

PENGARUH KEUNTUNGAN RELATIF, FITUR LAYANAN, RISIKO, DAN KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP MINAT TRANSAKSI MENGGUNAKAN BSI MOBILE DI KOTA BANDA ACEH

Cindy Astuti¹, Mulia Saputra^{*2}

^{1,2} Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

e-mail: cindiaastutii@gmail.com¹, mulia_1@unsyiah.ac.id^{*2}

* Corresponding Author

<https://dx.doi.org/10.24815/jimeka.v7i3.21923>

Abstract

This study aims to see and analyze the effects of relative advantage, service features, risk, and shariah compliance on interesting transactions of the customers that use BSI mobile. The object of this study is Bank Syariah Indonesia customers in Banda Aceh city who use BSI mobile. Samples were taken by purposive sampling method. There are 100 samples of the data which became the object to be researched. This research is quantitative research with primarily data obtained by distributing questionnaires of interviews. The results show that relative advantages, service features, risk and sharia compliance give an effect to the user of BSI mobile simultaneously. The results of this research also show and give positive effects and are significant for the customers interest in using BSI mobile, whereas the risk dont give effects for the customers interest in using BSI mobile.

Keywords: Service Features, Relative Advantage, Risk, Sharia Compliance, Mobile Banking, Interest.

1. PENDAHULUAN

Undang-Undang RI No.21 Tahun 2008 (pasal 1 ayat 1) tentang Perbankan Syariah menjelaskan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Undang-Undang RI No. 21 Tahun 2008 (pasal 1 ayat 7) menjelaskan Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Perkembangan bank syariah ditandai adanya produk-produk syariah pada sektor perbankan dan pembentukan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang bertujuan meningkatkan penggunaan produk-produk berstandar syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan penggabungan dari 3 bank syariah di Indonesia sehingga menjadi bank syariah terbesar di Indonesia sejak diresmikan pada 1 Februari 2021 (Merdeka, 2021). Bank Syariah Indonesia (BSI) menawarkan produk dan jasa perbankan yang berbeda dari perbankan konvensional yaitu produk dan jasa dengan prinsip syariah. BSI

mengutamakan prinsip syariah dan menghindari riba dalam penerapan layanan dan produk perbankan.

Digitalisasi produk BSI merupakan salah satu kemajuan teknologi baru yang ada di industri perbankan. Kemajuan teknologi membawa pengaruh baik bagi kegiatan masyarakat di berbagai sektor. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong perkembangan digitalisasi perbankan sebagai salah satu strategi meningkatkan layanan perbankan yang cepat, efisien dan aman serta upaya peningkatan daya saing bank (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Nilai transaksi perbankan digital naik 46,72 persen dari tahun sebelumnya menjadi Rp 28.685,48 triliun untuk periode Januari hingga September 2021, menurut Perry Warjiyo, Gubernur Bank Indonesia (BI). Pencapaian ini diperkirakan akan meningkat 43,04 persen dari tahun ke tahun mencapai Rp 39.130 triliun sepanjang tahun. Layanan yang paling banyak diminati ialah *m-banking* yang dapat digunakan melalui *smartphone* dimana saja dan kapan saja (Tribunnews.com, 2021).

Menurut Sari *et al.* (2021) saat ini layanan perbankan sudah menjadi kebutuhan masyarakat, *mobile banking* menjadi layanan yang memudahkan

transaksi dan mendukung berbagai kegiatan nasabah. Menurut Musthofa & Lindiawati (2018), penggunaan *m-banking* dapat memunculkan keuntungan relatif bagi nasabah. BSI *Mobile* membantu nasabah melakukan kegiatan perbankan secara efisien dibandingkan cara tradisional yaitu harus mendatangi bank dan mengantri. Penelitian Makmuriyah & Vanni (2020) mengatakan bahwa fitur layanan yang bervariasi memudahkan nasabah melakukan transaksi dapat menarik minat nasabah untuk selalu menggunakan *mobile banking*. Transformasi fitur layanan yang dahulu menjadi fitur-fitur yang lebih terkini dan memenuhi kebutuhan nasabah merupakan keunggulan bank dalam menciptakan loyalitas

nasabah, namun pemakaian Perbankan digital tidak luput dari risiko yang akan di alami nasabah. Deputi Komisioner Pengawas Perbankan I OJK, Teguh Supakat, mengatakan bahwa risiko *Cyber Crime* pada penggunaan *m-banking* memang menjadi salah satu risiko utama yang perlu diwaspadai (Republika.co.id, 2021).

Berdasarkan pernyataan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa Indonesia sebagai negara yang paling banyak menggunakan aplikasi keuangan salah satunya aplikasi *m-banking*, namun berdasarkan data Tabel 1 pada kenyataannya masyarakat Banda Aceh yang menjadi nasabah BSI belum seluruhnya menggunakan layanan *m-banking* tersebut.

