



# PROSIDING SEMINAR NASIONAL

Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
IKIP PGRI Bojonegoro

## PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI PADA BRILINK KALITIDU BOJONEGORO

Cintia Eka Wati\*, Ali Noeruddin<sup>2</sup>

IKIP PGRI BOJONEGORO. Email: [cintiaeka11@gmail.com](mailto:cintiaeka11@gmail.com)

### Abstract

Digital financial services such as BRILink exist to reach rural communities, but research on the influence of service features and trust on transaction interest in Kalitidu District, Bojonegoro Regency, is still limited. This study aims to analyze the partial influence of service features, partial influence of trust, and the simultaneous influence of both on transaction interest among BRILink customers. The study used a quantitative approach with an explanatory method. A sample of 96 respondents was determined using the Lameshow formula. Data collection used a Likert-scale questionnaire, while data analysis included classical assumption tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and coefficients of determination. The results showed that partially, service features had a positive but insignificant effect on transaction interest, while trust had a positive and significant effect. Simultaneously, both variables together had a significant effect on transaction interest with a contribution of 63.8%. This proves that trust is a major factor in driving transaction interest among rural communities using BRILink services.

**Keywords:** Service Features, Trust, Interest in Transactions.

### Abstrak

Layanan keuangan digital seperti BRILink hadir untuk menjangkau masyarakat pedesaan, namun penelitian tentang pengaruh fitur layanan dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro, masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh fitur layanan secara parsial, pengaruh kepercayaan secara parsial, serta pengaruh keduanya secara simultan terhadap minat bertransaksi nasabah BRILink. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanasi. Sampel sebanyak 96 responden ditentukan dengan rumus Lameshow. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert, sedangkan analisis data meliputi uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, fitur layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat bertransaksi, sementara kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kedua variabel bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi dengan kontribusi sebesar 63,8%. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan menjadi faktor utama dalam mendorong minat bertransaksi masyarakat pedesaan pada layanan BRILink.

**Kata Kunci:** Fitur Layanan, Kepercayaan, Minat Bertransaksi.

## PENDAHULUAN

Pada era persaingan industri jasa keuangan yang semakin ketat, pelayanan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan dalam sektor perbankan. Fitur layanan memiliki peranan penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Armstrong (2008), fitur layanan merupakan berbagai atribut yang disediakan untuk menyampaikan

informasi kepada konsumen mengenai produk yang ditawarkan. Apabila fitur layanan disajikan dengan baik, informatif, serta terjamin keamanannya, maka konsumen cenderung akan tertarik untuk menggunakan produk atau jasa tersebut (Anggraeni & Suwiyanti, 2023).

Selain fitur layanan, kepercayaan juga menjadi faktor penting dalam perilaku konsumen. Kepercayaan diartikan sebagai harapan dan keyakinan seseorang terhadap pihak lain yang didasarkan pada sikap jujur, niat baik, serta kesetiaan (Fauziah, 2021). Menurut Nasib (2021), kepercayaan konsumen merupakan keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap produk yang dipilihnya sehingga konsumen tidak mudah beralih ke produk lain. Sebelum mencapai tingkat kepercayaan tersebut, konsumen cenderung memastikan terlebih dahulu bahwa produk tersebut aman untuk digunakan. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas konsumen serta mendorong minat bertransaksi.

Dalam konteks penelitian ini, PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki inovasi layanan bernama *BRILink* yang bertujuan menjangkau masyarakat hingga ke daerah pelosok. Keunggulan *BRILink* terletak pada kemudahan akses layanan perbankan seperti transfer dana, pembayaran listrik, dan pembelian pulsa, serta menawarkan tingkat keamanan dan kenyamanan yang baik (Sari, 2024). Penelitian oleh Riski Rahmat (2023) menunjukkan bahwa pelayanan, harga, dan lokasi *BRILink* berpengaruh positif terhadap minat transaksi masyarakat (Ningtyas, Ramli, & Sari, 2024). Namun, penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh fitur layanan dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi di wilayah pedesaan seperti Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro, masih terbatas. Karakteristik masyarakat pedesaan yang lebih mengutamakan kedekatan personal dan rasa percaya dibandingkan kelengkapan fitur digital menjadikan konteks lokasi ini penting untuk dikaji.

*Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (1986) merupakan teori yang tepat untuk menjelaskan penerimaan teknologi dalam konteks layanan keuangan digital. TAM menekankan dua faktor utama, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam penelitian ini, fitur layanan *BRILink* berperan dalam membentuk kedua persepsi tersebut. Semakin baik fitur layanan yang dirasakan, semakin tinggi persepsi kemanfaatan dan kemudahan, sehingga mendorong minat bertransaksi. Sementara itu, kepercayaan terhadap keamanan transaksi, keandalan sistem, dan integritas agen *BRILink* berperan sebagai faktor eksternal yang memperkuat persepsi tersebut. Dengan demikian, semakin tinggi kepercayaan pengguna, semakin besar pula minat masyarakat untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk : Mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan secara parsial terhadap minat bertransaksi nasabah pada layanan *BRILink* di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro; Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap minat bertransaksi nasabah pada layanan *BRILink* di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro; Mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan dan kepercayaan secara simultan terhadap minat bertransaksi nasabah pada layanan *BRILink* di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode eksplanasi (*explanatory research*) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen fitur layanan(X1) dan kepercayaan(X2) terhadap variabel dependennya Minat Bertransaksi (Y).

Penelitian ini dilaksanakan di Toko *BRILink* Jampet, Kec.Kalitidu, Kab.Bojonegoro, Jawa Timur. Populasi dan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah atau pengguna aktif layanan *BRILink* Kalitidu Kalitidu Kabupaten Bojonegoro dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Teknik Pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan metode *purposive sampling*. Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan menggunakan rumus Lameshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 10% sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 96 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi lapangan khususnya terkait aktivitas layanan *BRILink* di Kecamatan kalitidu Kabupaten Bojonegoro.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deksriptif seperti merangkum dan mengatur data secara sistematis sehingga data tersebut lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan seperti nilai rata-rata (*mean*), maksimum, minimum, total (*sum*), dan lainnya. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Kemudian uji hipotesis yang meliputi analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

#### Uji Validitas

Hasil pengujian validitas terhadap 39 butir pertanyaan yang telah dinilai oleh dua orang validator, seluruh butir instrumen menunjukkan nilai koefisien V dalam rentang 0,625 hingga 0,875. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai setiap butir pertanyaan diatas batas minimum yang telah ditetapkan yaitu 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen yang dikembangkan telah memenuhi kriteria validitas isi yang baik dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

#### Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, seluruh variabel dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* masing-masing berada di atas batas minimal 0,60. Variabel Fitur Layanan memperoleh nilai 0,737, variabel Kepercayaan 0,756, dan variabel Minat Bertransaksi 0,679. Dengan demikian, seluruh instrumen pengukuran layak digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

### Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan temuan dari kegiatan penelitian yang telah dijalankan, yakni dengan memanfaatkan instrumen angket yang disebarakan kepada 96 orang subjek penelitian, maka peneliti memperoleh ringkasan statistik bersifat deskriptif sebagai berikut.

Tabel 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fitur Layanan	96	47.00	60.00	52.6042	3.15721
Kepercayaan	96	57.00	74.00	64.1875	3.85067
Minat Bertransaksi	96	44.00	60.00	51.2187	3.05460
Valid N (listwise)	96				

Berdasarkan tabel 1, hasil analisis deskriptif pada 96 responden, variabel Fitur Layanan mencatatkan skor paling rendah 47,00 dan skor paling tinggi 60,00. Rata-rata yang diperoleh adalah 52,6042 dengan tingkat simpangan baku 3,15721. Karena nilai simpangan bakunya tergolong kecil jika dilihat dari rentang skor yang ada, hal ini menandakan bahwa tanggapan para responden cenderung seragam dan tidak menunjukkan variasi yang berarti.

