

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam tugas akhir ini adalah bagaimana layanan *mobile banking* dan loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Siliwangi Kota Tasikmalaya, dan apakah ada pengaruh layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Siliwangi yang beralamat di Jl. Singa II No.25, Kahuripan, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46115.

3.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Bank Rakyat Indonesia (BRI) atau bernama lengkap PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk termasuk bank di Indonesia yang berumur paling tua. Bank ini didirikan tanggal 16 Desember 1895 di Kabupaten Purwokerto, Provinsi Jawa Tengah. Layaknya bank yang paling tua di Indonesia, BRI selalu mempunyai sifat yang sangat konsisten dalam menyediakan pelayanan kepada kelas usaha mikro, usaha kecil maupun usaha menengah dan kewajiban tersebut selalu sampai waktu BRI dijadikan sebagai perusahaan publik yaitu pada tahun 2003 sampai saat ini. Pemerintah Indonesia adalah pemilik saham berkontinyu paling besar di BRI atau pemegang saham mayoritas, yaitu berjumlah sebesar 56,75% dan selebihnya 34,25% dimiliki oleh pemilik *public shares*.

Selama 7 tahun berkelanjutan Bank BRI tetap memiliki kapabilitas dalam mempertahankan kinerja dan prestasi sebagai bank dengan jumlah perolehan laba paling besar dan selalu sukses memperoleh peringkat satu dalam hal kepemilikan

asset di antara industri perbankan yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut disebabkan oleh besarnya *supports* dan *experiences* serta kapabilitas atau kemampuan yang sangat mumpuni di dalam memberikan pelayanan perbankan kepada para nasabahnya terutama pada kelas UMKM. BRI merupakan bank *microbanking* yang telah mengakar dikalangan rakyat Indonesia. Disamping memiliki kefokus pada kelas UMKM, Bank BRI secara kontinyu meningkatkan dan mengembangkan berbagai macam produk *consumer banking* pelayanan yang sifatnya institusional yang dikhususkan bagi masyarakat yang tinggal di perkotaan. Dalam memberikan dukungan terhadap upaya tersebut, BRI tetap fokus mengembangkan koneksi kerja dan berhasil dicatat sebagai bank paling besar dalam hal total unit kerja di Indonesia yaitu jumlahnya mencapai 9.618 Unit kerja yang terdiri dari 1 unit *Office Center* atau Kantor Pusat, 19 Unit Kanwil atau Kantor Wilayah yang tersebar di Indonesia, 461 Unit Kacab meliputi 3 Unit Kerja atau Uker di luar negeri, 584 Kantor Kacapem atau Kantor Cabang Pembantu, 917 Kantor Kas, 5. 293 BRI Unit, 2.457 Teras BRI dan 610 Teras BRI Keliling, ditambah lagi dengan 227.000 Jaringan *e-channel* (Anjungan Tunai Mandiri, EDC, CDM, *E-Buzz*) semuanya tersebar diseluruh penjuru Indonesia. Seluruh unit kerja tersebut selalu terhubung atau terintegrasi secara *real time online*.

Di samping meningkatkan kekuatan prasarana koneksi kerja dan teknologi *e-banking*, BRI juga tetap meningkatkan upaya agar bisa memasuki layanan bank yang ditujukan untuk pebisnis kelas kecil yang posisinya ada di *traditional market*, dengan perantara beranda BRI yang dilakukan peluncuran pada Desember 2009, perangkat kerja kecil tersebut dibuat dengan tujuan yaitu BRI *capable* dalam

menggapai pedagang-pedagang di *traditional markets* yang sebelumnya belum disentuh oleh *banking service* secara optimal dan menyeluruh. Sejarah Bank Rakyat Indonesia dimulai pada tahun 1895. BRI diawali dari sebuah badan kecil pengelola *mosque fund* di salah satu masjid di Purwokerto pada zaman pemerintahan kolonial Belanda yang tugasnya adalah mengolah dan mengelola serta mendistribusikan *fund* kepada rakyat dengan skema atau kerangka yang sangat biasa saja. Raden Arai Viriatmaya membangun *DePoerwokertosche Hulp di Spaarbank di Inlandsche Hoodfden* pada tanggal 16 Desember 1895. Lembaga ini banyak dimanfaatkan dalam Kongres Rakyat Indonesia. Lembaga tersebut kemudian menemukan perubahan nama, seperti *Hulp-enSpaarbank den Inlandsche Bestuurs Ambtenaareen* (1895), *Purwokertosche HulpSpaar-en Landbouw Creditbank* atau *Volksbank* (1912). Pada 1912, namanya diubah lagi.

H. Algemeene Public Bank (AVB). Pada periode pemerintahan komuni Jepang di Indonesia, AVB mengubah lagi namanya menjadi *Semin Ginko* (1942-1945) di tahun 1934. Indonesia mentransformasikan namanya menjadi Bank Nasional Indonesia (BNI) pada 22 Februari 1964 sesuai Keputusan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1964. Pertumbuhan ekonomi. Pada 1960, pemerintah bahkan mengganti namanya menjadi BKTN (Bank Koperasi Tani dan Nelayan).