Tabel 1. Data Peningkatan Atau Penurunan Jumlah Nasabah dan Pengguna BSI Mobile Pada Periode Juli-Desember 2021

| Bulan | Jumlah Nasabah | Jumlah Pengguna | Persentase |
|-----------|----------------|-----------------|------------|
| Juli | 1909 | 1807 | 94.6% |
| Agustus | 3675 | 1080 | 29.4% |
| September | 6081 | 933 | 15.3% |
| Oktober | 849 | 769 | 90.6% |
| November | 1286 | 670 | 52% |
| Desember | 1253 | 624 | 49.8% |
| Total | 15053 | 5883 | 39% |

Sumber Data: Dokumen BSI KC Ahmad Dahlan (2021)

Jumlah nasabah pada tabel diatas merupakan pertambahan jumlah nasabah yang baru membuka rekening dan nasabah yang bermigrasi dari BRI Syariah, Mandiri Syariah, dan BNI Syariah setiap bulannya. Jumlah pengguna merupakan pertambahan jumlah pengguna BSI *Mobile* setiap bulannya. Nilai persentase didapatkan dari perbandingan jumlah nasabah dan jumlah pengguna. Jika dilihat pada tabel terdapat perbandingan total jumlah pengguna terhadap jumlah nasabah pada periode Juli-Desember 2021 yang berkisar pada 39%. Dapat diartikan bahwa pada periode tersebut masih banyak yang belum menggunakan BSI *Mobile* yaitu sekitar 61% nasabah BSI.

Berdasarkan penjelasan pada paragraf sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Keuntungan Relatif, Fitur Layanan, Risiko dan Kepatuhan Syariah terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI *Mobile* di Kota Banda Aceh”.

2. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Mobile Banking

Mobile banking merupakan fasilitas sistem informasi perbankan dengan sistem nirkabel yang di tawarkan oleh bank dengan bantuan *smartphone* untuk mendorong kemudahan dalam transaksi (Rema & Setyohadi, 2016).

Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Minat adalah sesuatu yang muncul ketika melihat suatu produk dan menimbulkan ketertarikan untuk menggunakan, mencoba, membeli kemudian memiliki produk tersebut (Kurnianingsih & Maharani, 2020). Minat nasabah diartikan sebagai keinginan nasabah untuk membeli atau menggunakan suatu produk perbankan salah satunya *m-banking*. Minat menggunakan *m-banking* meningkat jika nasabah merasa mendapatkan keuntungan dari layanan tersebut (Setyanto, 2011).

Keuntungan Relatif

Teori keuntungan relatif menyatakan bahwa suatu Negara harus menjual produk yang diproduksi paling efektif dan efisien, dan membeli produk yang tidak dapat diproduksi secara efektif dan efisien dari negara lain (Nickels et al., 2019). Keuntungan relatif merupakan gagasan sejauh mana setiap inovasi baru dianggap lebih baik daripada aslinya (Mohd Thas Thaker et al., 2019).

Fitur Layanan

Fitur layanan *m-banking* ialah salah satu faktor untuk meningkatkan keyakinan nasabah dalam memutuskan melakukan transaksi perbankan secara online atau tidak. Upaya untuk meningkatkan kepercayaan nasabah adalah pada ketersediaan fitur yang terdapat di *mobile banking* secara lengkap (Agustina, 2017).

Risiko

Risiko adalah salah satu penyebab kurangnya minat nasabah menggunakan *m-banking*. Secara umum risiko diartikan sebagai kemungkinan terjadi sesuatu yang mengakibatkan kerugian serta berkaitan dengan perkiraan hasil yang negatif (Laksana et al., 2015). Risiko menggunakan *m-banking* menjadi pertimbangan nasabah untuk melakukan atau tidak melakukan transaksi *online* (Sari et al., 2021).

Kepatuhan Syariah

Menurut (Mulia et al., 2020) kepatuhan terhadap syariah Islam pada bank syariah merupakan penerapan prinsip-prinsip islam dalam kegiatan transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis terkait lainnya. Istilah syariah pada dasarnya mengacu pada hukum islam yang diatur oleh Al-Qur'an dan Hadist.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Keuntungan Relatif terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI Mobile

Keuntungan relatif dapat didefinisikan sebagai sejauh mana inovasi baru dianggap lebih baik dan dapat menggantikan produk sebelumnya (Mohd Thas Thaker et al., 2019). Sebelum adanya *mobile banking* nasabah harus mengantri dan bertatap langsung dengan pihak bank atau pergi ke ATM untuk melakukan transaksi yang mana membutuhkan waktu

yang lama. *Mobile banking* merupakan suatu inovasi baru yang memudahkan nasabah melakukan transaksi yang lebih modern. Semakin tinggi keuntungan relatif menggunakan *mobile banking* maka semakin tinggi minat nasabah untuk menggunakannya. Menurut penelitian Musthofa & Lindiawati (2018) menyatakan hasil keuntungan relatif berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI Mobile

