

**PERAN TEKNOLOGI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH (Studi Pada Penggunaan Aplikasi BBS Mobile di BPRS Bhakti
Sumekar Kantor Cabang Saronggi)**

Nurul Hidayati¹, Ayu Anisah²

Universitas Al-Amien Prenduan¹, Universitas Al-Amien Prenduan²

Email :, nurulonly.hidayati@gmail.com ¹, ayuanisah46@gmail.com ²

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong lembaga keuangan syariah untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah aplikasi BBS Mobile yang digunakan oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi. Meskipun aplikasi ini telah menyediakan berbagai layanan transaksi perbankan secara digital, masih terdapat sebagian nasabah yang lebih memilih melakukan transaksi secara manual sehingga pemanfaatan aplikasi belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran aplikasi BBS Mobile dalam meningkatkan loyalitas nasabah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BBS Mobile berperan dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, kecepatan transaksi, keamanan, dan kelengkapan fitur. Faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi meliputi kemudahan penggunaan, manfaat layanan, keamanan transaksi, efisiensi, serta pendampingan dari pihak bank. Dengan demikian, aplikasi BBS Mobile berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Peran Teknologi, Loyalitas Nasabah, Aplikasi BBS Mobile.

Abstract

The development of digital technology has encouraged Islamic financial institutions to provide faster, easier, and more efficient services. One form of this innovation is the BBS Mobile application used by BPRS Bhakti Sumekar Saronggi Branch Office. Although the application offers various digital banking services, some customers still prefer conducting transactions manually, indicating that the utilization of the application has not been fully optimized. This study aims to analyze the role of the BBS Mobile application in increasing customer loyalty and to identify the factors influencing its use. This research employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings reveal that the use of the BBS Mobile application contributes to customer loyalty through ease of access, time efficiency, transaction speed, security, and comprehensive features. Factors influencing the use of the application include ease of use, service benefits, transaction security, efficiency, and assistance provided by the bank. Therefore, the BBS Mobile application

contributes to improving service quality and strengthening customer loyalty.

Keywords: The Role of Technology, Customer Loyalty, and BBS Mobile Applications.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan. Transformasi digital mendorong lembaga keuangan untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, praktis, dan efisien guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Pemanfaatan teknologi tidak hanya berfungsi sebagai sarana peningkatan kualitas layanan, tetapi juga menjadi strategi penting dalam meningkatkan daya saing lembaga keuangan di era digital.

Dalam sektor perbankan syariah, perkembangan teknologi diwujudkan melalui berbagai inovasi layanan digital yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mudah dan fleksibel. Salah satu inovasi yang banyak digunakan adalah layanan mobile banking. Kehadiran mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Menurut Oliveira dkk., penggunaan layanan digital perbankan dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan serta kemudahan penggunaan yang dapat meningkatkan minat pengguna untuk memanfaatkan teknologi secara berkelanjutan.¹

Salah satu lembaga keuangan syariah yang memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut adalah BPRS Bhakti Sumekar melalui aplikasi BBS Mobile. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan transaksi, seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, token listrik, hingga top up dompet digital. Kehadiran aplikasi BBS Mobile diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan secara mandiri.²

Menurut Fred D. Davis dalam Technology Acceptance Model (TAM), penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Semakin tinggi manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin besar kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan.³ Dalam konteks perbankan, penerimaan teknologi yang baik dapat mendorong peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah merupakan salah satu faktor penting yang

¹ Tiago Oliveira dkk., "Mobile Payment: Understanding the Determinants of Customer Adoption and Intention to Recommend the Technology," *Computers in Human Behavior* 61 (2018), hlm. 404–414.

² BPRS Bhakti Sumekar, "BBS Mobile," diakses 10 Agustus 2025.

³ Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340.

menentukan keberlangsungan suatu lembaga keuangan. Griffin menjelaskan bahwa loyalitas merupakan komitmen pelanggan untuk menggunakan kembali suatu produk atau jasa secara berulang serta merekomendasikannya kepada pihak lain.⁴ Oleh karena itu, hubungan antara penggunaan teknologi digital dan loyalitas nasabah menjadi isu yang penting untuk dikaji, khususnya pada lembaga keuangan syariah yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya melalui inovasi digital.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa teknologi digital memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan keuangan. Marlina dan Humairah menemukan bahwa layanan digital banking mampu meningkatkan kepuasan nasabah melalui kemudahan akses dan efisiensi transaksi.⁵ Penelitian Harun Al Rasyid juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan.⁶ Selain itu, Kusniati dan Saputra menjelaskan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap lembaga keuangan.⁷

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada bank umum atau lembaga keuangan berskala besar dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian yang secara khusus mengkaji peran aplikasi mobile banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), khususnya BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi, masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti hubungan antarvariabel, sedangkan kajian yang menggali pengalaman dan pandangan nasabah mengenai penggunaan aplikasi BBS Mobile dalam meningkatkan loyalitas masih belum banyak dilakukan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) karena berfokus pada peran aplikasi BBS Mobile dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi dengan menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi, tetapi juga menggali secara mendalam pengalaman nasabah dalam memanfaatkan layanan digital sebagai sarana membangun loyalitas terhadap lembaga keuangan syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran penggunaan aplikasi BBS Mobile dalam meningkatkan loyalitas nasabah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi tersebut pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi.

⁴ Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 31.

⁵ Asti Marlina dan Fanny Humairah, "Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Negara Syariah)," *Jurnal Moneter* 6, no. 2 (2018).

⁶ Harun Al Rasyid, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek," *Jurnal Ecodemica* 1, no. 2 (2017), hlm. 210–223.

⁷ Kusniati dan Asron Saputra, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa di Kota Batam," *Jurnal EMBA* 8, no. 3 (2020).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena penggunaan aplikasi BBS Mobile dalam meningkatkan loyalitas nasabah.⁸ Lokasi penelitian dilakukan di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Cabang, Customer Service, Admin, dan beberapa nasabah pengguna aplikasi BBS Mobile. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁹ Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan validitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.¹⁰

C. Hasil dan Pembahasan

1. Peran Aplikasi BBS Mobile dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BBS Mobile memberikan kontribusi yang positif terhadap loyalitas nasabah. Nasabah merasa lebih mudah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang. Kemudahan tersebut memberikan pengalaman yang lebih nyaman sehingga mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan yang disediakan oleh BPRS Bhakti Sumekar.¹¹

Selain kemudahan transaksi, aplikasi BBS Mobile juga menawarkan berbagai fitur yang mendukung kebutuhan nasabah, seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan layanan lainnya. Ketersediaan fitur tersebut membuat nasabah lebih leluasa dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari.¹² Temuan penelitian menunjukkan bahwa efisiensi waktu menjadi salah satu manfaat utama yang dirasakan nasabah. Dengan adanya aplikasi BBS Mobile, transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja sehingga aktivitas perbankan menjadi lebih praktis.¹³ Keamanan transaksi juga menjadi faktor yang mendukung loyalitas nasabah. Penggunaan PIN dan sistem verifikasi transaksi memberikan rasa aman sehingga nasabah merasa percaya dalam menggunakan layanan digital tersebut.¹⁴ Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan nasabah menjadi faktor utama dalam penerimaan teknologi. Hal tersebut sesuai dengan konsep TAM yang

⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 6.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 105.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 191.

¹¹ Wawancara dengan Kepala Cabang BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi, 11 Februari 2026.

¹² Dokumentasi aplikasi BBS Mobile, BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi, 2026.

¹³ Wawancara dengan nasabah pengguna BBS Mobile, 11 Februari 2026.

