

**PENGARUH FITUR LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI DI BRILINK
KALITIDU KABUPATEN BOJONEGORO**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan**

**Oleh:
Cintia Eka Wati
22210004**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
IKIP PGRI BOJONEGORO
TAHUN 2026**

**PENGARUH FITUR LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI DI BRILINK
KALITIDU KABUPATEN BOJONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan**

**Oleh:
Cintia Eka Wati
22210004**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
IKIP PGRI BOJONEGORO
TAHUN 2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Ujian Skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi di BRILink Kalitidu Kabupaten Bojonegoro” disusun oleh:

Nama : Cintia Eka Wati

NIM : 22210004

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Untuk disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dan diajukan ke tahap ujian skripsi

Bojonegoro, 10 Juli 2026

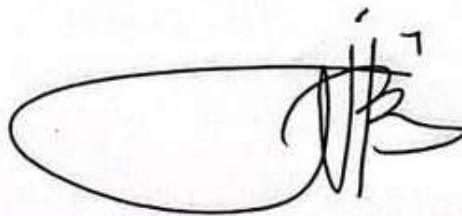
Dosen Pembimbing I



Ali Noeruddin, S.Si., M.Pd.

NIDN: 0703027002

Dosen Pembimbing II



Dr. Ali Mujahidin, S. Pd., M.M.

NIDN: 0417078206

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi di *BRILink* Kalitidu Kabupaten Bojonegoro” disusun oleh:

Nama : Cintia Eka Wati

NIM : 22210004

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Telah dipertahankan dalam sidang skripsi pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS), IKIP PGRI Bojonegoro pada hari Senin, tanggal 27 Juli 2026.

Bojonegoro, 27 Juli 2026

Ketua,


Dr. Ernia Duwi Saputri, S.Pd., M.H.
NIDN 0707019001

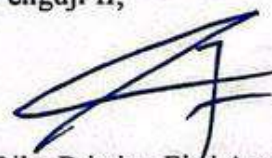
Sekretaris,


Nur Rohman, M.Pd.
NIDN 0713078301

Penguji I,


Ayis Crusma Fradani, M.Pd.
NIDN 0729048802

Penguji II,


Rika Pristian Fitri Astuti, M.Pd.
NIDN 071506880

Rektor,

Dr. Dra. Junarti, M.Pd.
NIDN.00140165011

MOTTO

“Apa yang melewatkanmu tidak akan menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu, tidak akan pernah melewatkanmu.”

(Umar bin Khattab)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkanlah setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”

(Maudy Ayunda)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri, tak ada yang tahu kapan kau mencapai tuju, dan percayalah bukan urusanmu untuk menjawab itu.”

(Hindia-Baskara)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha.”

(BJ Habibie)

“Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

“Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.”

-cantia ek

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas terwujudnya karya yang sederhana ini sebagai jawaban atas penantian serta doa yang telah diberikan. Skripsi ini akan saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua tersayang, bapak Sunari dan ibu Sulis Erna Wati. Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbananmu dan ketulusan yang diberikan. Meskipun bapak dan ibu tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis Pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat bapak dan ibu bangga karena telah berhasil menjadikan anak Perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga bapak dan ibu selalu sehat, Panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
2. Kepada adik penulis Ahmad Khoirul Fata, yang senantiasa menjadi pelengkap dinamika dalam hidup penulis. Di balik segala kekeraskepalaan dan tingkah laku yang menguji kesabaran, kamu adalah sosok yang mengajari penulis banyak hal tentang arti menerima dan menyayangi.

Sebagai seorang kakak, kamu Amanah yang akan selalu penulis jaga. Kehadiranmu adalah motivasi tersendiri dalam setiap langkah perjuangan ini, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini. Jadi anak yang hebat dan kuat ya dek!