Pada variabel Kepercayaan, dengan jumlah responden yang tetap sebanyak 96 orang, skor minimum yang teramati adalah 57,00 sedangkan skor maksimumnya mencapai 74,00. Nilai rata-rata variabel ini tercatat sebesar 64,1875 dengan standar deviasi 3,85067. Standar deviasi yang tidak terlalu besar mengindikasikan bahwa data hasil pengukuran cenderung memusat di sekitar nilai tengah, sehingga tingkat keragaman antar responden relatif rendah.

Sementara itu, variabel Minat Bertransaksi menunjukkan skor terendah 44,00 dan skor tertinggi 60,00 dari total 96 responden. Rata-rata yang dihasilkan adalah 51,2187 dengan standar deviasi 3,05460. Nilai standar deviasi ini merupakan yang paling kecil dibandingkan kedua variabel lainnya, yang berarti sebaran data sangat terkonsentrasi di sekitar rata-rata, sehingga jawaban dari seluruh responden cenderung hampir sama dan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan.

### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83840880
Most Extreme Differences	Absolute	.062

	Positive	.062
	Negative	-.043
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan tabel 2, hasil pengujian normalitas menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov didapatkan nilai *Asymp.Sig* (2-tailed) adalah 0,200. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan sebagai bagian dari analisis regresi untuk mendeteksi apakah ada korelasi linier yang kuat antar sesama variabel bebas dalam model. Pengujian terhadap gejala multikolinearitas ini dilakukan dengan memanfaatkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Dengan kriteria jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas model terbebas dari masalah tersebut. Sebaliknya, jika nilai VIF > 10, maka terjadi multikolinearitas yang serius sehingga hasil estimasi regresi menjadi tidak akurat dan tidak dapat dipercaya.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Fitur Layanan	.774	1.292
	Kepercayaan	.774	1.292
a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi			

Berdasarkan tabel 3, diperoleh nilai tolerance untuk variabel Fitur Layanan (0,774) dan variabel Kepercayaan (0,774) > 10.00 sedangkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) variabel Fitur Layanan (1,292) dan variabel Kepercayaan (1,292) < 10.00. Maka dapat disimpulkan bebas dari multikolinearitas

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual atau kesalahan pada setiap pengamatan. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser. Dengan kriteria jika variabel independen menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat indikasi heteroskedastisitas.

Tabel 4 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.231	2.301		-.100	.920
	Fitur Layanan	.068	.043	.184	1.584	.117
	Kepercayaan	-.030	.035	-.098	-.847	.399

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan tabel 4, uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menggunakan nilai absolut residual sebagai variabel dependen, menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap ABS\_RES. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Fitur Layanan sebesar 0,117 dan variabel Kepercayaan sebesar 0,399, di mana keduanya jauh di atas batas alpha 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa varians residual bersifat konstan atau homoskedastisitas terpenuhi, sehingga model regresi layak digunakan karena tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.917	3.704		2.408	.018
	Fitur Layanan	.063	.069	.065	.921	.359
	Kepercayaan	.607	.056	.765	10.790	.000

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Dari persamaan regresi yang telah dihasilkan, diketahui bahwa nilai konstanta berada pada angka 8,917. Bilangan ini memberikan gambaran bahwa sekiranya tidak ada kontribusi dari variabel Fitur Layanan maupun Kepercayaan, maka minat nasabah untuk melakukan transaksi di BRILink Kalitidu secara mandiri tetap menunjukkan angka sebesar 8,917. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada faktor-faktor lain di luar kedua variabel yang diteliti yang turut memengaruhi kecenderungan masyarakat dalam memanfaatkan layanan *BRILink*, meskipun mungkin pengaruhnya tidak terlalu besar.

Berdasarkan hasil analisis, variabel Fitur Layanan menunjukkan angka koefisien regresi sebesar 0,063 dengan taraf signifikansi mencapai 0,359. Karena nilai signifikansi tersebut berada jauh di atas patokan umum 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Fitur Layanan bukanlah faktor yang mampu mengubah tingkat minat bertransaksi nasabah secara nyata. Artinya, lengkap atau tidaknya tampilan serta kemudahan akses layanan yang disediakan oleh *BRILink* ternyata belum menjadi pertimbangan utama masyarakat Kalitidu dalam memutuskan untuk menggunakan jasa keuangan tersebut.