Tahun 1968 sesuai dengan UU Nomor 21 Tahun 1968, Pemerintah memberikan ketetapan untuk nama Bank Rakyat Indonesia sebagai bank yang umum. Selanjutnya pada tahun 1992 berdasarkan UU perbankan No. 7 Tahun 1992, BNI bertransformasi badan hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Pada tahun 2003 tanggal 10 November 2003, BNI yang tadinya tidak berbentuk

perusahaan terbuka mulai tahun tersebut dijadikan sebagai Perseoran Terbuka dimana Bank BRI memberikan catatan sahamnya di Bursa Efek Djakarta yang kemudian dikenal sebagai Bursa Efek Indonesia dengan dengan *thicker* BBRI, aset BRI dikenal sebagai aset yang tergolong pada indeks aset LQ-45 dan sangat terkenal sebagai satu di antara saham yang paling unggul dikalangan investor atau calon investor di BEI.

Pada tahun 2007 BRI mengakuisisi Bank Jasa Artha dan selanjutnya diubah dan dijadikan sebagai PT. Bank BRI Syariah. Pada tahun 2009 BRI berjaya menghubungkan semua jaringan kerja yang waktu itu baru memiliki jumlah 6. 480 Unit Kerja dan tersatukan dengan *real time* online. Selanjutnya tahun 2011 tepatnya 11 Januari 2011, BRI berhasil mengadakan separasi simbolis saham dengan banding 1:2 BRI dengan Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun) 3 Maret 2011 melaksanakan penandatanganan Akta Pengakuisisian sahamnya PT. Bank Agroniaga Tbk. Kemudian akhir tahun 2011 yaitu tepatnya ditanggal 16 Desember 2011, ditandatangani *Instrument of Transfer dan Bought and Sold Notes* diantara PT. Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa dengan BRI atas sahamnya *Bringin Remittance Co. Ltd* (Hongkong). Saat ini Bank BRI dikatakan sebagai bank terbesar di Indonesia yang mana bank ini sendiri sudah memiliki aset triliunan rupiah, Bank BRI memiliki banyak kantor cabang dan kantor wilayah, sampai saat ini bank yang paling banyak dikenal masyarakat sebagai bank desa adalah Bank BRI karena Bank BRI sendiri memiliki program sebagai bank yang mampu menjangkau masyarakat pedesaan. Bukan hanya memperluas karcab mupun kanwilnya tapi Bank BRI juga

menggencarkan Brilink yaitu alternatif buat masyarakat untuk melakukan transaksi dan juga keperluan lain.

Salah satu pencapaian signifikan BRI adalah peluncuran satelit BRIsat pada tahun 2016, menjadikannya sebagai bank pertama di dunia yang memiliki satelit sendiri untuk mendukung layanan digitalnya. Langkah ini merupakan bagian dari strategi BRI untuk memperkuat layanan digital dan meningkatkan inklusi keuangan, terutama di daerah-daerah terpencil. BRI terus berinovasi dalam memberikan layanan perbankan yang lebih baik dan inklusif. Pada tahun 2020, BRI meluncurkan BRIimo, sebuah aplikasi perbankan digital dengan fitur inovatif yang memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara online. Selain itu, tahun yang sama juga menandai pembentukan *Holding Ultra Mikro* bersama PT. Pegadaian dan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) untuk lebih mendukung pengembangan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dalam upayanya untuk menjadi "*Champion of Financial Inclusion*" pada tahun 2025, BRI terus memperluas jaringan layanan perbankan, baik melalui pengembangan digital maupun fisik. Keberhasilan BRI dalam memperluas akses layanan keuangan juga terlihat melalui program Agen BRILink dan pengembangan unit kerja *co-location* di bawah *Holding Ultra Mikro* yang membantu masyarakat di berbagai pelosok Indonesia. Dengan visi yang jelas dan strategi transformasi yang berkelanjutan, BRI berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional yang inklusif serta memberikan layanan terbaik bagi masyarakat, khususnya di sektor mikro dan ultra mikro.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Adapun Visi dan Misi Bank BRI yaitu:

Visi : *“The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion”*.

Misi : 1) Memberikan yang terbaik melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2) Menyediakan pelayanan yang prima Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.

3) Bekerja dengan optimal dan baik memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia

(Persero) Tbk

Budaya perusahaan pada Bank BRI mengacu pada AKHLAK BUMN yang merupakan panduan perilaku dari setiap sumber daya manusia (SDM) BUMN untuk diimplementasikan dalam perilaku keseharian dan membentuk budaya kerja di BUMN. Statement perusahaan tersebut yang telah dirumuskan yaitu AKHLAK BUMN merupakan perwujudan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif yang dijabarkan dalam panduan perilaku Akhlak BUMN sebagai berikut:

1) Amanah

Panduan Perilaku Amanah BUMN:

- a) Memenuhi janji dan komitmen.
- b) Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- c) Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

2) Kompeten

Panduan Perilaku Kompeten BUMN:

- a) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- b) Membantu orang lain belajar.
- c) Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3) Harmonis

Panduan Perilaku Harmonis BUMN:

- a) Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.

