus dihadapi dalam *mobile banking* yaitu kegagalan dalam melakukan transaksi, dan melakukan transaksi secara berulang-ulang karena tidak memiliki mekanisme dalam menjaga koneksi, sehingga

---

<sup>9</sup> Mukhtisar, dkk, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 3, no. 1 (2021): 56–72, <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>.

dapat menimbulkan kerugian pada nasabah. Keamanan menggunakan *mobile banking* antara lain produk aman digunakan, dapat mengurangi kejahatan serta merahasiakan data informasi nasabah. Kerana pada dasarnya aplikasi *mobile banking* adalah layanan bank yang dapat digunakan secara mandiri, jadi secara individu nasabah akan melindungi informasi yang terdapat dalam *mobile banking*.<sup>10</sup>

b. Indikator Keamanan

Menurut Arasu dan Viswanathan indikator keamanan meliputi dua hal, diantaranya<sup>11</sup>:

1) Jaminan keamanan

Pentingnya jaminan keamanan untuk mengurangi rasa kekhawatiran pelanggan terhadap penggunaan dan penyalahgunaan data pribadi serta transaksi data yang mudah rusak. Ketika jaminan dapat diterima dan sesuai yang diharapkan, maka pelanggan akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan menggunakan dengan perasaan aman.

2) Kerahasiaan data

Privasi data sangat penting informasi. Jika terjadi kebocoran data pada pihak lain maka akan menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Dengan demikian untuk kerahasiaan data harus benar-benar diterapkan.

---

<sup>10</sup> Jefri Wandu, dkk, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni Menggunakan Mobile Banking,” *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)* 6, no. 1 (2020): 88–96, <https://doi.org/10.22487/jimut.v6i1.175>.

<sup>11</sup> Raman Arasu, Annamalai Viswanathan, “Web Services and E-Shopping Decisions: A Study on Malaysian E-Consumer,” *IJCA Special Issue on “Wireless Information Networks & Business Information System” WINBIS*, no. February 2011 (2011): 54–60, <https://www.researchgate.net/publication/286456862>.

### 3. Teori Kemudahan

#### a. Definisi Kemudahan

Kemudahan menurut Jogiyanto dapat diketahui sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan *effortless* dan mudah digunakan, yang dimaksud dengan mudah digunakan adalah mudah dipahami, praktis dan mudah ketika dioperasikan.<sup>12</sup> Kemudahan penggunaan adalah tingkat keyakinan seseorang yang menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan. Davis dan Venkatesh mengatakan bahwa kemudahan dapat diukur dengan jelas, mudah dipahami, tanpa banyak usaha dan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami.

Kemudahan sistem teknologi dalam dunia perbankan dapat mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas perbankan yang lebih praktis. *Mobile banking* dikatakan memberikan kemudahan layanan apabila sistem tersebut mudah dipahami dan dipelajari, mudah dioperasikan serta digunakan untuk melakukan aktivitas perbankan sehingga nasabah merasa nyaman dalam menggunakan dan tidak kebingungan. Teknologi berkualitas adalah teknologi yang mudah digunakan. Tidak hanya mudah digunakan dan dioperasikan saja, tetapi juga memungkinkan pengguna untuk lebih mudah menyelesaikan pekerjaan dilakukan dibandingkan dengan tanpa menggunakan teknologi.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Bayu Erdani, Indyah Hartami Santi, *Technology Acceptance Model (TAM)* (Bojong: Penerbit NEM, 2021), hal 11.

<sup>13</sup> Putri Amalia, Anna Zakiah Hastriana, “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep),” *Journal of Islamic Economis* 1, no. 1 (2022): 70–89, <https://www.jurnal.instika.ac.id/index.php/alkasb/article/view/275>.

b. Indikator Kemudahan

Indikator kemudahan dalam menggunakan sistem teknologi yaitu<sup>14</sup>:

1) Mudah dipahami

Sebelum menerima sebuah aplikasi pengguna sudah pasti akan mempelajari sistem penggunaan dan fungsinya terlebih dahulu. Jika sistem teknologi yang akan diadopsi mudah dipelajari dan dipahami, maka dengan yakin pengguna akan menerima aplikasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem teknologi sulit dipahami, pengguna pun akan sulit untuk menerima aplikasi tersebut.