Fitur layanan merupakan faktor dalam mempertahankan kepercayaan nasabah. Upaya-upaya dalam meningkatkan kepercayaan yakni dengan menyediakan fitur layanan yang lengkap dan mudah digunakan agar nasabah merasa puas (Agustina, 2017). Fitur layanan yang beragam dan mudah diaplikasikan dapat menarik minat nasabah untuk terus menggunakannya dalam memenuhi setiap kebutuhan. Menurut penelitian Marthauli et al., (2021) ketersediaan fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Fitur layanan pada *mobile banking* menjadi pelengkap layanan *mobile banking* agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan cepat dan mudah.

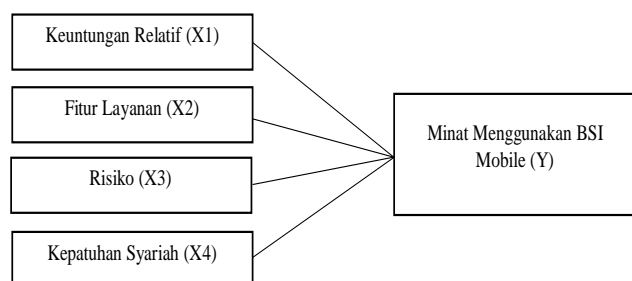
Pengaruh Risiko terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI Mobile

Risiko dapat dideskripsikan sebagai pandangan nasabah terhadap kesempatan terjadinya hasil yang tidak diinginkan dan kemungkinan yang terjadi dari penggunaan suatu produk perbankan. Risiko yang lebih besar dibandingkan manfaat yang diterima oleh nasabah dari penggunaan *mobile banking* dapat menurunkan minat nasabah untuk menggunakannya, sedangkan semakin kecil risiko yang ditanggung semakin besar minat nasabah menggunakan *mobile banking* (Assegaf, 2017). Menurut hasil penelitian Musthofa & Lindiawati (2018) menyatakan bahwa risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI Mobile

Syariah merupakan bagian dari ajaran Islam yang mengatur tentang kehidupan muslim dalam ibadah maupun muamalah. Kepatuhan syariah atau kepatuhan

terhadap prinsip-prinsip syariah adalah kepatuhan Bank Syariah untuk menggunakan hukum dan prinsip syariah, oleh karena itu teknologi yang digunakan oleh bank syariah seperti *mobile banking* juga harus memenuhi prinsip syariah. Menurut penelitian Mulia *et al.* (2020) menjadi nasabah bank syariah merupakan cerminan komitmen nasabah dalam melaksanakan ajaran Islam dan tidak mungkin bahwa hubungan antara pelanggan dan bank syariah akan lebih baik jika bank tidak memenuhi kepatuhan syariah. Tersedianya produk dan layanan yang dikeluarkan bank syariah seperti *mobile banking* dipercaya oleh nasabah sebagai produk yang memenuhi kepatuhan syariah.



Berdasarkan kerangka penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis yang dibentuk adalah:

H1: Keuntungan relatif, fitur layanan, risiko dan kepatuhan syariah berpengaruh terhadap minat transaksi menggunakan BSI Mobile di Kota Banda Aceh.

H2: Keuntungan relatif berpengaruh terhadap minat transaksi menggunakan BSI Mobile di Kota Banda Aceh.

H3: Fitur layanan berpengaruh terhadap minat transaksi menggunakan BSI Mobile di Kota Banda Aceh.

H4: Risiko berpengaruh terhadap minat transaksi menggunakan BSI Mobile di Kota Banda Aceh.

H5: Kepatuhan Syariah berpengaruh terhadap minat transaksi menggunakan BSI Mobile di Kota Banda Aceh.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu pengamatan dilakukan untuk hubungan sebab-akibat dengan menggunakan lingkungan alami. Metode penelitian yaitu analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis data dalam bentuk angka. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI di Kota Banda Aceh. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banda Aceh yang memanfaatkan layanan *mobile banking*. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Jumlah populasi relatif besar dan tidak dapat diidentifikasi secara pasti, maka ukuran sampel harus beberapa kali (sebaiknya 10 kali atau lebih) lebih besar dari jumlah variabel independen dalam penelitian (Sekaran & Bougie, 2016). Penelitian ini mengambil nilai 25 kali lebih besar dari variabel independen. Penelitian ini memiliki 4 variabel independen, maka jumlah sampel yang diperlukan sebanyak 100 sampel responden (Sekaran & Bougie, 2016).

