Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Jumlah Nasabah Menabung Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat

Fuja Novani^{1*}, Kamaliah R², Khairunnisa³

Sekolah Tinggi Agama Islam Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura *^{1, 2, 3}

¹email: fujanovani1012@gmail.com,

²email: liakamalia292@gmail.com

³email: khairunnisa@staijm.ac.id

Artikel Info

Received:	Revised:	Accepted:	Published:
December 11, 2021	January 14, 2022	February 15, 2022	February 27, 2022

Abstract: This research aims to determine the effect of mobile banking services on the number of customers saving at PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Stabat. The research method used in this study is quantitative using simple linear regression analysis techniques. It was obtained that in the R² test the coefficient of determination was 0.225 (22.5%). That is, the number of customers saving at PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Stabat was affected by mobile banking services by 22.5% The remaining 77.5% was influenced by other factors besides mobile banking services. The t test showed that $t_{count} (3,489) > t_{table} (1,68)$. That is, mobile banking services have a significant effect on the number of customers saving at PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Stabat with a p-value of $0.000 < 0.05$. The result of the mobile banking service variable regression coefficient is 0.413 which means that if the variable value of mobile banking services increases by 1, it will be followed by an

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *mobile banking* terhadap jumlah nasabah menabung pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Stabat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Diperoleh hasil bahwa pada uji R² koefisien determinasi sebesar 0,225 (22,5%). Artinya, jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Stabat dipengaruhi oleh layanan *mobile banking* sebesar 22,5% Sisanya 77,5% dipengaruhi oleh faktor lain selain layanan *mobile banking*. Uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} (3,489) > t_{tabel} (1,68)$. Artinya, layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Stabat dengan p-value $0,000 < 0,05$. Hasil koefisien regresi variabel layanan

increase in the number of customers saving by 0.394 so that the better mobile banking services performed, the higher the level of public savings.

Keywords: *Mobile Banking, Customer, PT. Bank Syariah Indonesia*

mobile banking sebesar 0,413 yang berarti jika nilai variabel layanan *mobile banking* meningkat sebesar 1, maka akan di ikuti oleh peningkatan jumlah nasabah menabung sebesar 0,394 sehingga semakin baik layanan *mobile banking* yang dilakukan, maka akan semakin tinggi tingkat menabung masyarakat.

Kata Kunci : *Mobile Banking, Nasabah, PT. Bank Syariah Indonesia*

A. Pendahuluan

Mobile Banking merupakan suatu aplikasi yang mendukung nasabah dalam mewujudkan keinginannya untuk dapat melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Masuknya *mobile banking* dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan (Wahyudi, 2018). Nasabah tidak lagi harus melakukan transaksi perbankan dengan cara datang ke bank. Nasabah hanya perlu menggunakan *smartphone* miliknya, baik *handphone* maupun *TAB*, dengan dihubungkan ke jaringan internet untuk dapat menjalankan aplikasi *mobile banking*. Dengan adanya layanan *mobile banking*, nasabah bisa mendapatkan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi KCP bank untuk transaksi personal. *Mobile banking* tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi pihak bank, karena memberikan keuntungan bagi bank untuk bertahan dalam persaingan dengan meningkatkan kustomisasi besar-besaran, kegiatan pemasaran dan komunikasi untuk memelihara serta menarik nasabah. Hal seperti inilah yang menjadi salah satu faktor masyarakat sudah melirik Bank Syariah (Hurriyanti, 2010).

Adapun data nasabah di Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat sebagai berikut:

Tabel 1

Jumlah Nasabah Tabungan Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	10.498
2020	11.665
2021	14.036

Sumber: Data Nasabah BSI (BSI) KCP Stabat

Data di atas menunjukkan bahwa pertumbuhan nasabah sangat jelas mengalami kenaikan yang signifikan. Dari tahun 2019 hingga tahun 2021 tidak sedikitpun mengalami penurunan bahkan yang terjadi adalah kenaikan jumlah nasabah. Ini membuktikan bahwa dampak pandemi covid-19 tidak begitu berpengaruh dengan antusias nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat.

