

**Pengaruh *E-Banking* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah
Pada**

PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Jeneponto

RESKY UTAMI NASRULLAH

Perbankan syariaah, STAI Yapnas Jeneponto

e-mail : reskyunasrullah@gmail.com

Abstrack

This research aims to determine the effect of *E-Banking* and service Quality On Customer Loyalty At Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto. This type of research uses quantitative research. The population used is costumers of Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto. The sampling technique uses a purposive sampling method , by taking a sample of 60 Respondents validasi and realibilitas test , Classical U Asumsi, Multiple Regression Analysis And Hypothesis Test.

The results of this research state that *E-Banking* and service quality have a simultaneous effect on loyalty, *E-Banking* has a positive and singnificant ottect on customer loyalty and service quality has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: E-Banking, Service Quality, And Customer Loyalty

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan mengambil sampel sebanyak 60 responden. Uji Validasi dan Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda dan Uji Hipotesis.

Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa *E-Banking* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas, *E-Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Nasabah.

PENDAHULUAN

Perbankan bisa diartikan sebagai salah satu badan usaha finansial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan hidup masyarakat banyak. Lembaga perbankan di Indonesia terdiri atas Bank Sentral, Bank Umum dan Bank Pengkreditan Rakyat mengoptimalkan usahanya melalui teknologi informasi untuk dapat bertahan dan menang dalam persaingan di pasar global. Keberadaan Perbankan Syariah yang dikenal sebagai Perbankam Islam (*Islamic banking*) semakin kukuh setelah mendapat legalitas seiring kelahiran Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (UUPS 2008). UUPS telah memperkuat secara kelembagaan serta mengintrodusir aneka macam produk usaha yang sesuai ketentuan aturan islam, sekaligus memberi aturan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa bila terjadi perselisian antara nasabah dengan perbankan syariaah.

Kemajuan teknologi dewasa ini melalui menjadi suatu hal yang penting bagi kehidupan perkembangan teknologi sangat pesat sehigga mampu melahirkan sebuah bisnis baru yang banyak memberikan manfaat bagi manusia. Saat ini teknologi menjadi masalah yang besar. Maka tak heran jika di dunia digital sekarang ada transaksi ekonomis yang dapat

diimplementasikan kapan saja, dimana saja, dapat di akses melalui *smartphone* mana pun,cepat, dan mudah digunakan.

Eletronic banking yaitu salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi daan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan. Layanan *e-banking* pada saat ini dimiliki oleh hampir semua bank syariah yang ada, baik dengan jenis pengiriman yang sangat umum seperti (ATM) maupun dengan jenis pengiriman lainnya seperti SMS, *telephone*, EDC (*electroniic data capture*) dan interne. Hal ini mengarahkan transaksi padamasyarakat dilakukan tidak lagi dengan uang tunai (*less cash society*), dengan ini kita bisa memanfaatkan layanan perbnkan syariah moderen yang telah efisien daaan efektif melalui *e-banking* OJK.

Upaya pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh perusahaan serta dalam rangka untuk memenuhi keinginan konsumen dalam mengimbangi harapan konsumen terhadap perusahaan merupakan definisi Kualitas Pelayanan dan kualitas pelayanan merupakan taraf hidup yang dicapai oleh suatu pandangan yang berkaitan untuk memenuhi persyaratan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.Kualitas pelayanan menjadi hal sangat penting supaya nasabah merasa loyal dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Maka dari itu, untuk menunjang pelayanan bank harus memiliki

strategi pemasaran yang jitu agar nasabah dapat loyal serta kepuasan akan timbul terhadap bank. Jika bank tidak menerapkan hal tersebut, maka nasabah akan berpaling dan menggunakan jasa bank lainnya.

Loyalitas Nasabah ialah komitmen nasabah terhadap suatu produk berlandaskan sifat yang

sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Komitmen pada produk diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluluhan serta kelayakan. (Tjiptono,2000) Memiliki nasabah yang loyal merupakan aset dan kunci sukses sebuah bank karna dapat meningkatkan laba.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ini merupakan suatu proses untuk menentukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menentukan keterangan mengenai pengaruh *e-banking* variabel X1, kualitas pelayanan sebagai variabel X2 sedangkan yang menjadi variabel Y adalah loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi ini dilakukan di PT Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto yang beralamat di Jl. Pahlawan No. 6, Ruko Jeneponto Regency, Bontosunggu. Adapun pertimbangan yang menjadi alasan sehingga peneliti memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian adalah mudahnya peneliti memperoleh data dan jarak tempuh lokasi yang dapat dijangkau. Waktu penelitian yang dilakukan yaitu selama 60 hari.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi Adalah keseluruhan subjek penelitian yang menjadi sasaran di dalam penelitian, sedangkan sampel merupakan sebahagian dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2014:95). Dengan demikian maka populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto yang berjumlah kurang lebih 100 orang.