Berbeda halnya dengan variabel Kepercayaan yang justru tampil sebagai faktor yang paling dominan. Koefisien regresi yang tercatat sebesar 0,607 disertai dengan nilai signifikansi 0,000 yang sangat jauh di bawah batas 0,05. Temuan ini memperlihatkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada tingkat kepercayaan nasabah akan diikuti oleh lonjakan minat bertransaksi hampir dua pertiga poin. Dengan demikian, rasa percaya masyarakat terhadap keamanan, kejujuran, serta konsistensi pelayanan BRILink Kalitidu menjadi penentu utama apakah mereka bersedia melakukan transaksi atau tidak.

Secara keseluruhan, hasil analisis regresi berganda ini mengonfirmasi bahwa di antara dua variabel yang diuji, hanya Kepercayaan yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, sementara Fitur Layanan tidak memberikan dampak yang berarti. Hal ini memberi pesan penting bahwa untuk meningkatkan minat masyarakat di Kecamatan Kalitidu dalam menggunakan BRILink, upaya membangun dan memelihara kepercayaan harus menjadi prioritas utama, karena fasilitas yang lengkap tanpa dibarengi rasa percaya tidak akan cukup untuk mendorong masyarakat memanfaatkan layanan perbankan digital ini.

### Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji masing-masing pengaruh dari variabel independent secara terpisah terhadap variabel dependennya. Dalam perhitungan uji t ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel

Tabel 6 Hasil Perhitungan Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.917	3.704		2.408	.018
	Fitur Layanan	.063	.069	.065	.921	.359
	Kepercayaan	.607	.056	.765	10.790	.000

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Berdasarkan tabel 6, diperoleh nilai t hitung (0,921) lebih kecil dari t tabel (1,985) dan nilai signifikansi (0,359) lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan Fitur Layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah pada layanan BRILink di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro. Yang berarti (H1) ditolak dan (H0) diterima

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas diperoleh nilai t hitung (10.790) lebih kecil dari t tabel (1,985) dan nilai signifikan (0.000) < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah pada layanan BRILink di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro. Yang berarti (H2) diterima dan (H0) ditolak.

### Uji F (Simultan)

Uji F dalam analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdiri dari Fitur Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) secara

bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu Minat Bertransaksi (Y).

Tabel 7 Hasil Perhitungan Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	565.330	2	282.665	81.874	.000 <sup>b</sup>
	Residual	321.076	93	3.452		
	Total	886.406	95			
a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Fitur Layanan						

Berdasarkan tabel 7, diperoleh nilai F hitung sebesar 81,874 dengan nilai signifikansi 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05, serta nilai F hitung tersebut jauh lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 9,943. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama), variabel Fitur Layanan dan Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Bertransaksi masyarakat di *BRILink* Kalitidu Kabupaten Bojonegoro.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 <sup>a</sup>	.638	.630	1.858
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Fitur Layanan				

Berdasarkan tabel 8, hasil model summary menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau *R Square* adalah 0,638. Angka ini mengandung makna bahwa sebesar 63,8% variasi yang terjadi pada variabel Minat Bertransaksi dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh kedua variabel independen, yakni Fitur Layanan dan Kepercayaan. Dengan kata lain, kontribusi gabungan dari fitur layanan dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi mencapai 63,8%. Adapun sisanya, yaitu sebesar 36,2%, merupakan pengaruh dari variabel atau faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini, seperti faktor harga, promosi, lokasi, atau faktor psikologis lainnya.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Bertransaksi