3. Kepada Para Dosen terutama Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketegasan, dan dedikasi membimbing saya melewati setiap tahapan Menyusun skripsi ini. Kepada dosen-dosen tercinta yang telah membimbing, menginspirasi, dan membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta nilai-nilai kehidupan yang tak ternilai. Terima kasih atas segala kesabaran, dedikasi dan perhatian yang telah Bapak/Ibu berikan selama proses pembelajaran. Bimbingan dan arahan yang tulus dari Bapak/Ibu menjadi pijakan penting dalam setiap langkah saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi amal yang terus mengalir.
4. Kepada Sahabat dekat penulis, Dwi Dilla Nuridzati yaitu sahabat tersayang. Terimakasih atas setiap WAKTU yang diluangkan, memberikan dukungan, motivasi, semangat, doa, pendengar yang baik, serta menjadi rekan yang menemani penulis dari awal perkuliahan sampai selesai skripsi. Tiada hentinya memberikan motivasi kepada penulis agar skripsi dapat selesai secara tepat waktu, dan berjuang agar siap menghadapi ujian sidang skripsi bersama. Semoga nanti kita jarang bertemu kamu tidak lupa denganku yaa:)
5. Terima Kasih untuk teman-teman saya lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih karena selalu mendukung dan

memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam menjalankan semua proses ini dan terimakasih sudah menjadi teman terbaik.

6. Dan saya persembahkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada *support system* terbaik saya, Rifan Ulin Nuha. Terima kasih karena selalu sabar menemani setiap proses yang saya lalui, selalu hadir memberikan dukungan, masukan, dan semangat ketika saya mulai Lelah. Terima kasih karena tidak pernah keberatan direpotkan, baik di saat saya sibuk, sakit, maupun Ketika saya membutuhkan bantuan lain terimakasih karena selalu mengusahakan. Ribuan teimakasih dan ribuan maaf saya ucapkan atas segala waktu, tenaga serta kesabaran yang diberikan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dapat terbalaskan dengan kebahagiaan dan kesuksesan di masa depan amiiiiinnnn.
7. Terakhir kepada sosok jiwa yang berkepla batu, Wanita sederhana bermimpi selangit *CINTIA EKA WATI* terimakasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui, terima kasih kepada hati yang tetap Ikhlas, meski banyak hal yang terjadi di luar prediksi. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah karena kondisi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski Lelah menghadapi tekanan tapi tetap diperjuangkan. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang tuhan berikan. Dan ribuan terima kasih diucapkan kepada diri sendiri karna sudah mampu mempertanggung jawabkan semua kepercayaan yang sudah diberikan

termasuk menyelesaikan skripsi ini sampai selesai dengan jerih payah sendiri.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cintia Eka Wati

NIM : 22210004

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Dengan menjunjung tinggi integritas akademik, dengan tulisan dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

*Pengaruh Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi di
BRILink Kalitidu Kabupaten Bojonegoro*

Merupakan hasil karya asli saya sendiri dan semua sumber informasi yang digunakan telah saya cantumkan dengan jelas dalam daftar referensi berdasarkan kode etik ilmiah. Saya menyadari bahwa apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan terkait dengan keaslian karya ini, saya secara pribadi bersedia menerima konsekuensi sesuai dengan peraturan yang berlaku dan siap menanggung sanksi hukum.

Bojonegoro, 14 Juli 2026



Cintia Eka Wati

NIM. 22210004

ABSTRAK

Wati, C. E. (2026). “Pengaruh Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi di *BRILink* Kalitidu Kabupaten Bojonegoro”. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial. IKIP PGRI Bojonegoro. Pembimbing I Ali Noeruddin, S.Si., M.Pd. Pembimbing II Dr. Ali Mujahidin, S.Pd., M.M

Kata Kunci: Fitur Layanan, Kepercayaan, Minat Bertransaksi

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 ini dilaksanakan di Toko *BRI-LINK*, Jampet, Kec. Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode eksplanasi (*explanatory research*), teknik pengumpulan sampel menggunakan *Non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dan menggunakan rumus Lemeshow yang didapatkan 96 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala Likert dan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Fitur Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Bertransaksi dengan nilai signifikansi sebesar 0,359 ($>0,05$) dan nilai *t* hitung sebesar 0,921 ($<1,985$). Sementara itu, variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Bertransaksi dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) dan nilai *t* hitung sebesar 4,858 ($>1,985$). Secara simultan, Fitur Layanan dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Bertransaksi dengan nilai *F* hitung sebesar 81,874 ($>9,943$), nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$), serta koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,638 yang menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 63,8% variasi Minat Bertransaksi.

ABSTRACT

Wati, C. E. (2026). "The Influence of Service Features and Trust on Transaction Intention at BRILink Kalitidu, Bojonegoro Regency". Undergraduate Thesis. Economic Education Study Program. Faculty of Social Sciences Education. IKIP PGRI Bojonegoro. Supervisor I: Ali Noeruddin, S.Si., M.Pd. Supervisor II: Dr. Ali Mujahidin, S.Pd., M.M.