- b) Suka menolong orang lain.
- c) Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4) Loyal

Panduan perilaku Loyal BUMN:

- a) Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- b) Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- c) Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum etika.

5) Adaptif

Panduan Perilaku Adaptif BUMN:

- a) Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- b) Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- c) Bertindak proaktif.

6) Kolaboratif

Panduan Perilaku Kolaboratif BUMN:

- a) Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- b) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang biasa dikenal dengan nama BRI, telah membangun budaya perusahaan yang menjadi dasar bagi operasional dan keberhasilannya. Budaya ini tertuang dalam nilai-nilai BRILiaN, yang menjadi

pedoman perilaku dan tindakan para karyawannya. Akronim BRILiaN adalah singkatan dari:

- 1) Integritas: Karyawan diharapkan jujur, tulus, dan patuh terhadap peraturan.
- 2) Profesionalisme: Staf harus kompeten, bertanggung jawab, dan berdedikasi pada pembelajaran berkelanjutan dan kinerja yang unggul.
- 3) Kepercayaan: Membangun kolaborasi yang produktif dan menghormati kebeman sangatlah penting.
- 4) Inovasi: Karyawan didorong untuk proaktif, adaptif, dan inovatif sambil berfokus pada pertumbuhan berkelanjutan.
- 5) Layanan Pelanggan: Memahami kebutuhan pelanggan dan melampaui harapan adalah prioritas .
- 6) Integritas: Karyawan diharapkan jujur, tulus, dan patuh terhadap peraturan.
- 7) Profesionalisme: Staf harus kompeten, bertanggung jawab, dan berdedikasi pada pembelajaran berkelanjutan dan kinerja yang unggul.
- 8) Kepercayaan: Membangun kolaborasi yang produktif dan menghormati kebeman sangatlah penting.
- 9) Inovasi: Karyawan didorong untuk proaktif, adaptif, dan inovatif sambil berfokus pada pertumbuhan berkelanjutan.
- 10) Layanan Pelanggan: Memahami kebutuhan pelanggan dan melampaui harapan adalah prioritas.

Nilai-nilai inti ini tidak hanya mendefinisikan lingkungan kerja di BRI, tetapi juga sejalan dengan misinya untuk memberikan manfaat optimal kepada para pemangku kepentingan dengan tetap mematuhi praktik tata kelola perusahaan yang

baik. Perusahaan menekankan budaya yang berorientasi pada kinerja yang mengintegrasikan nilai-nilai ini ke dalam operasi sehari-hari, sehingga meningkatkan keterlibatan karyawan dan efektivitas organisasi.

Selain itu, komitmen BRI dalam membangun budaya kerja positif tercermin dalam inisiatif seperti Komunitas BRILiaN yang mendukung keseimbangan kehidupan dan pekerjaan di antara para pekerja. Pendekatan holistik ini bertujuan untuk menciptakan identitas perusahaan yang kuat yang selaras dengan visinya untuk menjadi grup perbankan paling berharga di Asia Tenggara dan juara inklusi keuangan.

Singkatnya, pernyataan budaya BRI berpusat pada integritas, profesionalisme, kepercayaan, inovasi, dan layanan pelanggan prinsip-prinsip yang penting untuk mencapai tujuan strategisnya dan memastikan pertumbuhan berkelanjutan di sektor perbankan.

3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk



Gambar 3. 1 Logo Bank BRI

Sumber: <https://www.bri.co.id>, 2025

Makna logo tersebut adalah segi empat sama sisi menunjukkan balance dan garis melengkung yang maknanya adalah bergerak *dynamis/flexible* dalam

menghadapi perubahan dan perkembangan zaman ini.

Bold style pada hurup BRI dengan huruf kapitalnya menunjukkan suatu yang sangat tegas. Garis, *shape* dan *coloring (bold)* dengan tegas, yang apa adanya dan aktual dengan tujuan memberikan paradigma yang diketahui adalah gambaran mekanisme regulasi yang terstruktur, keringanan-keringan ataupun kenyamanan dan keamanan yang terlihat secara *imaginative* pada tipe logo tersebut.