Berdasarkan hasil uji t menggunakan SPSS, diketahui bahwa variabel Fitur Layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat bertransaksi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung (0,921) lebih kecil dari t tabel (1,985) dan nilai signifikansi (0,359) lebih besar dari 0,05. Artinya, lengkap atau tidaknya tampilan serta kemudahan akses layanan yang disediakan oleh *BRILink* ternyata belum menjadi pertimbangan utama masyarakat Kalitidu

dalam memutuskan untuk menggunakan jasa keuangan tersebut. Boleh jadi, masyarakat lebih melihat aspek lain yang lebih dekat dengan kebutuhan keseharian mereka. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umaningsih & Wardani (2020) yang menyatakan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-money*. Penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun Fitur Layanan tersedia lengkap, ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Bertransaksi masyarakat Kalitidu karena karakteristik masyarakat pedesaan lebih mengutamakan kepercayaan, kedekatan dengan agen, dan kemudahan akses fisik dibandingkan kelengkapan fitur digital, sehingga Fitur Layanan hanya berfungsi sebagai nilai tambah, bukan pemicu utama keputusan bertransaksi.

### **Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Bertransaksi**

Berdasarkan hasil uji t menggunakan SPSS, diketahui bahwa variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung (10.790) lebih kecil dari t tabel (1,985) dan nilai signifikan (0.000) < 0,05. Yang artinya rasa percaya masyarakat terhadap keamanan, kejujuran, serta konsistensi pelayanan *BRILink* Kalitidu menjadi penentu utama apakah mereka bersedia melakukan transaksi atau tidak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari & Pradesyah (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi. Di sisi lain, penelitian oleh Mujahidin dan Astuti (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan adalah faktor penting dalam pengambilan keputusan konsumen, namun tidak selalu signifikan dalam setiap konteks. Penelitian ini mengungkapkan bahwa Kepercayaan, yang meliputi keamanan transaksi, keandalan sistem, dan integritas agen, terbukti berpengaruh signifikan terhadap Minat Bertransaksi masyarakat Kalitidu karena karakteristik masyarakat pedesaan lebih mengutamakan rasa percaya sebagai fondasi utama, sehingga ketika kepercayaan sudah terbangun, masyarakat cenderung akan terus menggunakan layanan *BRILink* bahkan merekomendasikannya kepada keluarga dan tetangga.

### **Pengaruh Fitur layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Bertransaksi**

Berdasarkan hasil uji menggunakan SPSS, diketahui bahwa Fitur Layanan dan Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Bertransaksi, yang dapat dilihat dari nilai F hitung 81,874 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai ini sangat signifikan karena p-value yang diperoleh jauh lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai F tabel yang dihitung adalah 9,943. Karena nilai F hitung (81,874) jauh lebih besar daripada nilai F tabel, maka hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada Minat Bertransaksi dengan sangat baik.

Penting untuk dipahami bahwa meskipun hasil penelitian ini menunjukkan hubungan yang cukup kuat dengan nilai  $R^2$  sebesar 63,8%, bukan berarti Fitur Layanan dan Kepercayaan sudah cukup tanpa memperhatikan faktor lainnya. Keduanya tetap berperan sebagai elemen utama yang berkontribusi dalam mempengaruhi minat bertransaksi nasabah, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan. Oleh karena itu, pihak pengelola *BRILink* di Kecamatan Kalitidu harus tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas Fitur Layanan serta membangun Kepercayaan nasabah sebagai bagian dari strategi pelayanan mereka, tetapi juga

harus menyadari adanya faktor-faktor lain sebesar 36,2% yang mungkin memiliki peran pelengkap dalam menggerakkan minat bertransaksi masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika & Pamikatsih (2023) yang membuktikan bahwa Kemudahan Data, Fitur Layanan, dan Kepercayaan berpengaruh simultan terhadap Minat Penggunaan aplikasi Dana. Selain itu, temuan ini juga memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989), di mana Fitur Layanan mencerminkan *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan Kepercayaan berperan sebagai faktor eksternal yang memperkuat persepsi kemudahan dan kemanfaatan, sehingga pada akhirnya mendorong minat bertransaksi.

Bagi masyarakat di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro, layanan *BRILink* hadir sebagai solusi keuangan digital yang mudah dijangkau. Ketika nasabah merasakan fitur layanan yang lengkap dan mudah digunakan serta memiliki kepercayaan terhadap keamanan transaksi, hal tersebut diproses melalui mekanisme kognitif yang menimbulkan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan. Kondisi internal ini kemudian mendorong terbentuknya minat bertransaksi secara berkelanjutan, di mana interaksi antara fitur layanan yang inovatif dan kepercayaan yang tinggi menciptakan ekosistem layanan keuangan yang efektif bagi masyarakat pedesaan.

