

## BAB II

### LANDASAN TEORI

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

Teori Penerimaan Teknologi (TAM) adalah model yang digunakan untuk menjelaskan alasan mengapa orang menerima dan menggunakan teknologi baru. Teori TAM dapat digunakan dalam konteks mobile banking untuk menjelaskan alasan mengapa pengguna lebih suka aplikasi *Byond By BSI* yang mudah digunakan. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikemukakan oleh Fred Davis pada tahun 1989 ini berfokus pada dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi pada pengguna, yaitu:

1. *Perceived Ease of Use* (PEOU), yang berarti seberapa mudah pengguna menggunakan sistem atau teknologi. Mobil banking akan sangat mudah digunakan jika memiliki antarmuka yang sederhana, navigasi yang mudah, dan proses transaksi yang jelas. Ini meningkatkan kemungkinan bahwa pengguna akan merasa nyaman saat menggunakan aplikasi.
2. *Perceived Usefulness* (PU): Seberapa banyak pengguna percaya bahwa penggunaan bank mobile akan membantu mereka melakukan hal-hal yang berkaitan dengan perbankan, seperti akses yang lebih cepat ke layanan bank, kemampuan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, dan pengelolaan keuangan yang lebih efektif. Pengguna lebih cenderung menerima dan menggunakan mobile banking secara teratur jika dianggap mudah digunakan (PEOU

tinggi) dan bermanfaat (PU tinggi).

Kemudahan melakukan transaksi, kecepatan aplikasi, dan antarmuka pengguna yang ramah pengguna adalah faktor penting dalam meningkatkan adopsi teknologi mobile banking. Dalam konteks mobile banking, aplikasi yang mudah digunakan akan meningkatkan kemudahan bagi pengguna dan pada akhirnya meningkatkan tingkat loyalitas pada nasabah.<sup>16</sup>

## **B. Mobile Banking**

### **a. Pengertian dan Manfaat Mobile Banking**

Sebagaimana dijelaskan oleh Vidiono, layanan perbankan *mobile* memiliki kemiripan dengan layanan perbankan berbasis internet, tetapi pelanggan harus mendownload aplikasi mobile banking melalui smartphone atau tablet. Menurut Chakiso, *mobile banking* adalah solusi perbankan yang efisien dan menguntungkan bagi pegawai dan nasabah bank.<sup>17</sup> Nasabah bank dapat mengelola keuangannya dengan mudah dan cepat melalui layanan yang tersedia di perangkat seluler mereka. Bank menghasilkan layanan mobile banking, misalnya pengecekan saldo, transfer antar rekening, dan informasi nilai tukar, untuk memudahkan transaksi nasabah. Kehadiran *mobile banking* membebaskan nasabah dari antrian panjang di bank, sehingga waktu mereka lebih berharga dan biaya (biaya perjalanan),

---

<sup>16</sup> Citrawardhani, Sabrina Tribuana. *Pengaruh Keintiman Nasabah, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah dalam menggunakan Bsi Mobile Pada Generasi Z di DIY*. Diss. Universitas Islam Indonesia, 2024.

<sup>17</sup> Yuni Nustini, Maslachatul Ummah, and Windy Arum Samira. *Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Industri Perbankan Studi Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. 1st ed. Cet. 1 (Yogyakarta: Penerbit EKONISIA, 2020), 12

karena *mobile banking* menyediakan layanan 24 jam.<sup>18</sup> Transaksi online berisiko karena pelanggan tidak dapat langsung bertransaksi atau memverifikasi apakah transaksi diproses tepat waktu.