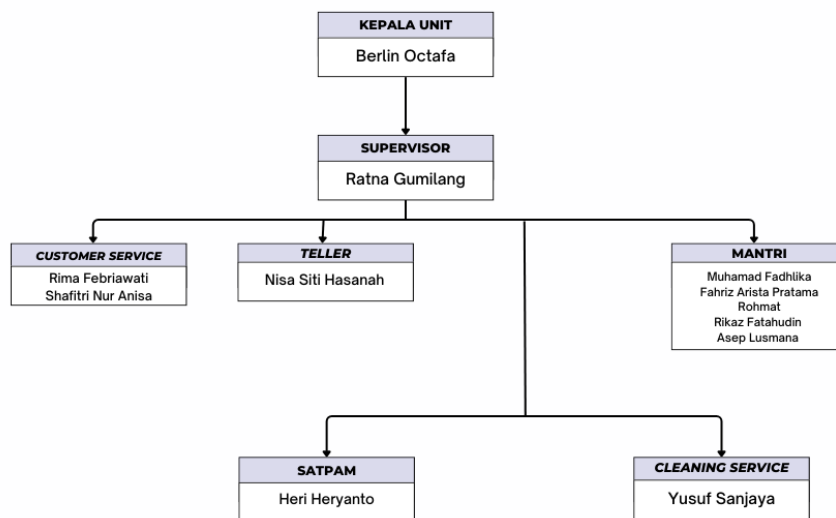
Ungkapan *shape* secara optimal yang sederhana disemogakan meningkatkan kecepatan pada proses *introducing* dan susah dilupakan. Tataan dan penawaran yang kuat serta tegas serta terukur diinginkan bisa menampakkan suatu kesan instansi yang profesional dan modern, sehingga tercerminlah karakteristik dunia perbankan yang mengutamakan kehati-hatian dan ketetapannya. Hal tersebut berhubungan dengan stigma manajemen perusahaan yang maju pada sebuah kegiatan usaha nasional yang memiliki pengetahuan secara internasional dan berbasiskan semangat perubahan.

Line, shape dan *coloring* dimunculkan secara sangat tegas agar bisa memberikan *image* yang sederhana namun bagus yang harapannya dapat menggambarkan salah satu misi BRI sebagai bagian paling depan mengampu kebijakan pemerintah dalam pemenuhan layanan perbankan untuk semua lapisan masyarakat dari lingkungan yang paling terkecil dan terpencil hingga ke kota metropolitan.

Warna biru menyimbolkan perasaan yang tenteram, adem dan sejuk. Sebagai lembaga yang fokusnya terhadap layanan jasa finansial, BRI memiliki tekad bisa memberi kenyamanan dengan menyediakan berbagai pelayanan yang

super nyaman, aman, mudah, canggih, modern dan lengkap, serta koneksi yang sangat luas dan terjangkau untuk semua nasabah.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

Sumber: Data diolah Penulis (2025)

3.1.6 Job Description PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

1. Kepala Unit

Sebagai Kepala Unit di BRI, seorang pemimpin memiliki peran sentral dalam mengelola dan mengembangkan operasional unit tersebut. Tugas utamanya meliputi penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan, mengkoordinir pelaksanaan tugas bawahan, serta mengelola dan menyimpan kas unit bersama *Teller*. Kepala Unit juga bertanggung jawab melakukan pemeriksaan terhadap mekanisme kontrol internal, yang mencakup pengurusan kas, administrasi pembukuan, register, berkas-

berkas, surat berharga, logistik, dan personalia. Selain itu, Kepala Unit memiliki kewenangan dalam memutuskan permintaan pinjaman, biaya eksploitasi, perintah pemindah bukuan, dan menandatangani surat-surat sesuai dengan batas wewenang yang diberikan.

Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Unit juga dituntut untuk menjalin hubungan baik dengan instansi atau pihak lain yang terkait dengan operasional BRI unit. Ia juga bertugas memberikan bimbingan, membuat penilaian kinerja kerja secara periodik, serta mengusulkan kenaikan pangkat bagi bawahan yang berprestasi. Lebih lanjut, Kepala Unit bertanggung jawab dalam melakukan pembinaan terhadap nasabah, baik penjamin maupun simpanan, serta memperkenalkan dan memasarkan jasa-jasa perbankan kepada masyarakat di wilayah kerjanya untuk mengembangkan bisnis BRI unit. Selain tugas-tugas manajerial, Kepala Unit juga dapat menggantikan peran Mantri, *Teller*, atau *Customer Service* jika diperlukan.

Kepala Unit juga memiliki tanggung jawab administratif, seperti menyampaikan laporan rutin maupun insidental ke sub area unit secara periodik atau sewaktu-waktu, serta menyimpan dan mengadministrasikan surat-surat yang bersifat rahasia. Evaluasi bisnis BRI Unit di wilayah kerjanya juga menjadi bagian penting dari tugas Kepala Unit. Dalam hal wewenang, Kepala Unit berhak memutuskan permintaan pinjaman Kupedes (Kredit Usaha Rakyat Pedesaan), mengusulkan biaya kerugian karena kasus, menyetujui pencairan simpanan, mengusulkan keringanan

bunga Kupedes, menandatangani bilyet deposito, menyetujui biaya promosi dan eksploitasi, serta memegang kunci brankas. Selain itu, Kepala Unit juga dapat mengusulkan mutasi pegawai, promosi, demosi bawahan, pemberian penghargaan atau hukuman, serta pemenuhan kebutuhan SDM ke kantor cabang.

2. Supervisor

Supervisor bank memegang peranan krusial dalam kelancaran operasional dan pencapaian kinerja optimal di suatu unit atau cabang bank. Sebagai jembatan antara manajemen dan staff pelaksana, supervisor bertanggung jawab mengelola operasional harian, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur bank, serta menjaga kualitas layanan kepada nasabah. Tugasnya meliputi mengatur pekerjaan staf, memberikan motivasi, menjelaskan deskripsi pekerjaan, serta memberikan arahan yang jelas dan terperinci agar pekerjaan terlaksana dengan baik. Komunikasi yang efektif antara supervisor dan bawahan menjadi kunci dalam memastikan semua pihak memahami tujuan dan ekspektasi yang ditetapkan.