2) Mudah dioperasikan

Sistem teknologi yang yang mudah digunakan akan lebih diterima oleh pengguna. Jika fungsi yang terdapat dalam sistem teknologi tersebut mudah dioperasikan maka pengguna seterusnya akan menggunakan aplikasi tersebut.

3) Fleksibel

Manfaat dari penggunaan sistem aplikasi tersebut mampu mengoptimalkan kinerja pengguna dari segi waktu, tenaga dan biaya. Dengan menerima dan menggunakan sistem teknologi tersebut dapat meningkatkan produktivitas pengguna.

4) Dapat dikontrol sewaktu-waktu

Fungsi dari sistem teknologi mudah dimanfaatkan kapan saja dan dimanapun. Dapat dikontrol dan difungsikan mudah tanpa tidak banyak usaha yang dikeluarkan oleh pengguna.

**4. Teori Efektivitas**

a. Definisi Efektivitas

Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan efektivitas. Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri

---

<sup>14</sup> Halim Sylvania Putri, dkk, "Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember)," *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)* 1, no. 10 (2022): 2035–42, <https://doi.org/https://doi.org/10.36841/jme.v1i10.2252>.



efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya ada efeknya yaitu pengaruhnya, akibatnya, kesannya misalnya seperti manjur, mujarab, dan mempan, serta penggunaan metode atau cara, sarana atau alat dalam melakukan aktivitas sehingga mencapai hasil yang optimal.

Menurut Bungkes dalam penelitian Hendi dan Rika menyatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari perusahaan mencapai tujuan yang ditetapkan. Sedangkan menurut Raviyanto efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan output sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.<sup>15</sup>

Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi. Sejalan dengan pendapat Sedarmayanti yang menyatakan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian untuk usaha yang maksimal dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan tepat waktu, kuantitas dan kualitas. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh hasil pencapaian dari target yang telah direncanakan.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditetapkan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Semakin besar hasil yang diwujudkan untuk pencapaian tujuan, maka dapat dikatakan semakin efektif. Jika hasil pekerjaan dan usaha yang dilakukan tidak tepat dengan rencana yang telah ditetapkan dan tidak mencapai tujuan atau sasaran yang diharapkan, hal tersebut yang dikatakan tidak efektif.

---

<sup>15</sup> Hendi Prihatno, Rika Yuniati, “Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking,” *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi* 1, no. 1 (2021): 98–112, <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/jakpi/article/view/1347>.

Dalam suatu program efektivitas berperan cukup penting untuk mengembangkan dan membangun kemajuan program tersebut.<sup>16</sup>

b. Indikator Efektivitas

Suatu program dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan (*spending wisely*). Menurut Sutrisno dikutip dari penelitian Wachidatus dan Novi pengukuran keberhasilan efektivitas suatu program dapat dilihat berdasarkan pada<sup>17</sup>:

1) Pemahaman Program

Program dapat dikatakan efektif jika masyarakat dapat memahami pengetahuan program, kemampuan melakukan program dan manfaat dari layanan yang tersedia dalam program.

2) Tepat sasaran

Mengukur sejauh mana program berhasil merealisasikan sasaran yang akan dicapai. Sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberi informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3) Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi lebih cepat, dan lebih efektif sesuai dengan yang diharapkan program tersebut.

---

<sup>16</sup> Sedarmayanti Sedarmayanti, Ertis Lita Elianie, "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Penatausahaan Barang Persediaan Di Pusat Sains Dan Teknologi Nuklir Terapan-Badan Tenaga Nuklir Nasional (Pstnt-Batan) Bandung," *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 12, no. 2 (2015): 251–266, <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/83>.

<sup>17</sup> Wachidatus Sa'diyah, Novi Marlana, "Use of E-Toll Cards : Satisfied Consumers ?" 14, no. 16 (2018): 73–79, <https://doi.org/https://doi.org/10.29406/jmm.v14i2.1193>.