Salah satu fitur umum dari *mobile banking* adalah:

1. Cek saldo memungkinkan Anda melihat sisa saldo rekening Anda secara real-time.
2. Transfer dana: Mengirim uang ke rekening orang lain, baik sesama bank maupun beda bank.
3. Pembayaran tagihan: Membayar tagihan seperti telepon, air, listrik, kartu kredit, dan lainnya.
4. Pembelian: Melakukan pembayaran untuk barang atau jasa yang dibeli melalui internet.
5. ATM: Cari ATM terdekat.
6. Mutasi rekening: Dapat melihat semua transaksi yang terjadi pada rekening Anda.
7. Notifikasi: Dapatkan pemberitahuan setiap kali uang masuk atau keluar dari rekening.
8. Blokir kartu: Jika kartu debit atau kredit hilang atau dicuri, kartu tersebut akan diblokir.
9. Keuntungan menggunakan *Mobile Banking*: Praktis dan efektif: Tidak perlu lagi melakukan transaksi di bank. Keamanan: Sebagian

---

<sup>18</sup> Makmuriyah, Amatun Nur, and Kartika Marella Vanni. "Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking." *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5.1 (2020): 37-44.

besar bank menggunakan sistem keamanan yang canggih untuk melindungi informasi pelanggan.

10. Akses 24/7: Dapat menghubungi layanan perbankan kapan saja dan di mana saja.

11. Fitur lengkap: Ada banyak fitur, dari transaksi sederhana hingga yang lebih kompleks.

**b. Risiko *Mobile Banking***

*Mobile banking* atau perbankan seluler memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *mobile* seperti ponsel atau tablet. Meskipun menawarkan kenyamanan dan efisiensi, ada sejumlah risiko yang terkait dengan penggunaan *mobile banking* yang perlu dipahami oleh pengguna. Berikut adalah penjelasan mengenai risiko-risiko tersebut:

**1. Keamanan dan Peretasan (*Hacking*)**

Potensi peretasan akun pengguna adalah salah satu ancaman terbesar dalam *mobile banking*. Peretas dapat mengakses akun bank pengguna jika perangkat *mobile* terkontaminasi dengan perangkat lunak berbahaya (*malware*) atau jika sistem perbankan tidak dilindungi dengan baik. Peretas dapat melakukan transaksi tanpa izin atau bahkan mencuri data pribadi seperti nomor PIN atau informasi kartu kredit. Serangan *phishing* juga dapat terjadi di *mobile banking*. Serangan ini menyamar sebagai situs web resmi

bank, tetapi sebenarnya digunakan untuk mencuri kredensial login pelanggan.

## 2. Pencurian Data Pribadi

Data pribadi seperti nomor rekening, saldo, dan riwayat transaksi dapat dicuri saat menggunakan mobile banking. Orang yang tidak berwenang dapat mengakses aplikasi perbankan dan data sensitif pengguna jika perangkat mobile hilang atau dicuri tanpa dilindungi dengan kata sandi atau otentikasi biometrik. Selain itu, aplikasi atau situs yang tidak aman juga dapat mengirimkan informasi pengguna ke pihak ketiga yang tidak sah. Akibatnya, data pengguna dapat bocor.

## 3. Kelemahan dalam Sistem Operasi atau Aplikasi

Aplikasi mobile banking dan sistem operasi ponsel dapat mengalami kelemahan. Jika aplikasi atau sistem perbankan tidak diperbarui secara teratur, peretas dapat menggunakannya untuk mengeksploitasi. Risiko kebocoran data meningkat karena pembaruan yang terlambat atau tidak dilakukan.

## 4. Penggunaan Wifi Public yang Tidak Aman

Saat menggunakan Wi-Fi publik (seperti di kafe atau bandara), risiko peretasan meningkat. Jaringan Wi-Fi yang tidak aman bisa digunakan oleh peretas untuk memantau atau menyadap komunikasi antara perangkat pengguna dan server bank. Ini memungkinkan mereka untuk mendapatkan informasi login atau

data transaksi yang sensitif. Oleh karena itu, menggunakan Wi-Fi publik untuk melakukan transaksi perbankan sangat berisiko.

#### 5. *Social Engineering dan Pishing*

Salah satu teknik penipuan yang paling umum dalam perdagangan mobile adalah phishing. Penjahat internet sering mengirimkan email atau pesan yang terlihat seperti pesan dari bank atau lembaga keuangan, meminta orang untuk mengklik link dan memasukkan data pribadi atau login. Pengguna dapat terjebak dalam perangkat ini dan memberikan akses kepada pihak yang tidak sah jika mereka tidak waspada.