Sampel merupakan perwakilan dari populasi. Mengenai besar kecilnya sampel dari jumlah populasi menurut Arikunto (2014:117) bahwa “Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15 % atau 25% - 35%”. Mengingat jumlah populasi yang terbatas, maka peneliti mengambil seluruh populasi sebagai sampel yang diambil dengan menggunakan teknik *random sampling*, yaitu sebanyak 60 orang atau sekitar 10% dari populasi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner. Yakni dengan memberikan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang terkait dengan penelitian ini secara objektif, daftar pertanyaan ini disebut juga angket. Responden diminta memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa

kuesioner untuk responden, yaitu berisikan pertanyaan-pertanyaan umum mengenai keamanan, keyakinan dan kualitas pelayanan.

Teknik Analisis Data

Uji Validasi

Uji validasi adalah instrumen penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak meyimpang dari gambaran tentang validasi yang dimaksud kelayakan. Suatu pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya di ukur. Bila skala pengukur tidak valid maka bermanfaat bagi peneliti kerana tidak mengukur dan melakukan apa yang seharusnya dilakukan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun jens kelamin responden dalam penelitian ini yang di ambil dalam objek penelitian pada bank BSI KCP Unismuh Makassar sebagai berikut:

Tabel 2.1

Jenis Kelamin Responden Bank BSI KCP Jeneponto

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	27
2.	Perempuan	33
	Total	60

Sumber : data diolah peneliti, 2024

Pada tabel 2.1 Penelitian diatas, jenis kelamin laki-laki

sebanyak 27 responden dan jenis kelamin perempuan sebanyak 33

sehingga total keseluruhan dalam objek penelitian pada Bank Syariah

1. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji validasi

Uji validasi digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu butiran instrumen dengan melihat nilai probabilitas koefisien korelasi. Penentuan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah

Dapat diketahui bahwa nilai rhitung di masing-masing pertanyaan dari ketiga variabel > dari pada nilai rtabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang mendukung penelitian ini adalah valid dan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

2. Uji Reliabilitas

Dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60. Oleh karena itu *E-Banking*, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah dapat dikatakan reliabel dan dilakukan untuk pengujian selanjutnya.

2. Hasil Uji Hipotesis

Uji statistik digunakan untuk melihat tingkat ketepatan atau keakuratan dari suatu fungsi atau persamaan untuk menaksir data yang sedang dianalisis. Berikut hasil uji statistik dalam penelitian ini:

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel

Indonesia KCP Jeneponto sebanyak 60 Responden.

dengan membandingkan rhitung dengan rtabel, dimana taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05 atau 5% dengan $n=60$ sehingga rtabel pada penelitian ini adalah: $(N-3)$, $60-3=57$, maka rtabel nya = 0,2162. Adapun hasil uji validasi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Menurut Imam Ghazali, suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* >0,60. Adapun hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

independen. Nilai koefisien determinasi terdapat di $0 < R^2 < 1$, dimana nilai R^2 yang kecil berarti menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Berdasarkan tabel 2.10 di atas maka dapat disimpulkan bahwa Koefisien determinasi (***Rsquare***) sebesar 0,412 yang berarti kontribusi variabel menjelaskan/mempengaruhi variabel dependen sebesar 41% sedangkan sisanya yakni sebesar 59% yang berarti dapat dijelaskan/dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

2. Uji Statistik F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk membuktikan seluruh variabel independen dapat memengaruhi variabel dependen secara bersama-sama. Adapun kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $p\text{-Value} < \alpha = 0.05$, maka hasil pengujian pengambilan keputusan yang diperoleh adalah tolak H_0 .
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $p\text{-Value} > \alpha = 0.05$, maka hasil pengujian pengambilan keputusan yang diperoleh adalah H_1 ditolak.

F-tabel:

(a; k; n-1)

F-tabel: (0.05; 3; 60-1)

F-tabel: (0.05; 3; 59)

F-tabel: (2.76)

Berdasarkan hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 atau kurang dari 5% (0.05). Nilai F-hitung sebesar 13.105 lebih besar dari nilai F-tabel 2.76 yang berarti bahwa H_0 ditolak, maka ini membuktikan bahwa variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Atau dengan kata lain terdapat minimal satu variabel independen yang signifikan memengaruhi variabel dependen, sehingga H_1 diterima.