## 4) Tercapainya tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Jika layanan dapat dilakukan lebih mudah maka tujuan dari program akan lebih terarah dan menjadi semakin berkembang. Jika seseorang mendapati fasilitas pelayanan yang lebih mudah maka akhirnya akan mendapatkan apa yang diinginkan, sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

## 5) Perubahan nyata

Perubahan nyata dikatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.

## 5. Teori BSI *Mobile*

### a. Definisi BSI *Mobile*

*Mobile banking* adalah langkah awal evolusi bank menjadi *Financial Service Provider* (FSP). Dengan hal tersebut, fungsi bank tidak lagi hanya sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan uang. Sebagai FSP, bank kedepannya berfungsi untuk mengelola keaunagn nasabah, termasuk dalam pemabayaran tagihan, sampai merencanakan dana pensiun. Layanan tersebut bersifat personal, disesuaikan dengan karakteristik nasabahnya.<sup>18</sup> Menurut Riswandi yang dalam Mukhtisar, dkk *mobile banking* merupakan suatu layanan inovatif

---

<sup>18</sup> Ferry Prasetyia, Riska Dea Irahyani, “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Generasi Milenial Yang Menjadi Nasabah Di Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna M-Banking Di Universitas Yang Ada Di Malang),” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 10, no. 2 (2022), <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/8132>.

yang ditawarkan oleh bank untuk nasabahnya dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan yang dapat digunakan dengan alat komunikasi bergerak seperti *smartphone*.<sup>19</sup> *Mobile banking* merupakan sarana yang diberikan perbankan kepada nasabahnya untuk mempermudah hanya dengan genggaman melalui telepon seluler dengan menggunakan menu layanan yang tersedia pada *mobile banking*.<sup>20</sup> Fasilitas *mobile banking* memberikan layanan untuk memudahkan para nasabah yang memiliki ponsel, sehingga dapat melakukan transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja. Jadi dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* adalah sebuah layanan online dari suatu bank kepada nasabah yang dapat diakses melalui alat komunikasi yang menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi perbankan.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mendorong akuisisi dan aktivasi user, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi *BSI mobile*. Aplikasi *BSI mobile* merupakan aplikasi *mobile banking* yang disediakan Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi hanya dengan genggaman melalui *smartphone*, baik Android maupun iOS. *BSI mobile* secara umum merupakan saluran distribusi Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data dengan ponsel (sarana seluler) atau *General Package Radio Service (GPRS)*. Layanan *mobile banking* memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan *e-banking* lainnya. Layanan *BSI mobile* ini dapat digunakan untuk transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengunjungi bank tersebut. (OJK) Selain itu, pelayanan yang lebih praktis dan mudah dapat menjadi kelebihan dari pada pelayanan

---

<sup>19</sup> Mukhtisar, dkk, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)."

<sup>20</sup> Wandu, dkk, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni Menggunakan *Mobile Banking*."

secara langsung yang memakan lebih banyak biaya dan waktu.<sup>21</sup>

## 6. Teori Loyalitas Nasabah

### a. Definisi Loyalitas Nasabah

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Soegeng Wahyoedi dan Saparso menyebutkan bahwa konsep loyalitas nasabah bank digambarkan melalui pendekatan konsep loyalitas pelanggan (*Customer Loyalty*). Dalam berbisnis, loyalitas dipergunakan untuk menggambarkan bentuk kesetiaan pelanggan dengan menggunakan atau berlangganan dalam jangka panjang pada perusahaan tertentu. Dengan ini disamakan dengan loyalitas nasabah yaitu nasabah yang terus menerus berlangganan dengan produk pada bank tertentu.<sup>22</sup>

Menurut istilah, loyalitas pelanggan berasal dari loyalitas merek yang mencerminkan loyalitas pelanggan pada merek tertentu.<sup>23</sup> Menurut Purwaningsih dan Huda menyatakan bahwa secara harfiah, loyal adalah patuh yang berarti mengikuti atau setia, atau loyalitas bisa diartikan tetap dan teguh hati atau suatu kesetiaan.<sup>24</sup> Nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (Undang-Undang Perbankan) disebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.<sup>25</sup>

Hal ini disamakan dengan pengertian pelanggan (*customer*) berasal dari kata *custom* yang diartikan sebagai sesuatu kebiasaan seorang yang menjadi terbiasa

---

<sup>21</sup> Azizah, "Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bsi Mobile."