#### 6. Kesalahan Pengguna dan Kealpaan

Kadang-kadang, bahaya juga muncul dari kelalaian pengguna. Misalnya, orang mungkin memasukkan data pribadi ke aplikasi yang tidak aman atau tidak mengunci perangkat mereka dengan benar, memungkinkan orang lain mengakses aplikasi perbankan mereka. Selain itu, kesalahan yang melibatkan pengaturan keamanan, seperti tidak mengaktifkan otentikasi dua faktor (2FA) atau memilih kata sandi yang mudah ditebak, dapat meningkatkan bahaya yang terkait dengan keamanan.

#### 7. *Malware dan Virus*

*Malware* dapat menargetkan aplikasi perbankan mobile jika diinstal pada perangkat mobile, baik melalui aplikasi yang tidak sah atau situs web yang tidak terpercaya. Beberapa malware dapat

mencatat semua aktivitas pengguna, seperti apa yang ditulis pada layar, yang memungkinkan pencuri untuk mencuri PIN atau kata sandi perbankan. Beberapa malware bahkan memiliki kemampuan untuk melakukan transaksi tanpa izin pengguna.

#### 8. Ketergantungan pada Koneksi Internet

Mobil banking bergantung pada koneksi internet untuk beroperasi. Jika koneksi internet tidak stabil atau terputus saat melakukan transaksi, ini dapat menyebabkan masalah atau kegagalan transaksi. Selain itu, ada risiko bahwa data transaksi tidak tercatat dengan benar atau hilang selama proses pengiriman informasi, yang dapat merugikan pengguna.

#### 9. Penipuan melalui Aplikasi Palsu

Pengguna yang tidak hati-hati dapat terjebak dalam mengunduh aplikasi mobile banking palsu atau palsu yang dirancang untuk menipu. Aplikasi palsu ini biasanya terlihat seperti aplikasi bank asli, tetapi mereka dapat mencuri data login dan pribadi pengguna. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa Anda mengunduh aplikasi hanya dari sumber yang terpercaya seperti Google Play Store atau Apple App Store, dan juga untuk memastikan bahwa Anda telah memeriksa ulasan dan rating aplikasi tersebut.

#### 10. Kurangnya Pemahaman Pengguna tentang Keamanan *Digital*

Banyak pengguna yang tidak sepenuhnya memahami risiko

yang ada dalam penggunaan mobile banking. Mereka mungkin tidak tahu pentingnya pembaruan aplikasi atau cara melindungi perangkat dengan kata sandi atau otentikasi biometrik. Kurangnya pemahaman ini bisa menyebabkan mereka terpapar pada berbagai risiko yang ada, termasuk pengunduhan aplikasi yang tidak sah, penggunaan kata sandi yang lemah, atau berbagi informasi sensitif dengan pihak yang tidak berwenang.<sup>19</sup>

Langkah-langkah untuk mengurangi risiko:

- a.) Aktifkan autentikasi dua faktor (2FA) untuk meningkatkan lapisan keamanan.
- b.) Pastikan aplikasi perbankan dan sistem operasi perangkat selalu diperbarui untuk mengatasi kerentanannya.
- c.) Gunakan kata sandi yang kuat dan tidak mudah ditebak dan ganti kata sandi secara berkala.
- d.) Hindari menggunakan Wi-Fi publik saat melakukan transaksi perbankan.
- e.) Install aplikasi antivirus atau anti-malware untuk mendeteksi perangkat lunak berbahaya.
- f.) Hati-hati dengan pesan atau aplikasi yang mengirimkan pesan palsu.

---

<sup>19</sup> Atieq, Muhammad Qoes, and Eva Nurpiani. "Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah." *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan* 2.1 (2022): 401-423.

### **C. Mobile Banking dalam perspektif islam**

Mobile banking, dalam konteks keuangan syariah, merujuk pada layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat mobile seperti ponsel atau tablet untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, dan pengecekan saldo. Dalam sistem keuangan syariah, semua kegiatan transaksi harus sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam, yang mengutamakan keadilan, larangan riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (perjudian). Oleh karena itu, penerapan mobile banking dalam sistem keuangan syariah harus memenuhi ketentuan hukum Islam agar tidak terjadi hal-hal yang dilarang.