Lebih dari sekadar pengatur, supervisor bank juga berperan dalam pengembangan staf. Mereka bertugas memberikan pelatihan, membantu mengatasi tantangan, dan mengembangkan potensi bawahan agar dapat berkontribusi maksimal bagi bank. Evaluasi kinerja secara berkala menjadi penting untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memberikan umpan balik konstruktif. Selain itu, supervisor turut serta

dalam penyusunan peraturan dan kebijakan yang mengatur aktivitas perbankan, memastikan bank beroperasi dengan prinsip kehati-hatian dan mematuhi standar etika bisnis yang tinggi.

Tanggung jawab supervisor bank meluas hingga menjaga stabilitas sistem keuangan dan melindungi kepentingan nasabah. Mereka mengawasi risiko-risiko yang dihadapi bank, melakukan evaluasi risiko secara berkala, dan memberikan rekomendasi untuk pengelolaan risiko yang efektif. Dalam situasi krisis keuangan, supervisor memegang peran penting dalam merancang dan melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk menjaga stabilitas sistem keuangan dan melindungi kepentingan nasabah. Oleh karena itu, seorang supervisor bank dituntut memiliki kemampuan kepemimpinan yang kuat, kemampuan pengambilan keputusan yang baik, keterampilan komunikasi yang efektif, serta keahlian dalam mengelola konflik dan memecahkan masalah.

3. Mantri

Mantri BRI adalah petugas lapangan yang menjadi ujung tombak Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam melayani masyarakat, terutama di sektor mikro. Mereka bertugas untuk mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat yang sulit mengakses kantor cabang BRI. Selain itu, mantri BRI juga bertugas menawarkan produk kredit seperti Kupedes atau Kredit Usaha Rakyat (KUR), memberikan edukasi keuangan, serta mempromosikan produk BRI dan mengajak masyarakat untuk berhubungan dengan BRI. Tugas seorang mantri BRI meliputi beberapa

aspek penting. Pertama, mereka melakukan sosialisasi dan promosi produk kredit mikro, memberikan informasi lengkap mengenai persyaratan, manfaat, dan prosedur pengajuan kredit. Kedua, mantri BRI melakukan survei langsung ke lokasi usaha calon nasabah untuk menganalisis kelayakan kredit sebelum memberikan persetujuan. Ketiga, setelah kredit disetujui, mereka mengawasi dan membina nasabah, memberikan pendampingan agar usaha nasabah dapat berkembang dan pinjaman dapat dilunasi tepat waktu. Terakhir, mantri BRI juga berperan dalam melakukan penagihan kredit yang terlambat, dengan pendekatan persuasif dan edukatif.

Untuk melaksanakan tugasnya, seorang mantri BRI harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang mendukung, termasuk penguasaan ilmu penelitian kredit yang sesuai dengan jenis dan besar kredit yang menjadi wewenangnya, serta pemahaman hukum. Selain itu, mereka juga dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, menyukai tantangan, dan memiliki jaringan yang luas. Secara keseluruhan, mantri BRI memainkan peran penting dalam mendorong inklusi keuangan dan memberdayakan UMKM di Indonesia.

4. *Teller*

Teller bank BRI memiliki peran penting sebagai garda terdepan yang melayani transaksi keuangan nasabah sehari-hari. Tugas utamanya meliputi melayani transaksi seperti setoran tunai, penarikan uang, transfer, pembayaran tagihan, dan pencairan cek. *Teller* juga bertanggung jawab

memeriksa keaslian uang tunai, memverifikasi identitas nasabah, dan memastikan saldo rekening akurat setelah transaksi. Selain itu, *teller* harus memberikan pelayanan terbaik dengan bersikap ramah, sopan, dan memberikan informasi yang jelas kepada nasabah.

Selain melayani transaksi, *teller* juga bertugas mencatat setiap transaksi secara akurat ke dalam sistem perbankan, mengelola administrasi perbankan seperti pengarsipan dan penginputan data, serta membuat laporan harian mengenai transaksi yang telah dilakukan dan saldo kas yang dipegang. *Teller* juga bertanggung jawab menjaga keamanan uang tunai dan dokumen penting di tempat kerja serta mematuhi semua kebijakan dan prosedur bank. Dalam beberapa kasus, *teller* juga bertugas mempromosikan produk perbankan kepada nasabah.

Untuk menjalankan tugasnya, seorang *teller* bank BRI harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, ketelitian tinggi, kemampuan menghitung cepat dan akurat, serta mampu mengoperasikan komputer dan mesin hitung. *Teller* juga harus siap sedia di *counter* untuk melayani nasabah dan mampu mengidentifikasi serta mengatasi kesalahan transaksi.