<sup>22</sup> Saparso Soegeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal 24.

<sup>23</sup> Kusuma Wijayanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank," *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 17, no. 1 (2015): 38–45.

<sup>24</sup> Endang Purwaningsih, dkk, *UMKM Aspek Hukum Dan Manajemen Pemasaran Produk* (Malang: Empat Dua, 2018), hal 167.

<sup>25</sup> Soegeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas*, 23.

untuk menggunakan atau membeli suatu jasa atau produk, kebiasaan itu terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu. Tanpa ada *track record* hubungan yang kuat dan pembelian berulang, orang tersebut belum bisa disebut pelanggan. Dengan demikian loyalitas pelanggan dapat diartikan seseorang yang telah terbiasa untuk membeli produk yang ditawarkan dan sering berinteraksi (melakukan pembelian) selama periode waktu tertentu, dengan tetap setia mengikuti semua penawaran perusahaan.<sup>26</sup>

Menurut Jennie dalam Kusuma pelanggan yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkan kepada orang lain.<sup>27</sup> Menurut Oliver loyalitas pelanggan secara tradisinal diartikan komitmen yang dipegang teguh oleh *consumer* untuk membeli kembali atau berlangganan dengan produk, layanan, atau merek yang disukai secara konsisten di masa depan, meskipun ada peluang baru atau situasi persaingan yang mempengaruhi peralihan.<sup>28</sup>

Menurut Griffin loyalitas pelanggan berkaitan lebih erat dengan perilaku (*behavior*) dari pada dengan sikap. Pelanggan disebut loyal jika menunjukkan perilaku pembelian yang disebut dengan pembeli nonrandom dari waktu ke waktu oleh beberapa faktor pengambilan keputusan. Isitilah nonrandom inilah yang menjadi kunci dari loyalitas. Pelanggan yang loyal memiliki prasangka spesifik mengenai apa yang akan dibeli dan dari siapa. Pembeliannya bukan merupakan peristiwa acak. Selain itu, loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu tertentu dan menandakan bahwa tindakan pembelian terjadi tidak kurang dari satu dua kali. Unit pengambilan keputusan menunjukkan bahwa keputusan untuk membeli

---

<sup>26</sup> Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2019), hal 70.

<sup>27</sup> Wijayanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank."

<sup>28</sup> L Richard, "Whence Consumer Loyalty?," *Journal of Marketing* 63, no. 4 (1999): 33–44, <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>.

atau menggunakan suatu produk atau jasa dapat dilakukan oleh lebih dari satu orang.<sup>29</sup>

Persaingan global yang semakin tinggi memungkinkan nasabah untuk beralih pada alternatif yang lebih baik dan praktis. Perusahaan harus tetap meningkatkan, menyempurnakan serta berinovasi untuk mengenalkan produk baru yang lebih unggul, agar nasabah tetap menjadi pelanggan yang setia dan meyakini bahwa perusahaan akan tetap menawarkan produk dengan alternatif pilihan yang terbaik.

b. Indikator Loyalitas Nasabah

Menurut Griffin loyalitas dapat diukur dari empat aspek antaralain.<sup>30</sup>

- 1) Melakukan pembelian ulang secara teratur, yaitu pelanggan yang merasa puas dengan produk yang dibelinya akan melakukan pembelian kembali.
- 2) Membeli secara teratur antar lintas produk, yaitu selain melakukan pembelian produk utama pelanggan juga membeli produk lintas pada merek yang sama.
- 3) Merekomendasikan kepada orang lain, yaitu memberikan rekomendasi kepada orang lain mengenai pembelian produk dan jasa pada perusahaan tersebut.
- 4) Menunjukkan ketahanan dari pengaruh pesaing, yaitu pelanggan tidak mudah beralih pada perusahaan lain yang menawarkan produk dan jasa yang serupa.