#### **Prinsip-prinsip Syariah dalam Mobile Banking:**

1. Larangan Riba (Bunga): Salah satu prinsip utama dalam keuangan syariah adalah larangan riba. Dalam konteks mobile banking, ini berarti bahwa bank tidak boleh mengenakan bunga atas pinjaman atau deposito nasabah. Semua transaksi yang melibatkan pinjaman atau pembiayaan harus dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah, seperti mudharabah (bagi hasil) atau musyarakah (kerjasama), yang lebih menekankan pada pembagian risiko dan keuntungan antara bank dan nasabah.
2. Larangan Gharar (Ketidakpastian): Transaksi yang mengandung ketidakpastian atau spekulasi berlebihan dilarang dalam keuangan syariah. Dalam konteks mobile

banking, ini berarti bahwa bank harus memastikan bahwa semua transaksi dilakukan dengan transparansi yang jelas dan tidak ada elemen spekulasi. Misalnya, layanan investasi yang ditawarkan melalui mobile banking harus transparan, dengan informasi yang jelas mengenai risiko dan keuntungan yang mungkin diperoleh.

3. Larangan Maysir (Perjudian): Semua transaksi yang mengandung unsur perjudian atau ketidakpastian yang berlebihan juga tidak diperbolehkan. Oleh karena itu, layanan mobile banking yang berhubungan dengan transaksi atau investasi yang bersifat spekulatif, seperti perdagangan mata uang asing atau saham dengan spekulasi tinggi, dapat dianggap melanggar prinsip syariah.
4. Zakat dan Amal: Sebagai bagian dari penerapan syariah, mobile banking dapat memfasilitasi pembayaran zakat, infaq, dan sedekah secara online. Hal ini membantu nasabah untuk memenuhi kewajiban agama mereka dengan cara yang lebih mudah dan praktis. Sebagai contoh, beberapa bank syariah menyediakan fitur untuk menghitung zakat harta dan memberikan informasi terkait cara penyaluran zakat yang tepat.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Monika, Ria, Ratih Komala Dewi, and Sineba Arli Silvia. *Pengaruh dana pihak ketiga total aset dan likuiditas terhadap pertumbuhan profitabilitas bank bca syariah periode 2018-2022*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Curup, 2024.

Fitur-Fitur *Mobile Banking* Syariah :

5. Pembayaran dan Pembelian yang Halal: Fitur mobile banking syariah harus memastikan bahwa produk atau layanan yang dibeli melalui aplikasi tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Sebagai contoh, layanan pembayaran yang ditawarkan tidak boleh digunakan untuk membeli barang atau jasa yang haram, seperti alkohol atau produk yang tidak sesuai dengan ajaran Islam.
6. Pembiayaan dan Pinjaman Syariah: Pada mobile banking yang sesuai dengan prinsip syariah, jenis pembiayaan yang ditawarkan kepada nasabah harus berbasis pada akad-akad syariah, seperti akad murabahah (jual beli dengan margin keuntungan), mudharabah (kerjasama bagi hasil), atau ijarah (sewa). Ini penting untuk memastikan bahwa nasabah tidak terjebak dalam transaksi yang mengandung bunga (riba).
7. Laporan Keuangan dan Transparansi: Transaksi dalam mobile banking harus jelas dan transparan. Nasabah harus bisa melihat dengan rinci semua transaksi yang mereka lakukan, termasuk rincian biaya dan risiko yang terlibat. Transparansi ini juga penting untuk menghindari gharar dan memberikan kejelasan dalam setiap transaksi yang dilakukan<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Adha, Mufti Alam, and Malida Salsabilla. "Pengaruh Fitur Layanan Islami, Keamanan, Kepercayaan dan Risiko terhadap Keputusan menggunakan Mobile Banking Syariah." *Iqtishad Sharia: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah & Keuangan Islam* 2.2 (2024): 93-106.

#### **D. Byond By BSI**

BYOND by BSI adalah super app layanan finansial, sosial, dan spiritual komprehensif yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Aplikasi ini merupakan pengganti dari BSI Mobile dan menawarkan berbagai fitur baru yang lebih modern dan canggih. BYOND by BSI hadir untuk mempermudah nasabah BSI dalam melakukan transaksi keuangan, serta memberikan berbagai layanan sosial dan spiritual.