Keywords: Service Features, Trust, Transaction Intention

Digital financial services such as BRILink exist to reach rural communities; however, research regarding the influence of service features and trust on transaction intention in Kalitidu District, Bojonegoro Regency, remains limited. This study aims to analyze the partial influence of service features, the partial influence of trust, and the simultaneous influence of both on the transaction intention of BRILink customers. The research was conducted at the BRILink outlet in Jampet, Kalitidu District, Bojonegoro Regency, East Java.

This study employs a quantitative approach using explanatory research methods. Non-probability sampling—specifically purposive sampling—was used for sample selection, and the Lemeshow formula was applied to determine a sample size of 96 respondents. Data were collected via a Likert-scale questionnaire and processed using SPSS software version 25.0.

The results indicate that, partially, the Service Features variable does not significantly influence Transaction Intention, with a significance value of 0.359 (>0.05) and a calculated t-value of 0.921 (<1.985). Meanwhile, the Trust variable has a positive and significant influence on Transaction Intention, with a significance value of 0.000 (<0.05) and a calculated t-value of 4.858 (>1.985). Service Features and Trust simultaneously have a significant effect on Transaction Intention, with a calculated F-value of 81.874 (>9.943), a significance value of 0.000 (<0.05), and a coefficient of determination (R^2) of 0.638, indicating that the two variables explain 63.8% of the variation in Transaction Intention.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi di *BRILink* Kalitidu Kabupaten Bojonegoro" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas mata kuliah Skripsi Pendidikan Ekonomi.

Dalam penyusunan Skripsi ini, saya menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan dukungan. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Dra Junarti, M.Pd., selaku rektor IKIP PGRI Bojonegoro.
2. Ibu Dr. Ernia Duwi Saputri, M.H., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS) IKIP PGRI Bojonegoro.
3. Bapak Ali Noeruddin, S.Si., M.Pd., selaku dosen pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan yang berguna dalam penyusunan penyelesaian skripsi.
4. Bapak Dr. Ali Mujahidin, S. Pd., M.M., selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan yang berguna dalam penyusunan penyelesaian skripsi.
5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen IKIP PGRI Bojonegoro, terimakasih atas dedikasi, ilmu, dan bimbingan yang telah menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik saya

6. Kepada kedua orang tua tercinta dan keluarga tersayang, dan keponakan-keponakan tersayang, terima kasih atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tak ternilai. Kalian adalah anugerah terindah dan sumber kekuatan dalam setiap perjalanan hidup saya
7. Kepada seluruh nasabah *BRILink* yang telah bersedia mengisi kuesioner yang penulis bagikan serta menjadi bagian penting dalam terwujudnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih.
8. Kepada sahabat dan teman-teman penulis. Terima kasih atas doa, semangat, dukungan, dan kebersamaan yang telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga titik ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dalam proses penyusunannya, terdapat keterbatasan baik dari segi waktu, referensi, maupun pengalaman pribadi. Oleh karena itu, dengan rendah hati, saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penelitian ini di masa mendatang.

Bojonegoro, 14 Juli 2026



Cintia Eka Wati
NIM. 22210004

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Defisini Operasional.....	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA TEORETIS, KERANGKA BERPIKIR, HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Kerangka Teoritis	18
1. Landasan Teori.....	18
2. Fitur Layanan.....	20