Tabel 2

Jumlah Nasabah Pengguna *M-Banking* Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	3.589
2020	5.765
2021	7.250

Sumber: Data Nasabah BSI (BSI) KCP Stabat

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa pengguna *m-banking* pada Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat terus mengalami peningkatan bahkan pada masa covid-19. Namun, perubahan status Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat menjadi salah satu faktor yang memicu masyarakat kurang berminat untuk menabung di BSI. Alasannya

adalah mereka sudah terlanjur mengenal dengan bank syariah sebelumnya. Kenyataan adalah bahwa label BSI tidak begitu berbeda sistemnya dengan bank syariah sebelumnya. Karena memang alasan digabungkannya BSI ini adalah memiliki visi menjadi top 10 bank syariah terbesar di dunia dalam 5 tahun ke depan dan sebagai top 10 bank terbesar di Indonesia. Kehadiran BSI akan menjadi tonggak kebangkitan ekonomi dan keuangan syariah di Indonesia. Selain masalah yang terjadi akibat perubahan status nama dari Bank Syariah di atas, tidak dapat dipungkiri pelayanan dari aplikasi *mobile banking* ini menjadi kelebihan sebagai tolak ukur di masa pandemi covid-19 yang terjadi pada saat ini. Selain kemudahan yang diberikan, *mobile banking* tidak terlepas dari suatu masalah yang menimbulkan perspektif negatif dari nasabah penggunaannya. Masalah tersebut muncul seiring berkembangnya *mobile banking* ini. Nasabah mengeluhkan tentang *mobile banking* sering mengalami gangguan yang menyebabkan nasabah kecewa karena jaringan yang *offline*. Akses *mobile banking* yang teknologinya canggih juga sering mengalami gangguan karena memang pada umumnya yang menjadi pemicu sering terjadinya gangguan adalah jaringan yang tidak stabil. Kejadian seperti ini menjadi salah satu penghambat aktivitas dari setiap nasabah pengguna *mobile banking* yang ingin bertransaksi dari rumah mereka.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat statistic digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/*statistic* dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Syahrudin dan Salim, 2012).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah berupa tulisan ilmiah, suatu penelitian, atau buku-buku yang berkaitan

dengan judul penelitian penulis (Moeleong, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat tahun 2021 yang berjumlah 14.036 nasabah. Sedangkan sampel penelitian ini nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat berjumlah 44 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi secara langsung dan tidak langsung, yaitu peneliti menggunakan teknik wawancara dan media atau perantara tertentu untuk menghubungi subyek penelitiannya. Dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner. Metode kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Analisis data dilakukan dengan analisis statistic menggunakan uji koefisien determinasi majemuk (R^2), uji t, dan uji regresi linear sederhana. Sebelum melakukan uji t statistic, terlebih dahulu dilakukan uji validitas, realibilitas, dan uji normalitas data.

C. Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini, distribusi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3
Karakteristik Responden

Tingkat Usia	N	%
20-30 tahun	10	22,72
30-40 tahun	15	34,09
40-50 tahun	10	22,72
50-60 tahun	7	15,91
60+ tahun	2	4,55
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	38,64
Perempuan	27	61,36
Pekerjaan		
Mahasiswa	10	22,73
Guru	9	20,45
Pegawai Swasta	7	15,91
Ibu Rumah Tangga	2	4,55

Wiraswasta/Pedagang	12	27,27
Lain-lain	4	9,09

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa usia responden didominasi oleh usia 20-30 tahun yang berjumlah 10 responden (22,72%), usia 30-40 tahun berjumlah 15 responden (34,09%), usia 40-50 tahun berjumlah 10 responden (22,72%), usia 50-60 tahun berjumlah 7 responden (15,91%), dan usia 60+ tahun berjumlah 2 responden (4,55%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa sebagian besar adalah perempuan yang berjumlah 27 responden (61,36%) dan selebihnya adalah responden laki-laki yang berjumlah 17 responden (38,64%). Berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai pedagang berjumlah 12 responden (27,27%), sebagai mahasiswa berjumlah 10 responden (22,73%), sebagai guru berjumlah 9 responden (20,45%), sebagai pegawai swasta berjumlah 7 orang (15,91%), dan responden yang bekerja dalam bidang lain-lain yang dalam hal ini tukang becak berjumlah 4 responden (9,09%). Dan sisanya responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga berjumlah 2 responden (4,55%).

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dilakukan uji statistik yang meliputi uji koefisien determinasi majemuk (R^2), uji t, dan uji regresi linear sederhana. Hasil uji koefisien determinasi majemuk (R^2) sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi Majemuk (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,474 ^a	,225	,206	3,26353

a. Predictors: (Constant), Layanan *mobile banking*

b. Dependent Variable: Jumlah nasabah menabung

Sumber: SPSS, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,474$ (47,4%) maka nilai-nilai koefisien determinasi (R^2) adalah $R \times R = R^2$ sebesar 0,225 (22,5%) seperti terlihat pada tabel di atas. Artinya bahwa variabel terikat jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Stabat dipengaruhi oleh variabel bebas yakni layanan *mobile banking* sebesar 22,5% Sisanya 77,5% dipengaruhi oleh faktor lain selain layanan *mobile banking*.