Beberapa fitur yang ditawarkan oleh BYOND by BSI antara lain:

1. Transaksi Keuangan: Transfer antar bank, bayar tagihan, top up e-wallet, dan lainnya.
2. Layanan Sosial: Belanja online, pesan makanan, dan layanan lainnya.
3. Layanan Spiritual: Peningat waktu sholat, baca Quran, infaq, zakat, dan lain-lain.<sup>22</sup>

#### **E. Kemudahan**

##### **a. Pengertian Kemudahan**

Persepsi kemudahan penggunaan adalah tentang seberapa mudah suatu sistem digunakan, yang mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem dapat membantu mereka melakukan tugas mereka tanpa banyak usaha. Menurut Davis, persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa orang percaya bahwa teknologi dapat dipelajari

---

<sup>22</sup> Bank Syariah Indonesia, 2025

dan dipahami dengan cepat.<sup>23</sup>

Aplikasi *Byond By* BSI telah merevolusi cara kita melakukan transaksi keuangan dengan memberikan berbagai kemudahan bagi penggunanya. Teknologi ini memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan perangkat mobile seperti smartphone atau tablet. Dengan berbagai fitur yang mudah diakses, *Byond By* BSI menawarkan kenyamanan yang tak tertandingi, baik dalam hal efisiensi, fleksibilitas, maupun kemudahan dalam mengelola keuangan pribadi. Dengan adanya fitur dari *Byond By* BSI yang baru ini pengguna juga dapat investasi lewat aplikasi ini langsung, dan dapat nabung emas secara mudah. Oleh karena itu, pengguna dapat merasakan kemudahan dengan lebih mengefisienkan waktu dan menghindari antrian panjang di bank. Hal ini mencerminkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dapat menumbuhkan loyalitas nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.<sup>24</sup>

Al-Qur'an menekankan pentingnya mempermudah urusan bagi umat Muslim. Dalam surah Al-Baqarah 185 :

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

---

<sup>23</sup> Sati, Ratna Asri Saras, and B. B. A. Ramaditya. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card)/Effect Of Perception Of Benefits, Easy Perception Of Use, Trust And Risk Perception Towards Interest Using E-Money (Case Study Of Consumers Who Use The Metland Card)." *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card)* (2020).

<sup>24</sup> Dhawami, Ahmad. *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat Digital Islamic Network Pada PT Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri*. Diss. IAIN Ponorogo, 2023.

Artinya:

"Allah menginginkan kemudahan bagimu, dan dia tidak menginginkan kesulitan bagimu." <sup>25</sup>

Ayat ini mencerminkan bahwa dalam hal apapun, termasuk transaksi keuangan, Islam mendorong agar segala sesuatu dilakukan dengan cara yang memudahkan umat, yang tentunya relevan dengan kemudahan yang ditawarkan oleh mobile banking.

#### **b. Indikator Kemudahan**

Davis et al mengemukakan beberapa indikator untuk menilai kemudahan penggunaan suatu sistem, yaitu:

1. Kemudahan mempelajari (*easy to learn*)

Kemudahan mempelajari menunjukkan seberapa mudah dan lebih paham dalam penggunaan *mobile banking*.

2. Kemampuan kontrol (*controllable*)

Kemudahan yang diberikan oleh bank untuk mengoperasikan layanan perbankan melalui aplikasi *mobile banking*.

3. Fleksibilitas (*flexible*)

Kemudahan nasabah untuk bertransaksi kapan saja dan dimana saja.

4. Kemudahan penggunaan (*easy to use*)

Aplikasi yang mudah untuk digunakan.