## 7. Teori Bank Syariah Indonesia

a. Definisi Perbankan Syariah

Bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Pada dasarnya bank memiliki peran dari dua sisi, yaitu menghimpun dana secara langsung yang berasal dari masyarakat yang sedang kelebihan dan (*surplus unit*) dan

---

<sup>29</sup> Jill Griffin, *Customer Loyalty (Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)* (Jakarta: Erlangga, 2005), hal 5.

<sup>30</sup> Griffin, *Customer Loyalty (Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*, hal 31.

menyalurkan dana secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*deficit unit*) untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga bank disebut *Financial Depository Institution*.

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>31</sup>

Bank Syariah pertama kali lahir di Indonesia pada tahun 1992. Bank Syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Kemudian pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, yang kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, atau bank Syariah Indonesia yang kedua.

Bank Syariah memiliki system yang operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank Syariah memberikan layanan bebas bunga kepada nasabahnya. Bank Syariah tidak mengenal bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam maupun bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank Syariah.

Perbankan Syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank Syariah dan unit usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana dan menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hal 23.

<sup>32</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, hal 24.



b. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah telah berperan penting dalam mengembangkan perekonomian Indonesia pada ekosistem industri halal. Keberadaan perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah meningkat dan berkembang secara signifikan dalam kurun waktu tiga dekade belakangan. Hal tersebut dilihat dari inovasi produk, peningkatan pelayanan dan pengembangan jaringan yang menunjukkan trend positif tiap tahunnya. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi, tidak terkecuali Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau yang lebih dikenal BSI merupakan hasil merger dari perusahaan yang berada dibawah naungan BUMN di bidang industri perbankan yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Mandiri Syariah, dan PT BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada tanggal 01 Februari 2021 yang bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Merger yang menyatukan ketiga bank Syariah di Indonesia ini diharapkan dapat menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga bank Syariah di Indonesia tersebut merupakan cara untuk melagirkan bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional serta kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Bankbsi, "Informasi Perusahaan," diakses 15 Januari 2023, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini, memberikan uraian dari hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan variabel atau fokus penelitian pada penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk mengetahui gambaran penelitian yang dilaksanakan dari penelitian yang ada sebelumnya dan menghindari terjadinya pengulangan penelitian dengan objek yang sama. Namun masih terdapat beberapa fenomena yang sejalan dengan penelitian. Berikut merupakan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dara Laela Yuhana Nifa dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Efektivitas dan *Religious Activity BSI Mobile* Terhadap Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi (Studi Kasus pada Mahasiswa di Sleman)”, tahun 2021.<sup>34</sup>

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh efektivitas dan *religious activity BSI Mobile* terhadap loyalitas nasabah (mahasiswa) Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai desain utama dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden mahasiswa yang berada di Kabupaten Sleman dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sebagai variabel berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Kabupaten Sleman, begitupun dengan religiusitas pengguna sebagai variabel berpengaruh signifikan positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan hal ini menunjukkan bahwa efektivitas *BSI mobile* dan *religious activity* mampu mempengaruhi loyalitas nasabah (mahasiswa) Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman.

Kelebihan dalam penelitian ini yaitu dapat membantu meyakinkan nasabah untuk menggunakan *BSI Mobile*, sehingga dari hal tersebut dapat menumbuhkan jiwa loyal nasabah pada Bank Syariah Indonesia dan akan berdampak pada perkembangan Bank Syariah Indonesia yang semakin pesat. Sedangkan untuk kelemahan dari penelitian ini

---

<sup>34</sup> Dara Laela Yuhana Nifa, “Analisis Pengaruh Efektivitas Dan Religious Activity Bsi Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemi,” *Skripsi*, 2021.