Definisi Operasional Variabel

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Skala |
|------------------------------------|--|---|---------------|
| Variabel Dependen | | | |
| Minat Menggunakan <i>M-Banking</i> | Minat nasabah ialah keinginan nasabah untuk membeli atau menggunakan suatu produk perbankan salah satunya <i>mobile banking</i> (Kurnianingsih & Maharani, 2020). | - Konsistensi - Sesuai - Kepuasan - Rekomendasi | <i>Likert</i> |
| Variabel Independen | | | |
| Keuntungan Relatif | Keuntungan relatif adalah kemudahan yang nasabah rasakan dalam melakukan transaksi menggunakan <i>m-banking</i> daripada transaksi tradisional (Mandrata & Sutarso, 2019). | - Kenyamanan - Efisiensi & efektifitas - Kontrol keuangan | <i>Likert</i> |

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Skala |
|-------------------|--|---|--------|
| Fitur Layanan | Fitur layanan merupakan dasar untuk membedakan suatu produk dengan produk lain (Umaningsih, 2020). | - Kemudahan akses - Keberagaman layanan transaksi - Keberagaman fitur - Inovasi produk | Likert |
| Risiko | Risiko diartikan sebagai kemungkinan terjadi sesuatu yang mengakibatkan kerugian serta berkaitan dengan perkiraan hasil yang negatif (Laksana <i>et al.</i> , 2015). | - Keamanan internal - Keamanan eksternal - Jaminan transaksi - Jaminan kerahasiaan identitas | Likert |
| Kepatuhan Syariah | Kepatuhan mengarah pada kemampuan penyedia layanan yaitu bank untuk memenuhi hukum islam serta beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam (Hosen <i>et al.</i> , 2021). | - Tampilan sistem sesuai syariah - Produk sesuai prinsip syariah - Pengelolaan secara syariah | Likert |

Sumber: Data diolah (2021)

Teknik Analisis Data

Analisis yang dilakukan menggunakan metode regresi berganda dengan bantuan SPSS 25. Adapun pendekatan yang digunakan pada analisis linear berganda adalah uji kualitas data untuk mengetahui valid atau tidak suatu data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis yang menguji ada atau tidaknya hubungan antar variabel. Berikut merupakan persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Minat menggunakan *M-banking*

a = Koefisien
b1, b2, b3, b4 = Koefisien Regresi
X1 = Keuntungan Relatif
X2 = Fitur Layanan
X3 = Risiko
X4 = Kepatuhan Syariah
e = *Standard error*

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Kualitas Data

Uji Validitas Data

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

| No | Item | Variabel | Koefisien Koordinasi (R hitung) | Nilai Krisis 5% (R tabel) | Keterangan |
|----|------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|------------|
| 1 | MN1 | Minat Menggunakan BSI Mobile (Y) | 0,777 | 0,195 | Valid |
| 2 | MN2 | | 0,714 | | |
| 3 | MN3 | | 0,759 | | |
| 4 | MN4 | | 0,812 | | |
| 5 | MN5 | | 0,816 | | |
| 6 | MN6 | | 0,744 | | |
| 7 | MN7 | | 0,825 | | |
| 8 | MN8 | | 0,559 | | |
| 9 | KR1 | Keuntungan Relatif X1) | 0,771 | 0,195 | Valid |
| 10 | KR2 | | 0,583 | | |
| 11 | KR3 | | 0,376 | | |
| 12 | KR4 | | 0,837 | | |
| 13 | KR5 | | 0,743 | | |
| 14 | KR6 | | 0,815 | | |
| 15 | FL1 | Fitur Layanan | 0,805 | 0,195 | Valid |

| No | Item | Variabel | Koefisien Koordinasi (R hitung) | Nilai Krisis 5% (R tabel) | Keterangan |
|----|------|---------------------------|------------------------------------|------------------------------|------------|
| 16 | FL2 | (X2) | 0,785 | 0,195 | |
| 17 | FL3 | | 0,729 | | |
| 18 | FL4 | | 0,783 | | |
| 19 | FL5 | | 0,830 | | |
| 20 | FL6 | | 0,737 | | |
| 21 | FL7 | | 0,822 | | |
| 22 | FL8 | | 0,784 | | |
| 23 | R1 | | Risiko (X3) | | |
| 24 | R2 | 0,776 | | | |
| 25 | R3 | 0,787 | | | |
| 26 | R4 | 0,828 | | | |
| 27 | R5 | 0,649 | | | |
| 28 | R6 | 0,664 | | | |
| 29 | R7 | 0,670 | | | |
| 30 | R8 | 0,646 | | | |
| 31 | KS1 | Kepatuhan Syariah (X4) | 0,738 | 0,195 | Valid |
| 32 | KS2 | | 0,720 | | |
| 33 | KS3 | | 0,833 | | |
| 34 | KS4 | | 0,796 | | |
| 35 | KS5 | | 0,666 | | |
| 36 | KS6 | | 0,833 | | |

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel keuntungan relatif, fitur layanan, risiko, kepatuhan syariah, dan minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* dinilai valid.