5. Kejelasan dan pemahaman (*clear and understandable*)

---

<sup>25</sup> <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/185>

Jelas tampilan dan petunjuk yang diberikan, pemahaman termasuk dapat memahami dan menggunakan sistem.<sup>26</sup>

## **F. Loyalitas**

### **1. Pengertian Loyalitas**

Menurut Oliver Sangadji & Sopiah, loyalitas konsumen didefinisikan seperti keterlibatan yang kuat untuk mendapatkan kembali barang atau jasa yang disukai di masa depan, bahkan ketika keadaan dan upaya marketing dapat membuat nasabah beralih. Menurut Purwaningsih & Huda, sebaliknya, loyalitas secara harfiah berarti setia, atau dapat diartikan sebagai kesetiaan. Kesetiaan ini tidak muncul karena paksaan, tetapi karena kesadaran sendiri dari pengalaman masa lalu. Sikap pelanggan lebih cenderung dipengaruhi oleh upaya untuk mencapai kepuasan pelanggan. Namun, gagasan tentang loyalitas konsumen lebih berfokus pada bagaimana pembeli bertindak. Menurut usiah, menyatakan bahwa loyalitas nasabah adalah komitmen yang dipegang erat oleh nasabah dalam membeli atau mengutamakan suatu produk maupun jasa secara terus-menerus.

Loyalitas nasabah merupakan salah satu aspek penting dalam industri perbankan dan bisnis secara umum. Secara sederhana, loyalitas nasabah mengacu pada kecenderungan atau komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau layanan dari suatu perusahaan, dalam hal ini adalah bank, dalam jangka panjang. Nasabah yang loyal tidak hanya

---

<sup>26</sup> Ernawati, Nopy, and Lina Noersanti. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO." *Jurnal Manajemen STEI* 3.2 (2020): 27-37.

terus menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan, tetapi juga cenderung merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, serta memiliki keterikatan emosional dengan merek atau lembaga tersebut. Loyalitas pelanggan berarti bahwa pelanggan terus membeli barang merek tersebut. Baik pakar marketing maupun praktisi bisnis sering mendengar istilah "loyalitas"; itu tampak seperti konsep yang mudah dibicarakan dalam kehidupan sehari-hari. Loyalitas pelanggan berarti bahwa pelanggan terus membeli barang merek tersebut. Baik ahli pemasaran maupun ahli bisnis sering mendengar istilah "loyalitas" tampak seperti ide yang mudah dibicarakan setiap hari, tetapi menjadi lebih sulit untuk memahami artinya.<sup>27</sup>

## **2. Indikator Loyalitas**

Menurut Kotler dan Koller ada 5 indikator loyalitas antara lain:

### **1. Retensi Nasabah**

Mengukur persentase nasabah yang tetap menggunakan layanan bank dalam periode tertentu. Tingkat retensi yang tinggi menunjukkan loyalitas.

### **2. Frekuensi Transaksi**

Menghitung seberapa sering nasabah melakukan transaksi dalam periode waktu tertentu. Nasabah yang loyal cenderung bertransaksi lebih sering.

---

<sup>27</sup> Utami, Meliana, Tati Handayani, and Pusporini Pusporini. "Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah." *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics*, 2019.

### 3. Kepuasan

Menguji tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan yang diberikan. Kepuasan yang tinggi sering kali berhubungan dengan loyalitas.

### 4. NPS (*Net Promoter Score*)

Mengukur kemungkinan nasabah untuk merekomendasikan bank kepada orang lain. NPS yang tinggi menunjukkan loyalitas nasabah.

### 5. CLV (*Customer Lifetime Value*)

Mengestimasi total nilai yang dihasilkan dari seorang nasabah selama masa kerjasama. LTV yang tinggi menandakan loyalitas yang kuat.<sup>28</sup>

## 3. Faktor yang mempengaruhi loyalitas dan kemudahan

Menurut Davis, Loyalitas dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat penting dan kemudahan dalam penggunaan. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas, dimana kemudahan menjadi bagian dari itu:

### 1. Kualitas Layanan:

Salah satu faktor utama dalam membangun loyalitas pelanggan adalah kualitas layanan. Pengalaman pelanggan yang baik akan dihasilkan dari layanan yang cepat, efektif, dan ramah. Sebaliknya, pengalaman yang buruk, seperti layanan

---

<sup>28</sup> Mele, C & Gummesson, E. "Loyalitas Pelanggan: Perspektif Logika Dominan Layanan." *Jurnal Manajemen Pelayanan* (2020).

yang lambat atau tidak memadai, dapat membuat pelanggan kecewa dan beralih ke pesaing. Oleh karena itu, bank harus menjaga kualitas layanan langsung (misalnya, cabang) dan digital (misalnya, mobile banking) mereka.