reponden kurang luas, karena responden dari variabel *religious activity* mungkin dapat dikembangkan lagi seperti mahasiswa dari pendidikan sarjana yang notabnya sekolah islami atau pondok. Persaman dari penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu sama sama menggunakan efektivitas menjadi variabel independen dan loyalitas nasabah menjadi variabel dependen. Sedangkan perbedaannya penelitian yang sedang dilakukan ini menambahkan beberapa variabel independen dalam mengukur loyalitas nasabah BSI KC Kudus dan berbeda dengan penelitian sebelumnya studi kasus yang digunakan yaitu BSI Sleman.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Fitria Mella dan Ida Rapida dengan penelitian judul “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung”, tahun 2022.<sup>35</sup>

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui aspek keamanan, kepuasan, kemudahan dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di BSI KCP Suropaticore. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif asosiatif dengan bantuan program SPSS 25.0. Pengumpulan data menggunakan data primer melalui kuesioner dan data sekunder melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Kuesioner disebarkan pada 87 sampel yang ditentukan peneliti menggunakan rumus Slovin. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di BSI KCP Suropaticore, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di BSI KCP Suropaticore, kemudahan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di BSI KCP Suropaticore dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di BSI KCP Suropaticore.

Kelebihan dari penelitian ini yaitu penulis menggunakan analisis statistik data dengan bantuan aplikasi

---

<sup>35</sup> Adestyan and Rapida, “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung.”

SPSS 25.0 yang disajikan secara detail oleh peneliti sehingga mudah untuk dipahami pembaca. Sedangkan kelemahannya sendiri penelitian ini referensinya kurang detail, sehingga penelitian selanjutnya kurang jelas untuk mencari referensi pada penelitian ini. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu sama sama menggunakan keamanan dan kemudahan sebagai variabel independen dan loyalitas nasabah sebagai variabel dependennya. Perbedaannya terdapat pada subyek dan objek penelitian yang mana penelitian ini meneliti nasabah BSI KCP Suropaticore yang menggunakan BSI *Net Banking* sedangkan penelitian yang sedang dilakukan meneliti nasabah BSI KC Kudus yang menggunakan BSI *Mobile*.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Novita Oktavianti Parera dan Evi Susanti dengan judul penelitian “Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking*”, Tahun 2021.<sup>36</sup>

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji loyalitas dari pengguna *Mobile Banking* yang dimediasi oleh kepuasan nasabah. Peneliti menggunakan pendekatan metode kuantitatif yang mana data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 105 responden yang kemudian data dianalisis menggunakan model SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan *Mobile Banking* memberi pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BCA KCP Mangga Dua Square, Jakarta.

Kelebihan dari penelitian ini yaitu peneliti melakukan olah data menggunakan model analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program AMOS versi 24.0, selain itu hasil analisis data dijelaskan dengan detail sehingga mudah dipahami pembaca.. Sedangkan untuk kelemahan pada penelitian ini yaitu variabel yang digunakan cukup umum yang terfokus pada kemudahan penggunaan *Mobile Banking*. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan variabel independent kemudahan dan variabel dependen loyalitas. Perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang

---

<sup>36</sup> Novita Oktavianti Parera and Evi Susanti, “Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking,” *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)* 2, no. 1 (2021): 42–52, <https://doi.org/https://doi.org/10.52238/ideb.v2i1.37>.

mana penelitian ini objek yang digunakan yaitu *BCA Mobile* sedangkan penelitian yang sedang dilaksanakan meneliti *BSI Mobile*.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestina dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”, Tahun 2022.<sup>37</sup>

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan, kemudahan penggunaan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan pelanggan pada *BSI KCP Sumenep*. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yang menghasilkan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independent yaitu kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.