¹⁴ Wawancara dengan Kepala Cabang BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi, 11 Februari 2026.

dikemukakan Davis bahwa kemudahan dan kegunaan teknologi akan meningkatkan minat pengguna untuk terus memanfaatkan teknologi tersebut.¹⁵

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan BBS Mobile

Berdasarkan hasil wawancara, faktor utama yang memengaruhi penggunaan aplikasi BBS Mobile adalah kemudahan penggunaan. Nasabah menilai bahwa aplikasi tersebut memiliki tampilan yang sederhana dan mudah dipahami sehingga dapat digunakan oleh berbagai kalangan.¹⁶ Faktor berikutnya adalah keamanan transaksi. Nasabah merasa lebih percaya menggunakan aplikasi karena adanya perlindungan berupa PIN dan sistem keamanan lainnya yang menjaga kerahasiaan data pengguna.¹⁷

Selain itu, manfaat layanan yang diberikan aplikasi juga menjadi alasan penting dalam penggunaan BBS Mobile. Berbagai fitur yang tersedia mampu membantu nasabah melakukan transaksi secara cepat dan efisien tanpa harus mengunjungi kantor bank.¹⁸ Faktor lain yang memengaruhi penggunaan aplikasi adalah adanya pendampingan dari pihak bank. Customer Service berperan aktif dalam memberikan edukasi, membantu proses registrasi, serta mendampingi nasabah ketika mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi.¹⁹ Walaupun masih ditemukan hambatan berupa gangguan jaringan internet dan maintenance sistem, kondisi tersebut tidak mengurangi minat nasabah untuk menggunakan aplikasi karena manfaat yang diperoleh dinilai lebih besar dibandingkan kendala yang dihadapi.²⁰

D. Penutup

1. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi BBS Mobile memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan loyalitas nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi. Aplikasi ini memberikan kemudahan bertransaksi, menghemat waktu, serta meningkatkan kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Kemudahan dan manfaat yang dirasakan menjadi alasan utama nasabah tetap menggunakan layanan secara berkelanjutan.

Selain itu, penggunaan BBS Mobile dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, manfaat layanan, efisiensi, serta dukungan pihak bank. Meskipun terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan dan pemeliharaan sistem, hal tersebut tidak

¹⁵ Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989), 320.

¹⁶ Wawancara dengan nasabah pengguna BBS Mobile, 11 Februari 2026.

¹⁷ Wawancara dengan Kepala Cabang BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi, 11 Februari 2026.

¹⁸ Dokumentasi aplikasi BBS Mobile, BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi, 2026.

¹⁹ Wawancara dengan Customer Service BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi, 11 Februari 2026.

²⁰ Wawancara dengan Kepala Cabang BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi, 11 Februari 2026.

mengurangi minat nasabah karena manfaat yang diperoleh lebih besar dibandingkan hambatan yang ada.

2. Saran

BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan BBS Mobile, terutama pada stabilitas sistem, keamanan transaksi, dan pelayanan digital agar kepuasan serta kepercayaan nasabah tetap terjaga.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian mengenai pemanfaatan teknologi digital pada lembaga keuangan syariah dengan variabel atau metode yang lebih luas agar menghasilkan temuan yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek." *Jurnal Ecodemica* 1(2): 210–223.
- Anisah, Ayu. Peran Teknologi dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Penggunaan Aplikasi BBS Mobile di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi). Skripsi. Universitas Al-Amien Prenduan, Sumenep, 2026.
- BPRS Bhakti Sumekar. 2025. "BBS Mobile." Diakses 10 Agustus 2025.
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13, no. 3: 319–340.
- Dokumentasi Aplikasi BBS Mobile, BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Saronggi. 2026.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Kusniati, dan Asron Saputra. 2020. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa di Kota Batam." *Jurnal EMBA* 8(3).
- Marlina, Asti, dan Fanny Humairah. 2018. "Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Negara Syariah)." *Jurnal Moneter* 6(2).
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Oliveira, Tiago, et al. "Mobile Payment: Understanding the Determinants of Customer Adoption and Intention to Recommend the Technology." *Computers in Human Behavior* 61 (2018): 404–414.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022.