## 2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah dasar hubungan antara bank dan pelanggan. Jika pelanggan percaya bahwa bank mereka dapat dipercaya untuk melindungi informasi pribadi mereka dan melakukan transaksi secara jujur, mereka akan lebih cenderung menjadi pelanggan yang setia. Kepercayaan ini dibangun melalui transparansi, kredibilitas, dan perlindungan yang efektif terhadap data pelanggan.

## 3. Pengalaman Pelanggan yang Positif

Pengalaman positif secara keseluruhan memengaruhi loyalitas pelanggan. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari bagaimana nasabah berinteraksi dengan bank, baik secara langsung maupun melalui aplikasi digital, hingga bagaimana masalah mereka diselesaikan. Pengalaman yang memuaskan, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi atau bantuan yang cepat dan efektif dalam menangani keluhan, dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

## 4. Inovasi Produk dan Layanan

Bank dapat lebih mudah membangun loyalitas dengan memperbarui produk dan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan menawarkan fitur mobile banking yang canggih, bunga pinjaman yang kompetitif, atau produk investasi yang sesuai dengan profil risiko pelanggan, bank dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan dan membuat mereka tetap menggunakan layanan bank dalam jangka panjang.

#### 5. Faktor Harga

Faktor harga atau biaya yang dikenakan oleh bank juga memengaruhi loyalitas nasabah. Nasabah akan lebih loyal kepada bank yang menawarkan biaya yang wajar dan kompetitif dibandingkan dengan pesaingnya. Hal ini mencakup biaya administrasi bulanan, biaya transfer, bunga pinjaman, dan biaya lainnya yang berkaitan dengan produk perbankan.

#### 6. Program Loyalitas dan Penghargaan

Program loyalitas yang memberikan penghargaan kepada nasabah setia, seperti diskon, cashback, atau hadiah lainnya, dapat meningkatkan loyalitas. Program-program ini memberi insentif tambahan kepada nasabah untuk terus menggunakan layanan bank dan menjaga hubungan jangka panjang. Program ini bisa mencakup reward untuk penggunaan kartu kredit, tabungan, atau pembukaan produk baru seperti deposito.

Dalam teori Syariah, pendekatan loyalitas pelanggan dapat dikaitkan dengan prinsip muamalah. Prinsip muamalah dapat diartikan sebagai aturan islam yang mengatur hubungan sosial dan ekonomi. Salah satu contoh penerapan prinsip muamalah dalam bisnis adalah transaksi yang adil, tidak merugikan pelanggan, dan memberikan kemudahan sesuai dengan prinsip syariah. Pada dasarnya syariah mengutamakan transaksi yang tidak memberatkan dan saling menguntungkan. Oleh karena itu, kemudahan dalam transaksi dan pelayanan yang transparan akan meningkatkan loyalitas nasabah dalam perspektif syariah.

Transaksi dalam Islam haruslah jelas dan tidak mengandung ketidakpastian (gharar). Hadist yang mendasari prinsip ini adalah:

"Janganlah kamu menjual barang yang tidak kamu miliki." (HR. Ahmad 15705, Nasai 4630, Abu Daud 3505, dan dishahihkan Syuaib al – Arnauth).<sup>29</sup>

Dalam hal mobile banking, segala bentuk transaksi yang dilakukan harus jelas dan tidak menimbulkan kebingungannya, seperti dalam hal biaya transaksi atau bunga yang dikenakan dalam pinjaman.

#### **4. Manfaat Loyalitas**

Bank mendapatkan banyak keuntungan dari loyalitas nasabah, baik

---

<sup>29</sup> Muslimgengusaha. "BMT Vs Hadis: Jangan Jual yang Tidak Kau Miliki", artikel kompetitor. 2019. <https://pengusahamuslim.com/4773-bmt-vs-hadis-jangan-jual-yang-tidak-kau-miliki.html>. Diakses pada tanggal 3 Januari 2025 pukul 21.29