Kelebihan dalam penelitian ini yaitu hasil analisis data dan pembahasan disajikan sangat detail dan terperinci sehingga pembaca tertarik untuk membaca dan memudahkan pembaca untuk memahaminya, sedangkan kelemahannya belum ditemukan karena penelitiannya tersusun rapi dan baik. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilaksanakan yaitu sama-sama mengangkat tema *Mobile Banking* dengan menggunakan variabel independen kemudahan dan fitur *BSI Mobile*, dan untuk perbedaannya sendiri penelitian ini menggunakan variabel dependen kepuasan nasabah dan studi kasus pada penelitian ini melakukan penelitian di *BSI KCP Sumenep* sedangkan

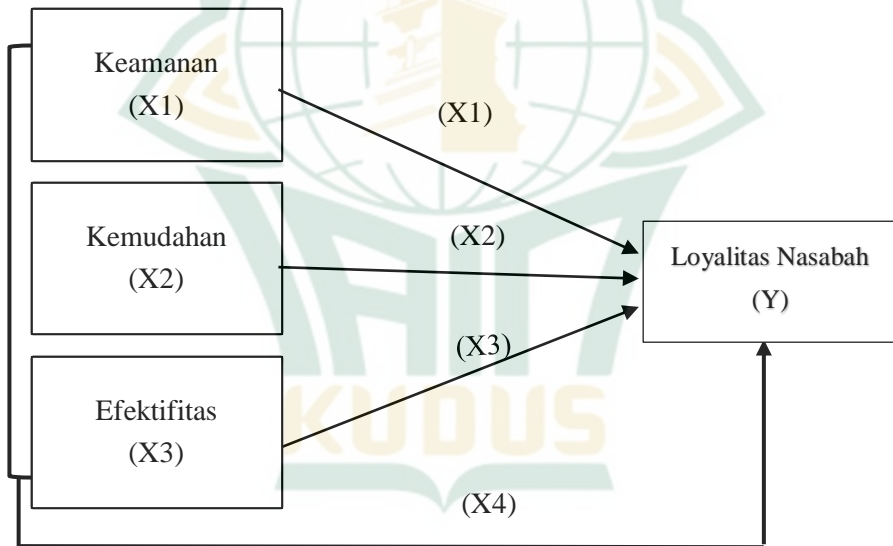
---

<sup>37</sup> Amalia and Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep).”

penelitian yang sedang dilakukan melakukan penelitian di BSI KC Kudus.

### C. Kerangka Berfikir

Dalam penulisan penelitian terdapat kerangka berpikir yang dapat menjelaskan suatu uraian teori dengan menghubungkan dan memperjelas pengaruh antar variabel yang berkaitan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yang digunakan peneliti yaitu variabel kemudahan, keamanan, efektivitas fitur dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependennya yaitu loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Kudus. Berdasarkan variabel yang telah disusun maka kerangka berpikir pada penelitian ini akan dijelaskan pada gambar berikut ini:



#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban yang bersifat sementara yang kemungkinan bisa benar atau mungkin juga bisa salah, jadi masih perlu dibuktikan kebenarannya. Suatu dugaan yang bersifat sementara tersebut bukan hanya asal dugaan, tetapi dugaan ini didasari dengan teori-teori atau dari hasil penelitian terdahulu. Karena sifatnya masih dugaan sementara, maka hipotesis memiliki kemungkinan diterima atau juga ditolak.<sup>38</sup> Dari penjelasan tersebut, hipotesis pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Pengaruh Keamanan BSI *Mobile* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus

Keamanan adalah hal yang sangat penting dalam dunia perbankan karena menyangkut data-data privasi yang penting seperti data pribadi nasabah yang sangat rahasia.<sup>39</sup> Keamanan dalam layanan *mobile banking* merupakan hal yang penting diperhatikan. Perusahaan harus dapat menjamin keamanan data nasabah dan menyediakan teknologi keamanan data yang sesuai dengan standar, sehingga data tidak dapat dicuri dan disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Keamanan pada sistem *mobile banking* harus diupayakan dengan keamanan yang seoptimal mungkin, baik dari keamanan informasi data maupun keamanan jaringan dari sistem tersebut. Adanya jaminan keamanan yang kuat dapat mempengaruhi nasabah tetap menggunakan aplikasi *mobile banking* dan setia terhadap bank tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriana Mella dan Ida Rapida menunjukkan bahwa keamanan BSI *Net Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas

---

<sup>38</sup> Agung Edy Wibowo, *Metodologi Penelitian* (Cirebon: Insania, 2021), hal 71, [https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi\\_Penelitian\\_Pegangan\\_u ntuk\\_Men/79JcEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=hipotesis+adalah&pg=PA72&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Pegangan_u ntuk_Men/79JcEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=hipotesis+adalah&pg=PA72&printsec=frontcover).