Kemudian, dilakukan uji t untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 5

Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23,730	4,825		4,918	,000
Layanan <i>Mobile Banking</i>	,413	,118	,474	3,489	,001

a. Dependent Variable: Jumlah nasabah menabung
Sumber: SPSS, 2021

Dasar pengambilan keputusan diterima atau ditolaknya H_a yaitu dengan membandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung} . Data di atas diketahui bahwa dengan 44 sampel, nilai t_{tabel} dilihat berdasarkan derajat bebas = $n - k$, maka $44 - 2 = 42$, dengan tingkat signifikan 0,05 maka t_{tabel} adalah 1,68. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa t_{hitung} ($3,489$) $>$ t_{tabel} (1,68). Hal ini memberikan kesimpulan bahwa H_a diterima, yaitu layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah nasabah

menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat. Sedangkan variabel layanan *mobile banking* memiliki p-value $0,000 < 0,05$, maka H_0 di tolak, atau layanan *mobile banking* secara signifikan berpengaruh terhadap jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat. Dengan demikian layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat.

Hasil uji regresi linear sederhana sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1 (Constant)	23,730	4,825		4,918	,000		
Layanan <i>Mobile Banking</i>	,413	,118	,474	3,489	,001	1,000	1,000

Sumber: SPSS, 2021

Arti dari persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 23,730, artinya jika layanan *mobile banking* di abaikan maka jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat akan tetap sebesar 23,730.
- 2) Koefisien regresi variabel layanan *mobile banking* sebesar 0,413, artinya jika nilai variabel layanan *mobile banking* meningkat sebesar 1, maka akan diikuti

oleh peningkatan jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat sebesar 0,413.

Angka-angka tersebut di atas menunjukkan bahwa variabel layanan *mobile banking* berpengaruh ke arah positif dan searah terhadap jumlah nasabah menabung yang dalam hal ini pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat.

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan layanan *mobile banking* terhadap jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat berdasarkan hasil uji t dengan $t_{hitung} (3,489) > t_{tabel} (1,68)$. Artinya secara parsial layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat. Kemudian, layanan *mobile banking* di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat sudah sangat baik terbukti dengan jumlah pengguna yang setiap tahun mengalami peningkatan. Tingkat persentase pengaruh layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat berdasarkan hasil koefisien determinasi R square (R^2) diperoleh angka sebesar 0,225 atau 22,5%. Artinya, bahwa variabel terikat jumlah nasabah menabung sebesar 22,5% sisanya 77,5% dipengaruhi oleh faktor lain selain layanan *mobile banking*.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Faisal. (2013). *Manajemen Perbankan; Teknik Analisis Kinerja Keuangan Bank*. Malang: UMM Press.
- Annur, Marwa Farida. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Generasi Millenials (Studi Kasus Pengguna Bank Syariah Di Yogyakarta)*.

Anshori, Abdul Ghofur. (2009). *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Data Nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) Cabang Stabat Januari – Juni 2021.

Fakhrurozi, Akhmad. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Harahap, Muhammad Arfan. (2016). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Performing Financing Pada Bank Syariah*, Medan: UINSU.

Harahap, Sofyan Syafri. (2011). *Teori Akuntansi Laporan Keuangan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.

Jogiyanto. (2009). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kuncoro, Mudrajat. (2011). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 3*. Jakarta: Erlangga.

Moeleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya .

Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.

Murti, Bening Roosma. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KCP Bantul)*.

- Novi, Syamsul Hadi. (2015). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Indonesia.
- PT. BSI KCP Stabat. Struktur Organisasi BSI KCP Stabat. Dokumentasi di ambil pada tanggal 17 September 2021 pukul 10.00 WIB.
- Riswandi, Budi Agus. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Setiawan, H. R., & Abrianto, D. (2019). *Sistem Finansial Pendidikan*. Yogyakarta: Bildung.
- S., Munawir. (2010). *Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Sudarsono, Heri. (2013). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Sugiono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif/ kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2021). *Metedologi Penelitian BISNIS dan EKONOMI*, Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Sumar'in. (2012). *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno. (2012). *Manajemen Keuangan Teori Konsep dan Aplikasi, Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Syahrum dan Salim. (2012). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bandung: Cita pustaka Media.
- Umam, Khaerul. (2013). *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.

Wahyudi. (2018). Penggunaan Teknologi Informasi di Dunia Bisnis dan Perbankan.
Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi. Vol. 7 No. 1. hlm. 12.

Wibowo, Edy. dkk. (2005). *Mengapa Memilih Bank Syariah?* Bogor: Ghalia Indonesia cet.I.

Wiroso. (2005). *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*. Jakarta: PT. Grasindo.