Dengan demikian, semakin baik Fitur Layanan yang diberikan dan semakin tinggi Kepercayaan yang dimiliki nasabah, maka semakin besar pengaruhnya terhadap Minat Bertransaksi. Oleh karena itu, pihak pengelola *BRILink* di Kecamatan Kalitidu harus terus mempertimbangkan kedua variabel tersebut sebagai bagian dari strategi pelayanan mereka. Meskipun terdapat faktor-faktor lain sebesar 36,2% yang mungkin turut berperan, kolaborasi antara fitur layanan yang lengkap dan mudah digunakan serta kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan keandalan sistem tetap menjadi fondasi utama dalam mendorong minat bertransaksi masyarakat di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro.

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel Fitur Layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat bertransaksi masyarakat Kalitidu, karena karakteristik masyarakat pedesaan yang lebih mengutamakan kepercayaan, kedekatan dengan agen, dan kemudahan akses fisik dibandingkan kelengkapan fitur digital, sehingga fitur layanan hanya berfungsi sebagai nilai tambah bukan pemicu utama. Sebaliknya, variabel Kepercayaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan, di mana keamanan transaksi, keandalan sistem, dan integritas agen menjadi fondasi utama yang mendorong masyarakat untuk terus menggunakan layanan *BRILink* bahkan merekomendasikannya kepada keluarga dan tetangga. Secara simultan, Fitur Layanan dan Kepercayaan bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi, yang mengonfirmasi bahwa kolaborasi antara fitur layanan yang inovatif dan kepercayaan yang tinggi menciptakan ekosistem layanan keuangan yang efektif bagi masyarakat pedesaan. Dengan demikian, pihak pengelola *BRILink* di Kecamatan Kalitidu harus menjadikan kepercayaan sebagai prioritas utama sambil tetap mempertahankan fitur layanan sebagai elemen pendukung dalam strategi pelayanan mereka.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anggraeni, S. T., & Suwiyanti, R. (2023). Determinan kemudahan, kepercayaan, persepsi risiko, fitur layanan terhadap keputusan penggunaan transaksi ShopeePay di Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 3(3), 42-52. DOI: <https://doi.org/10.56127/jaman.v3i3.1092>.
- Fauziah, A. (2021). Pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan resiko terhadap penggunaan e-banking (Survei pada nasabah BRI Syariah di Kota Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 3(1), 74-81.
- Kartika, M. A. C., & Pamikatsih, T. R. (2023). Pengaruh kemudahan data, fitur layanan dan kepercayaan customer terhadap minat penggunaan e-wallet pada aplikasi Dana. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(3), 37-53. DOI: <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i3.155>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi 12, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Mujahidin, A., & Astuti, R. P. F. (2020). Pengaruh fintech e-wallet terhadap perilaku konsumtif pada generasi milenial. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(2), 143-150.
- Ningtyas, E. S. A., Ramli, R., & Sari, D. H. (2024). Analisis kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan lokasi usaha terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 6(1), 40-47.
- Sari, A. J., & Pradesyah, R. (2023). Pengaruh literasi keuangan syariah dan kepercayaan terhadap minat masyarakat Bandar Parkland, Klang Selangor, Malaysia, melakukan transaksi di bank Islam. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 6(1), 44-53. doi: <https://doi.org/10.30596/maneggio.v6i1.14783>
- Sari, D. W. (2024). *Pengaruh kualitas layanan, biaya transaksi, dan lokasi terhadap keputusan bertransaksi di BRILink* (Skripsi doctoral, IAIN Kendari). Diakses dari <https://digitallib.iainkendari.ac.id/id/eprint/3851/1/1.%20COVER.pdf>
- Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan, fitur layanan, dan keamanan terhadap niat menggunakan e-money. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 5(3), 113-119. DOI: <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>