Uji Reliabilitas Data

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Jumlah Item Pertanyaan | Cronbach Alpha | Nilai Kritis Cronbach's Alpha | Ket |
|---|---------------------------|-------------------|-------------------------------------|----------|
| Minat Menggunakan BSI <i>Mobile</i> (Y) | 8 | 0,869 | 0,60 | Reliabel |
| Keuntungan Relatif (X1) | 6 | 0,789 | 0,60 | Reliabel |
| Fitur Layanan (X2) | 8 | 0,911 | 0,60 | Reliabel |
| Risiko (X3) | 8 | 0,854 | 0,60 | Reliabel |
| Kepatuhan Syariah (X4) | 6 | 0,852 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data diolah (2022)

Uji statistik *Alpha Cronbach* dapat digunakan dalam situasi ini untuk menentukan reliabilitas

menggunakan alat yang ditawarkan oleh SPSS (Paket Statistik untuk Ilmu Sosial). Jika penelitian berulang dengan tanggal dan dimensi yang bervariasi menghasilkan kesimpulan yang sama, instrumen dikatakan andal jika koefisien *Alpha Cronbach* > 0,60 begitu pula sebaliknya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test*. Berdasarkan *output* pada tabel dibawah dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,200. Berdasarkan ketentuan uji normalitas, nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($0,200 > 0,05$) maka nilai residual tersebut telah normal.

Tabel 5. Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|--|-------------------------|
| N | | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | | ,0000000 |
| | Std. Deviation | | 2,76893274 |
| | Absolute | | |
| Most Extreme Differences | Positive | | ,055 |
| | Negative | | -,036 |
| Test Statistic | | | ,055 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | | ,200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data diolah (2022)

Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

| | | Coefficients ^a | |
|-------|--------------------|---------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Keuntungan Relatif | ,438 | 2,281 |
| | Fitur Layanan | ,359 | 2,785 |
| | Risiko | ,447 | 2,237 |
| | Kepatuhan Syariah | ,495 | 2,021 |

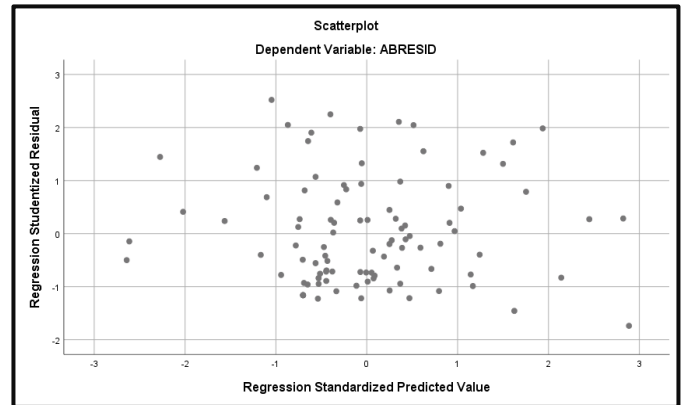
a. Dependent Variable: Minat Menggunakan BSI Mobile

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat hubungan multikolinearitas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas ada jika ada pola tertentu. Sebaliknya, jika tidak ada pola yang berbeda atau jika titik-titik berjarak sama di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, imaka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Adapun hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut.

**Gambar 1 Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot**

Grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa sebaran data tidak menentu dan tidak mengikuti pola tertentu (naik turun, mengelompok menjadi satu), sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Linear Berganda

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -,996 | 2,519 | | -,395 | ,693 |
| | Keuntungan Relatif | ,847 | ,112 | ,567 | 7,552 | ,000 |
| | Fitur Layanan | ,284 | ,098 | ,259 | 2,941 | ,004 |
| | Risiko | -,091 | ,076 | ,065 | -1,202 | ,232 |
| | Kepatuhan Syariah | ,181 | ,096 | ,135 | 6,885 | ,042 |

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan BSI Mobile

Sumber: data diolah (2022)

Pada tabel di atas menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = -0,996 + 0,847KR + 0,284FL - 0,091R + 0,181KS + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda dapat dilihat bahwa:

- 1) Nilai konstanta bernilai negatif sebesar -0,996, artinya jika variabel keuntungan relatif, fitur layanan, risiko, dan kepatuhan syariah tidak ada atau bernilai nol, maka besarnya nilai minat menggunakan BSI *Mobile* menurun sebesar 9,96 persen.
- 2) Koefisien regresi keuntungan relatif sebesar 0,847. Hal ini menunjukkan jika keuntungan relatif mengalami kenaikan 1 persen akan

menyebabkan minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* meningkat sebesar 84,7 persen dengan asumsi variabel independen lainnya sama dengan nol.