5. *Customer Service*

Customer service BRI memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan calon nasabah. Tugas utama seorang *Customer Service* BRI adalah melayani nasabah dengan ramah dan membantu mereka dalam berbagai kebutuhan terkait produk dan layanan perbankan. Ini termasuk memproses deposit,

penarikan, dan transfer, serta membantu nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening. *Customer Service* juga bertugas menjawab pertanyaan dan menyelesaikan masalah nasabah, seperti memberikan informasi mengenai produk dan layanan bank, membantu menangani masalah terkait kartu ATM, dan memberikan solusi terhadap kendala yang dialami nasabah.

Selain itu, *Customer Service* BRI juga bertugas memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk dan layanan bank, seperti tabungan, deposito, kartu kredit, pinjaman, hingga investasi. Mereka harus memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai produk-produk bank agar dapat memberikan saran dan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Customer Service* juga bertugas menawarkan dan menjual produk-produk bank. Lebih lanjut, *Customer Service* BRI bertanggung jawab membangun dan menjaga hubungan baik dengan nasabah, menciptakan rasa kepercayaan terhadap perusahaan perbankan. Dalam menjalankan tugasnya, seorang *Customer Service* BRI harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Mereka juga harus menguasai *product knowledge* perusahaan, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta mampu memberikan solusi yang profesional terhadap masalah yang dihadapi nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang prima, *Customer Service* BRI berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan menjaga reputasi baik bank.

6. Satpam

Satpam Bank BRI memiliki tugas utama untuk menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja perbankan, melindungi aset bank, serta memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah, karyawan, dan tamu. Sebagai garda terdepan, satpam juga bertugas mewaspadaikan orang-orang yang dianggap membahayakan lingkungan sekitar. Selain memiliki tugas pengamanan, seorang satpam perbankan juga wajib memiliki kemampuan menyambut nasabah yang datang dengan ramah. Mereka juga berpartisipasi dalam pelayanan pelanggan seperti membukakan pintu, memberikan informasi, dan mengarahkan pelanggan ke *customer service* atau *teller*.

Secara lebih rinci, satpam Bank BRI melakukan patroli rutin di area bank untuk mencegah tindakan kriminal seperti pencurian, perampokan, atau vandalisme. Mereka memantau CCTV dan sistem keamanan lainnya untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan dan merespons dengan cepat jika terjadi insiden keamanan. Satpam juga bertanggung jawab memeriksa identitas setiap orang yang masuk ke area bank. Pada shift malam, satpam memastikan semua ruangan terkunci dengan benar dan tidak ada penyusup. Satpam Bank BRI juga bertugas menjaga brankas dan aset berharga lainnya, serta memberikan pengawasan ekstra saat nasabah mengakses kotak penyimpanan pribadi. Mereka dilatih untuk merespons dengan cepat pada situasi darurat seperti kebakaran, gempa bumi, atau ancaman keamanan, membantu evakuasi, memberikan bantuan pertama, dan

berkoordinasi dengan pihak berwenang. Satpam Bank BNI juga harus menguasai secara komprehensif mengenai produk yang dijual bank. Dengan menjalankan tugasnya dengan baik, satpam Bank BRI berkontribusi dalam menciptakan lingkungan perbankan yang aman, nyaman, dan professional.

7. *Cleaning Service*

Cleaning service di Bank BRI memiliki tugas utama untuk menjaga kebersihan dan kerapian seluruh area bank, baik di dalam maupun di luar gedung, sehingga menciptakan lingkungan yang nyaman bagi nasabah dan karyawan. Mereka bertanggung jawab membersihkan ruang kerja, ruang pertemuan, toilet, serta area publik seperti halaman parkir dan taman. Tugas ini meliputi menyapu, mengepel, membersihkan kaca dan permukaan lainnya, membersihkan toilet, serta membuang sampah. *Cleaning service* juga bertugas memelihara peralatan kebersihan agar tetap berfungsi dengan baik. Di beberapa lokasi, *cleaning service* juga bertanggung jawab membersihkan ATM untuk kenyamanan nasabah. Untuk menjadi *cleaning service* Bank BRI, dibutuhkan kemampuan mengoperasikan peralatan kebersihan, kerapian, kesopanan, keramahan, serta berorientasi pada pelayanan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif kausalitas. Penelitian kausal merupakan penelitian yang melihat hubungan

variabel terhadap objek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat, sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen, dari variabel tersebut dicari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sugiyono (2022:32). Dalam penelitian ini variabel bebasnya (Independen) yaitu layanan *mobile banking* , sedangkan variabel terikatnya (dependen) yaitu loyalitas nasabah. Di mana hubungan sebab akibat tersebut sudah dapat diprediksi oleh peneliti dan dapat menyatakan klasifikasi variabel - variabelnya.