<sup>39</sup> Mukhtisar, dkk, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).”,

nasabah.<sup>40</sup> Dalam hal ini disamakan peneliti dengan pengujian variabel keamanan terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian peneliti akan merumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_1$ : keamanan BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

$H_0$ : kemanan BSI *Mobile* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

## 2. Pengaruh Kemudahan BSI *Mobile* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus

Menurut Jogiyanto kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan *effortless* dan mudah digunakan, yang dimaksud dengan mudah digunakan adalah mudah dipahami, praktis dan mudah ketika dioperasikan. Kemudahan penggunaan aplikasi dalam perbankan dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem teknologi yang memudahkan aktivitas perbankan.<sup>41</sup> Kemudahan penggunaan aplikasi dalam perbankan dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem yang lancar dan aktivitas perbankan yang mudah. Dengan kemudahan penggunaan BSI *Mobile* pengguna akan nyaman dan terus menggunakannya, sehingga dapat menumbuhkan jiwa loyal terhadap bank tersebut karena telah memberi kemudahan dalam betransaksi tanpa tanpa harus berkunjung ke bank offline.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Novita Oktavianti Parera dan Evi Susanti menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>42</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Fitria Mella dan Ida Rapida juga menyatakan

---

<sup>40</sup> Adestyan and Rapida, "Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung."

<sup>41</sup> Indyah Hartami Santi, *Technology Acceptance Model (TAM)*, 2021, hal 11.

<sup>42</sup> Parera and Susanti, "Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking."



bahwa kemudahan BSI *Net Banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>43</sup> Dalam hal ini disamakan peneliti dengan pengujian variabel kemudahan terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian peneliti akan merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: kemudahan BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

H<sub>0</sub>: kemudahan BSI *Mobile* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

### 3. Pengaruh Efektivitas Fitur BSI *Mobile* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus

Menurut Ravianto efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana perusahaan menghasilkan output sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.<sup>44</sup> Dalam aplikasi BSI *Mobile* terdapat fitur yang dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi BSI *Mobile*. Fitur yang ditawarkan aplikasi tersebut diharapkan dapat melakukan fungsinya sesuai dengan rencana. Semakin besar hasil yang diwujudkan untuk pencapaian tujuan, maka dapat dikatakan semakin efektif. BSI *Mobile* dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien untuk mengembangkan dan menumbuhkan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dara Laela Yuhana Nifa menunjukkan hasil bahwa efektivitas BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>45</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana yang menjelaskan bahwa fitur *M-*

---

<sup>43</sup> Adestyan and Rapida, "Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung."

<sup>44</sup> Prihatno and Yuniati, "Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking."

<sup>45</sup> Nifa, "Analisis Pengaruh Efektivitas Dan Religious Activity Bsi Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemi."

*Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>46</sup> Dalam hal ini disamakan peneliti dengan pengujian variabel efektivitas terhadap loyalitas nasabah. Dalam hal ini peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: efektivitas fitur *BSI Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

H<sub>0</sub>: efektivitas fitur *Mobile* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

#### **4. Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Efektivitas Fitur Dan Kualitas Layanan Aplikasi BSI *Mobile* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus**

Berdasarkan uraian diatas bahwa keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan aplikasi *BSI Mobile* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah. Dalam mempertahankan bisnis di era digital seperti ini, bank harus memperoleh loyalitas nasabah melalui produk inovasi unggulan dengan memberikan kemudahan, keamanan, efektivitas fitur dan kualitas layanan Bank Syariah Indonesia.

H<sub>1</sub>: keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan *BSI Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

H<sub>0</sub>: keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan *BSI Mobile* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

---

<sup>46</sup> Amalia and Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep).”