- 3) Koefisien regresi fitur layanan sebesar 0,284. Hal ini menunjukkan jika fitur layanan mengalami kenaikan 1 persen akan menyebabkan minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* meningkat sebesar 28,4 persen dengan asumsi variabel independen lainnya sama dengan nol.
- 4) Koefisien regresi risiko sebesar -0,091. Hal ini menunjukkan jika risiko mengalami kenaikan 1 persen akan menyebabkan minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* menurun sebesar 9,1 persen dengan asumsi variabel independen lainnya sama dengan nol.
- 5) Koefisien regresi kepatuhan syariah sebesar 0,181. Hal ini menunjukkan jika kepatuhan syariah mengalami kenaikan 1 persen akan menyebabkan minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* meningkat sebesar 18,1 persen dengan asumsi variabel independen lainnya sama dengan nol.

Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8. Hasil Uji Simultan

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 2013,535 | 4 | 503,384 | 63,482 | ,000 ^b |
| | Residual | 753,305 | 95 | 7,930 | | |
| | Total | 2766,840 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan BSI *Mobile*

b. Predictors: (Constant), Kepatuhan Syariah, Keuntungan Relatif, Risiko, Fitur Layanan

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini yaitu keuntungan relatif, fitur layanan, risiko, dan kepatuhan syariah memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan dengan nilai F_{hitung} sebesar $63,482 > F_{tabel}$ sebesar 2,47 dan nilai signifikansi dari 0,000.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 9. Hasil Uji Parsial

| Model | | Coefficients ^a | | | | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -,996 | 2,519 | | -,395 | ,693 |
| | Keuntungan Relatif | ,847 | ,112 | ,567 | 7,552 | ,000 |
| | Fitur Layanan | ,284 | ,098 | ,259 | 2,941 | ,004 |
| | Risiko | -,091 | ,076 | ,065 | -1,202 | ,232 |
| | Kepatuhan Syariah | ,181 | ,096 | ,135 | 6,885 | ,042 |

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan BSI *Mobile*

Sumber: data diolah (2022)

1. Hasil pengujian pada tabel di atas dapat dilihat bahwa keuntungan relatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*, dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $7,552 > 1,985$ dan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$.
2. Hasil pengujian pada tabel di atas dapat dilihat bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*, dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $2,941 > 1,985$ dan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar $0,004 < 0,05$.
3. Hasil pengujian pada tabel di atas dapat dilihat bahwa risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*, dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $-1,202 < 1,985$ dan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar $0,232 > 0,05$.
4. Hasil pengujian pada tabel di atas dapat dilihat bahwa kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*, dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $6,885 > 1,985$ dan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar $0,042 < 0,05$.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan prediksi variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi**Model Summary^b**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,853 ^a | ,728 | ,716 | 2,814 |

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Syariah, Keuntungan Relatif, Risiko, Fitur Layanan

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan BSI *Mobile*

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,716. Hasil ini menunjukkan bahwa 71,6 persen nilai minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* dipengaruhi oleh variabel keuntungan relatif, fitur layanan, risiko, dan kepatuhan syariah. Sedangkan sisanya 28,4 persen nilai minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini memperoleh data kuesioner dari 100 responden yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh keuntungan relatif, fitur layanan, risiko, dan kepatuhan syariah terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

Pengaruh Keuntungan Relatif, Fitur Layanan, Risiko, dan Kepatuhan Syariah terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI *Mobile*

Hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa hipotesis pertama atau H₁ diterima, yaitu variabel keuntungan relatif, fitur layanan, risiko, dan kepatuhan syariah secara simultan mempengaruhi minat transaksi menggunakan BSI *Mobile* di Kota Banda Aceh. Hasil pengujian ini membuktikan bahwa variabel independen pada penelitian ini seluruhnya mempengaruhi minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*.

Keuntungan relatif, fitur layanan, risiko, dan kepatuhan syariah sebagai variabel independen berpengaruh terhadap minat transaksi menggunakan BSI *Mobile* sebesar 71,4 persen. Hasil ini menggambarkan dari pengujian determinasi (R^2) sebesar 0,714 sedangkan sisanya sebesar 0,286 atau 28,6 persen dipengaruhi oleh variabel independen yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pengaruh Keuntungan Relatif terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI *Mobile*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan didapat hasil bahwa hipotesis kedua atau H₂ diterima, yaitu secara parsial keuntungan relatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi menggunakan BSI *Mobile*. Hal ini menunjukkan semakin banyak keuntungan relatif yang nasabah dapatkan maka semakin meningkat pula minat nasabah untuk bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*. Hasil penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan hasil penelitian terdahulu Musthofa & Lindiawati (2018) dan Al-Jabri & Sohail, (2012) yang mendapatkan hasil keuntungan relatif mempengaruhi adopsi *mobile banking*. Menurut Al-Jabri & Sohail, (2012) keuntungan relatif hampir mirip dengan kegunaan yang dirasakan dalam model penerimaan teknologi. Ini menyiratkan bahwa pelanggan yang menganggap *mobile banking* berguna dan cara yang nyaman dalam mengelola keuangan mereka.

Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI *Mobile*

Hasil pengujian hipotesis didapatkan hasil bahwa hipotesis ketiga atau H₃ diterima, yaitu secara parsial fitur layanan mempengaruhi minat transaksi menggunakan BSI *Mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan yang beragam dan mudah digunakan dapat meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*. Berdasarkan hasil penelitian ini nasabah puas dengan fitur-fitur dalam aplikasi BSI *Mobile* yang membantu mempermudah transaksi, serta fitur yang beragam dapat meningkatkan loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang didapatkan oleh penelitian Kurnianingsih & Maharani (2020) yaitu minat penggunaan akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan fitur layanan dan kemudahan akses informasi dari suatu produk yang digunakan. Penelitian Makmuriyah & Vanni (2020) mengatakan bahwa fitur layanan mempengaruhi minat memakai layanan *mobile banking*. Nasabah merasa puas dengan ketersediaan fitur layanan *mobile banking* yang beragam dan mempermudah segala kegiatan transaksi perbankan.

Pengaruh Keuntungan Risiko terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI *Mobile*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis didapatkan bahwa hipotesis keempat atau H₄ di tolak, yaitu secara parsial risiko tidak mempengaruhi minat nasabah transaksi menggunakan BSI *Mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa adanya risiko tidak selalu mempengaruhi nasabah untuk menggunakan BSI *Mobile* dengan kata lain walaupun nasabah mengetahui konsekuensi adanya risiko tetapi nasabah tetap menggunakan BSI *Mobile*. Hasil ini sejalan dengan penelitian Musthofa & Lindiawati (2018) bahwa risiko tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Risiko yang dirasakan oleh nasabah selama menggunakan *mobile banking* tidak membuat nasabah mengalami kerugian baik kesalahan Bank, penyalahgunaan data pribadi maupun dari *cyber crime*.

Pengaruh Kepatuhan Syariah terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI *Mobile*

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan didapatkan hasil bahwa hipotesis kelima atau H₅ diterima, yaitu secara parsial kepatuhan syariah mempengaruhi minat transaksi menggunakan BSI *Mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan syariah meningkatkan minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI *Mobile* dengan kata lain kesyariahan suatu produk dapat meningkatkan minat nasabah. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu dari Suhartanto *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Mulia *et al.* (2020) yang mendapatkan hasil bahwa kepatuhan syariah berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Hubungan kepatuhan syariah dalam keyakinan nasabah merupakan penyebab nasabah dalam keyakinan nasabah yang merupakan penyebab nasabah percaya bahwa setiap produk yang dikeluarkan oleh bank syariah selalu memenuhi kepatuhan syariah termasuk *mobile banking*.

5. KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa bahwa faktor-faktor seperti keuntungan relatif, fitur layanan, risiko, dan

kepatuhan syariah berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap minat transaksi menggunakan BSI *Mobile*. Hasil pada pengujian secara parsial disimpulkan bahwa keuntungan relatif, fitur layanan, dan kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah transaksi menggunakan BSI *Mobile*. Sedangkan risiko tidak berpengaruh terhadap minat nasabah transaksi menggunakan BSI *Mobile*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan. Penelitian ini hanya menguji empat persepsi para nasabah bank dalam menggunakan *mobile banking*, sehingga diperlukan tambahan variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi minat penggunaan *mobile banking*, baik itu yang berkaitan dengan sistem pelayanan ataupun perilaku nasabah. Penelitian ini menggunakan data primer atau menggunakan kuesioner dalam memperoleh data. Permasalahan subjektivitas dan keseriusan para responden dalam mengisi kuesioner merupakan hal yang tidak dapat dikendalikan oleh peneliti. Penelitian ini hanya terbatas pada objek penelitian tertentu yaitu nasabah yang pernah dan sedang menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Banda Aceh.