Menurut Sugiyono (2022:23) Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2022:68) variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Untuk lebih jelasnya tabel operasionalisasi variabel penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi dan Indikator	Definisi	Skala
Layanan <i>Mobile Banking</i> (Adela 2020)	Kemudahan Penggunaan Layanan: - Kemudahan navigasi aplikasi - Kemudahan akses fitur transaksi - Antarmuka yang ramah pengguna	Kemudahan Penggunaan Layanan yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang mudah dalam melakukan transaksi.	Likert
	Keamanan Sistem <i>Mobile Banking</i> : - Proteksi data pribadi - Keamanan transaksi - Sistem autentikasi yang kuat	Keamanan sistem <i>mobile banking</i> yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang aman dalam melakukan transaksi.	
	Kredibilitas Perusahaan Jasa Layanan Perbankan: - Reputasi bank - Kepercayaan terhadap layanan - Profesionalisme staf	Kredibilitas yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan perbankan.	
	Kecepatan : - Kecepatan respon aplikasi - Waktu pemrosesan transaksi - Efisiensi layanan	Kecepatan yakni kemampuan memberikan pelayanan secara cepat.	
Loyalitas Nasabah (Aulia & Hafasnuddin 2021)	Komitmen untuk Terus Menggunakan Layanan - Kesiediaan menggunakan layanan secara berulang - Preferensi terhadap bank dibandingkan kompetitor. - Rencana atau Niat Penggunaan di masa mendatang	Loyalitas nasabah adalah tingkat komitmen nasabah untuk terus menggunakan layanan bank secara konsisten dan memilih bank tersebut dibandingkan alternatif lain.	Likert
	Merekomendasikan kepada orang lain - Kesiediaan merekomendasikan bank - Promosi positif melalui word-of-mouth.	Loyalitas nasabah mencakup kecenderungan untuk merekomendasikan layanan bank kepada orang lain berdasarkan kepuasan dan kepercayaan.	

Variabel	Dimensi dan Indikator	Definisi	Skala
	-Pengalaman positif yang meningkatkan Kepercayaan.		Likert
	Menunjukkan kekebalan terhadap bank lain - Ketahanan terhadap promosi bank lain -Keengganan beralih ke bank lain.	Loyalitas nasabah ditunjukkan oleh ketahanan terhadap tawaran kompetitor dan komitmen untuk tetap bersama bank meskipun ada alternatif lain.	
	Keterlibatan Emosional - Rasa percaya terhadap bank - Kepuasan emosional dengan layanan	Loyalitas nasabah melibatkan keterikatan emosional yang membuat nasabah merasa nyaman dan puas dengan bank.	

Sumber: Data diolah Penulis (2025)

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022:219) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah untuk mendapatkan data yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Adapun prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan kuesioner (angket). Sugiyono (2022:225) mendefinisikan bahwa Angket atau Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Cabang Siliwangi Kota Tasikmalaya dimana pertanyaan yang ada adalah mengenai permasalahan yang berkaitan dengan penelitian, dan nantinya akan menjadi sampel penelitian sehingga memperoleh data yang akurat.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan penulis yaitu menggunakan data berupa:

1. **Data Primer** : Menurut Sugiyono (2022:219) data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Di mana data yang diperoleh sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian.
2. **Data Sekunder** : Menurut Sugiyono (2022:219) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, di mana data tersebut diperoleh dari data maupun hasil peneliti lain yang telah di publikasi. Data sekunder ini adalah dari buku, jurnal, dokumen dan laporan tertulis dari Bank.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Sugiyono (2022:136). Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Siliwangi Kota Tasikmalaya rata-ratanya sebesar 495 orang perbulan.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2022:137) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling* menggunakan *simple random*

sampling. Menurut Sugiyono (2022:140) dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Teknik ini dipilih karena penelitian akan dianggap selesai setelah penulis mencapai jumlah responden dan sampel yang diinginkan.

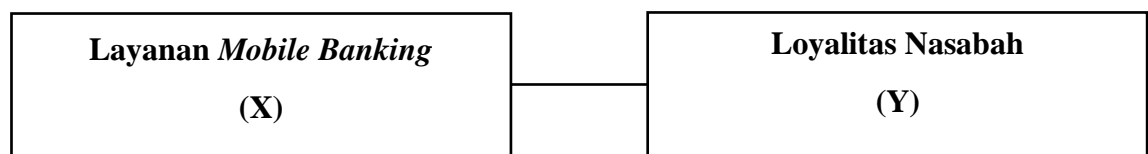
Rumus yang digunakan untuk teknik pengambilan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* yang dimana sampel diambil dari jumlah populasi penelitian dengan menggunakan standar deviasi sebesar 5%.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{495}{1+495(0,05)^2} = 222$$

Berdasarkan rumus di atas dalam penelitian ini ditentukan ukuran sampel sebanyak 222 sampel dari 495 populasi.

3.2.4 Model Penelitian

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai pengaruh layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah maka disajikan model penelitian berdasarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 3. 3 Model Penelitian

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Keterangan :

X = Variabel Layanan *Mobile Banking* sebagai Variabel Bebas

Y = Variabel Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Terikat

3.2.5 Teknik Analisis Data

3.2.5.1 Pengujian Instrumen

Teknik pengujian data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yang terdiri dari dua bagian, yaitu sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Menurut Hafni Sahir (2021:32), validitas dapat diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan tingkat keakuratan suatu instrumen. Semakin tinggi validitas alat ukur tersebut, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran.

$$r_{xy} = \frac{N \sum_{xy} - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (N \sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefesien Korelasi
- $\sum xy$: Jumlah Perkalian Skor X dan Skor Y
- N : Jumlah responden/subjek
- X : Skor pertanyaan
- Y : Skor Total