3. Uji Statistik t (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0.05 dan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel maka hipotesis diterima (signifikan). Namun, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 dan nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel maka hipotesis ditolak (tidak signifikan). Untuk mencari t-tabel sebagai berikut:

t-tabel: (a; n-k-1)

t-tabel: (0.05; 60-3-1)

t-tabel: (0.05; 56)

t-tabel: 1.67252

Diatas interpretasi dari hipotesis yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta 0.104 mengandung arti bahwa apabila variabel *E-Banking* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Loyalitas Nasabah (Y) tidak ada maka rata-rata loyalitas akan mengalami peningkatan sebesar 0.104.
- b. Hasil uji t menunjukkan bahwa pada *E-Banking* (X1) nilai signifikansi sebesar 0.020 lebih kecil dari nilai signifikansi 5% (0.05) sedangkan nilai t-hitung 2.288 lebih besar dari nilai t-tabel 1.67252 maka hasil ini menginterpretasikan H_0 ditolak yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *E-Banking* terhadap loyalitas

nasabah pada bank syariah Indonesia kcp Jeneponto. Sehingga H2 diterima.

- c. Hasil uji t menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.025 menunjukkan nilai lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% (0.05) dan nilai t

PEMBAHASAN

Pada hasil uji f dalam penelitian ini menunjukkan bahwa f hitung sebesar 13.105 lebih besar dari f tabel sebesar 2.76 dan taraf signifikansi sebesar 0.00 lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 atau 5% sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antar variabel independen yaitu *E-Banking* dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen atau loyalitas nasabah.

Pada tabel 2.12 hasil dari uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hasil t hitung untuk variabel *E-Banking* (X1) sebesar 2.288 yang artinya lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1.67252 dan taraf signifikan variabel *E-Banking* (X1) sebesar 0.020 lebih kecil dari nilai signifikansi (0.05) 5%, sehingga ada pengaruh kurang signifikan antara variabel *E-Banking* terhadap loyalitas nasabah di bank syariah Indonesia kcp Jeneponto. Koefisien variabel *E-Banking* sebesar 0.248 artinya jika

hitung 2.302 lebih besar dari nilai t-tabel 1.67252 maka menginterpretasikan bahwa H0 ditolak. Dengan demikian hasil ini membuktikan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah Indonesia kcp Jeneponto. Sehingga H3 diterima.

variabel *E-Banking* mengalami kenaikan 1% satu satuan maka loyalitas nasabah akan mengalami kenaikan 0.248 atau 25% koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan antara *E-Banking* (X1) dengan loyalitas nasabah (Y). Dengan kata lain hal ini menandakan bahwa aplikasi pelayanan melalui *E-Banking* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 diterima.

Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang telah diuji oleh peneliti, dengan nilai t hitung 2.302 artinya lebih besar dari t tabel 1.67252, serta tingkat signifikan 0.025 lebih kecil dari batas signifikan 0,05. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka nasabah akan loyal terhadap bank dan tidak berpindah ke bank lainnya, Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima.

KESIMPULAN

Dari data yang telah diperoleh melalui penyebaran kuesioner peneliti melakukan pengelolaan data dan analisis data dalam penelitian maka

kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas

nasabah yang berarti bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang ditawarkan maka semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah pada bank syariah Indonesia kcp. Jeneponto.

2. *E-Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan *E-Banking* oleh nasabah maka semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah pada bank

syariah Indonesia kcp Jeneponto.

3. *E-banking* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah Indonesia kcp Jeneponto yang berarti bahwa semakin tinggi penggunaan e-banking dan semakin baik kualitas pelayanan pada bank tersebut maka akan meningkatkan loyalitas nasabah pada bank tersebut.

SARAN

1. Penelitian mendatang hendaknya studi kasus pada nasabah bank umum syariah dilakukan secara keseluruhan sehingga akan didapat hasil penelitian yang lebih lengkap.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti

permasalahn serupa atau pengembangannya dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah, karena semakin banyak variabel independen kemungkinan dapat memperbesar adjusted *R square* untuk menjelaskan informasi yang diungkapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Muhammad. Arbitrase Syariah sebagai Pilihan Forum Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Arikunto, Suharsini, dan Zoltan Dirnye. “*Metode Penelitian.*” (2014).
- Ali Muhson, *penerapan metode teknik sloving dalam pembelajaran statistika lanjut* (Yogyakarta:UNY, 2005)
- Darmawati, Herman. *Manajemen Perbanka*, Jakarta: Bumi Aksara. 2011

- Fattah, Hartina.” *Fintech* dalam sistem keuangan islam:sebuah pengantar” Jakarta: Publika Indonesia utama,2022.
- Gozali, *aplikasi analisis ,ultivariate dengan program SPSS edisi kedua* (Yogyakarta: Universitas Dipenegoro, 2006)
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate: Dengan Program IMB SPSS 25, 9th edn* (Semarang: UNDIP, 2018)
- Livia amanda dkk *Uji Validasi Dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik* Masyarkat Kota Padang, 8, No 1,

Mudrajad Kuncoro *Metode Riset Untuk Untuk Bisnis Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga 2002),

OJK. Bijak Ber-ebanking. Jakarta
<https://www.ojk.go.id>,
2015.
Sugiyono, *Metode Penelitian*

Bisnis, (Bandung Alfabeta, 2015), h 132.

Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2007.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006.