Saran yang dapat peneliti berikan ialah bagi peneliti selanjutnya untuk mencari faktor-faktor lain diluar penelitian ini yang dapat mempengaruhi minat bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*. Saran bagi Bank Syariah Indonesia, khususnya di Kota Banda Aceh, untuk terus melakukan pengembangan terhadap teknologi *mobile banking* dengan menambah fitur-fitur baru yang bermanfaat dan mempermudah kegiatan nasabah, meningkatkan keamanan internal dan eksternal sehingga dapat meminimalisir risiko-risiko kerugian yang mungkin terjadi dari sistem tersebut, serta meningkatkan promosi dan layanan bantuan karena masih banyak nasabah yang belum mengerti tentang cara penggunaan aplikasi tersebut khususnya nasabah yang sudah usia lanjut. Sedangkan untuk nasabah-nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fasilitas teknologi BSI khususnya di Kota Banda Aceh untuk selalu selektif dan bijak dalam menggunakan fasilitas tersebut agar tidak merugikan diri sendiri.

Daftar Pustaka

- Agustina, H. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Manajemen Kinerja*, 3(1), 24–29.
- Al-Jabri, Ibrahim M., & Sohail, M. S. (2012). Mobile banking adoption: Application of diffusion of innovation theory. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(4), 379–391.
- Antara. (2021). *OJK: Kebocoran Data Nasabah jadi Tantangan Perbankan Digital*. Diakses dari: <https://www.google.com/amp/s/m.republika.co.id/amp/r3c5b1423>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (VIII)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hosen, M. N., Lathifah, F., & Jie, F. (2021). Perception and expectation of customers in Islamic bank perspective. *Journal of Islamic Marketing*, 12(1), 1–19. <https://doi.org/10.1108/JIMA-12-2018-0235>
- Kurnianingsih, H., & Maharani, T. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah. *Akuntoteknologi: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Teknologi*, 12(2), 200–209. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7934>
- Laksana, G. B., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2015). Pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi resiko dan persepsi kesesuaian terhadap minat menggunakan mobile banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 1–8.
- Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37–44.
- Mandrata, M. I., & Sutarso, Y. (2019). Pengaruh Kegunaan, Kesesuaian, Keuntungan Relatif, Motivasi Hedonik Dan Risiko Yang Dirasakan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Mandiri Surabaya Yang Dimediasi Niat Perilaku Nasabah. *Journal of Business & Banking*, 9(1), 1–18. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i1.1501>
- Marthauli, M., Mirati, E., & Vidyasari, R. (2021). Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bca Mobile Di Wilayah Jabodetabek. *Account*, 8(1), 1463–1471. <https://doi.org/10.32722/acc.v8i1.3879>
- Merdeka.com. (2021). *Indonesia Resmi Memiliki bank Syariah Terbesar*. Diakses dari: <https://www.merdeka.com/uang/1-februari-2021-indonesia-resmi-miliki-bank-syariah-terbesar.html>
- Mohd Thas Thaker, M. A. Bin, Allah Pitchay, A. Bin, Mohd Thas Thaker, H. Bin, & Amin, M. F. Bin. (2019). Factors influencing consumers' adoption of Islamic mobile banking services in Malaysia: An approach of partial least squares (PLS). *Journal of Islamic Marketing*, 10(4), 1037–1056. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2018-0065>
- Mulia, D., Usman, H., & Parwanto, N. B. (2020). The role of customer intimacy in increasing Islamic bank customer loyalty in using e-banking and m-banking. *Journal of Islamic Marketing*, 12(6), 1097–1123. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2019-0190>
- Musthofa, M., & Lindiawati. (2018). Persepsi Kompatibilitas, Persepsi Triability Terhadap Intensi Perilaku Serta Dampaknya Pada Penggunaan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia Di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 8(1). <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1515>
- Nickels, W. G., McHugh, J. M., & McHugh, S. M. (2019). *Understanding Business, 10th Edition*.
- Otoritas Jasa Keuangan (2017). *Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah*. Diakses dari: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Prinsip-dan-Konsep-PB-Syariah.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Akselerasi digitalisasi perbankan, ojk terbitkan peraturan penguatan perbankan*.
- Rema, Y. O. L., & Setyohadi, D. B. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan mobile

- banking studi kasus: BRI cabang Jawa. *Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI)*, 114–122.
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto. (2021). Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *12(2)*, 170–182.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business. Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. New York: Wiley.
- Suhartanto, D., Dean, D., Ismail, T. A. T., & Sundari, R. (2020). Mobile banking adoption in Islamic banks: Integrating TAM model and religiosity-intention model. *Journal of Islamic Marketing*, *11(6)*, 1405–1418. <https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2019-0096>
- Tribunnews.com. (2021). *Nasabah Bank Makin Nyaman Pakai Digital Banking, Nilai Transaksi Melonjak 46,72 Persen di September*. Diakses dari:
<https://www.tribunnews.com/techno/2021/10/24/nasabah-bank-makin-nyaman-pakai-digital-banking-nilai-transaksi-melonjak-4672-persen-di-september>
- Umaningsih, W. P. dan D. K. W. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, *5(21)*, 113–119. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>