Untuk menemukan valid tidaknya kuesioner dalam penelitian menggunakan alpha 5% dikatakan signifikan apabila $< 0,05$ maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah menguji kekonsistenan jawaban responden, reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsistensi jawaban semakin tinggi menurut Hafni Sahir (2021:33). Uji reliabilitas pada penelitian kali ini akan menggunakan rumus *cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_1}{s_1} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} : Koefesien reabilitas instrumen
 K : Banyaknya butiran pertanyaan
 $\sum s_1$: Jumlah varian skor tiap-tiap item
 s_1 : Varian total

Dengan menggunakan rumus *cronbach Alpha* $\geq 0,60$ dapat dikatakan reliabel atau konsisten akan tetapi $\leq 0,60$ maka kuesioner dapat dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

3.2.5.2 Alat Analisis Data

Alat Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji asumsi klasik dan uji analisis statistik.

a) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *ordinary lest square*. Dalam OLS hanya terdapat satu variabel dependen, sedangkan untuk

variabel independen berjumlah lebih dari satu. Menurut Ghazali (2018:159) untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2021) menyatakan "Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal. Uji Normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan dikatakan normal jika nilai signifikansi atau probabilitas variabel $> \alpha = 0,05$ dan sebaliknya distribusi data tidak normal apabila signifikansi atau probabilitas $< 0,05$.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut (Ghozali, 2021) Uji multikolinieritas yaitu bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antara variabel independen. Pendeteksian ada atau tidaknya multikolinieritas dapat diketahui dengan cara mengecek tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation Factors) pada masing-masing variabel independen, jika nilai VIF pada masing-masing variabel independen < 10 dan nilai toleransinya $> 0,1$ maka dapat dikatakan terdapat tidak ada tanda multikolinieritas atau hubungan negatif antar variabel bebas yang dapat diterima.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2021) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah regresi terjadi ketidaksamaan varians dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode statistik yaitu uji Spearman rho. Uji Spearman rho dilakukan dengan cara mengkolerasikan semua variabel independen dengan nilai absolut residual. Dengan kriteria: jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi. Menurut Imam Ghozali (2017:164) Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antar kesalahan pengganggu. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi yaitu dengan uji Durbin Waston (DW). Pengambilan Keputusan Pengujian ada atau tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut:

- a) Angka D-W dibawah -2 berarti autokorelasi positif.
- b) Angka D-W diantara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi.
- c) Angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negative.

2. Analisis Linier Regresi Sederhana

a. Persamaan Linier Sederhana

Regresi sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut menurut Hafni Sahir (2021: 54):

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y : variabel terikat (Loyalitas Nasabah)

X : variabel bebas (Layanan *Mobile Banking*)

a : konstanta (apabila nilai X sebesar 0 maka Y akan sebesar a atau konstanta) yang diperoleh dengan rumus

b : koefisien regresi (nilai peningkatan atas penurunan)

Pengujian signifikansi pengaruh variabel X terhadap variabel Y dilakukan menggunakan uji t pada koefisien regresi (b). Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai Sig. < 0,05 maka variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, sedangkan apabila nilai Sig. > 0,05 maka variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Koefisien determinasi (*R-Square* / R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X dalam menjelaskan variasi variabel Y.

Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar kemampuan variabel X dalam menjelaskan perubahan variabel Y.

b. Uji Koefisien Korelasi

Menurut (Astuti 2017) Analisis korelasi dapat didefinisikan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan antara dua variabel. Variabel itu sendiri dapat dipahami sebagai properti dari objek yang diselidiki. Dalam analisis korelasi, peneliti mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel, terlepas dari variabel mana yang mereka pengaruhi atau dipengaruhi, dan seberapa besar pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Analisis korelasi yang dilakukan menghasilkan nilai yang disebut koefisien korelasi. Koefisien korelasi bisa positif atau negatif, dan nilai koefisien korelasi berkisar dari -1 hingga +1. Korelasi negatif ditunjukkan dengan koefisien korelasi negatif dan korelasi positif ditunjukkan dengan koefisien korelasi positif.

Tabel 3. 1 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Lemah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi yang sering disebabkan dengan pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat bila angka koefisien determinasi dalam mode regresi tersebut menjadi kecil atau semakin dekat dengan 0 berarti semakin kecil pengaruh semua variabel

bebas terhadap variabel terikat atau dimana nilai R^2 mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hafni Sahir (2021: 54).

$$kp = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kp : Nilai koefisien determinasi

r^2 : Nilai koefisien korelasi

3.2.5.3 Uji Hipotesis

Signifikan parsial (Uji T)

Uji parsial atau Uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikan secara parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, Hafni Sahir (2021:53-54). Uji yang digunakan adalah uji t dengan rumus menurut, Nuryadi (2017:95). Sebagai berikut:

$$t_{hit} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

r^2 : koefisien dereminasi

n : jumlah sampel

Apabila nilai probabilitas signifikannya lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

Atau dapat juga dengan cara membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.