3. Kepercayaan.....	23
4. Minat Bertransaksi.....	26
C. Kerangka Berpikir	29
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
C. Populasi, Sampel, dan Sampling	35
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Teknik Analisis Data	40
F. Teknik Validasi Data	45
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Identifikasi Responden	48
2. Uji Instrumen	49
3. Statistik Deskriptif.....	52
4. Uji Asumsi Klasik.....	53
5. Uji Hipotesis	56
B. Pembahasan.....	63
BAB V.....	70
PENUTUP.....	70
A. SIMPULAN	70
B. SARAN	70
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Pedoman Pemberian Skor	40
Tabel 4. 1 Identifikasi Data Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Statistik	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	56
Tabel 4. 8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji T	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji F	60
Tabel 4. 11 Hasil Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KISI-KISI KUESIONER.....	79
Lampiran 2 KUESIONER PENELITIAN	80
Lampiran 3 LEMBAR VALIDASI	91
Lampiran 4 UJI VALIDITAS	99
Lampiran 5 SKOR KUESIONER.....	101
Lampiran 6 UJI RELIABILITAS.....	110
Lampiran 7 HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF	113
Lampiran 8 HASIL UJI NORMALITAS	114
Lampiran 9 UJI MULTIKOLINEARITAS	115
Lampiran 10 UJI HETEROKEDASTISITAS.....	116
Lampiran 11 ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	117
Lampiran 12 UJI T	118
Lampiran 13 UJI F	119
Lampiran 14 KOEFISIEN DETERMINASI	120
Lampiran 15 TABEL DISTRIBUSI F.....	121
Lampiran 16 TABEL DISTRIBUSI T	122
Lampiran 17 DOKUMENTASI PENELITIAN.....	123
Lampiran 18 GAMBARAN SKETSA OBJEK PENELITIAN	124
Lampiran 19 SURAT PENCARIAN DATA	125
Lampiran 20 KARTU BIMBINGAN SKRIPSI.....	126
Lampiran 21 SURAT SELESAI BIMBINGAN	128

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era persaingan industri jasa keuangan yang semakin ketat, pelayanan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan dalam sektor perbankan. Oleh karena itu, diperlukan penerapan sistem manajemen sumber daya manusia yang efektif dan terkelola dengan baik guna mendukung kualitas pelayanan yang optimal (Inayatullah, M. R., & Siwi, R. P., 2023). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan kemampuan individu dalam melayani nasabah, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai fasilitas dan kemudahan yang disediakan oleh pihak bank. Sejalan dengan hal tersebut, fitur layanan memiliki peranan penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:273), fitur layanan merupakan berbagai atribut yang disediakan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen mengenai produk yang ditawarkan (Humaidi, H., 2022). Dalam konteks pemasaran jasa, fitur layanan merupakan salah satu bentuk penerapan konsep promosi yang bertujuan untuk menarik minat konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Apabila fitur layanan disajikan dengan baik, informatif, serta terjamin keamanannya, maka konsumen cenderung akan tertarik untuk menggunakan produk atau jasa tersebut (Anggraeni, S. T., & Suwiyanti, R., 2023). Dengan demikian, kualitas pelayanan dan fitur layanan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan daya tarik serta minat konsumen terhadap produk atau jasa perbankan. Pelayanan yang didukung oleh manajemen sumber daya manusia yang baik akan menciptakan

pengalaman positif bagi nasabah. Sementara itu, fitur layanan yang mudah digunakan, informatif, dan terpercaya dapat memperkuat persepsi konsumen terhadap nilai produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, sinergi antara pelayanan yang optimal dan fitur layanan yang unggul menjadi faktor strategis dalam membangun kepercayaan serta mendorong keputusan konsumen untuk menggunakan layanan perbankan. Pada akhirnya, kualitas pelayanan dan fitur layanan yang baik tidak hanya meningkatkan daya tarik produk perbankan, tetapi juga berperan penting dalam membentuk kepercayaan nasabah yang memengaruhi minat mereka untuk melakukan transaksi.

Kepercayaan merupakan salah satu 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, A., 2021). Dalam konteks pemasaran, kepercayaan juga dipahami sebagai keyakinan bahwa suatu produk memiliki atribut atau karakteristik tertentu. Kepercayaan ini dikenal sebagai keterkaitan objek–atribut (*object-attribute linkage*), yaitu pandangan konsumen mengenai sejauh mana suatu produk memiliki atribut yang dianggap relevan dan melekat padanya (Sumarwan dalam Vanessa, C. dkk., 2025).

Menurut Nasib (2021), kepercayaan konsumen merupakan keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap produk yang dipilihnya sehingga konsumen tidak mudah beralih ke produk lain. Namun, sebelum mencapai tingkat kepercayaan tersebut, konsumen cenderung memastikan terlebih dahulu bahwa produk tersebut aman untuk digunakan atau dikonsumsi. Selain

faktor keamanan, keyakinan konsumen juga berkaitan erat dengan kesesuaian produk terhadap nilai-nilai pribadi yang dianut oleh konsumen (Marpaung, G. P., 2024). Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan konsumen tidak hanya mencerminkan keyakinan terhadap kualitas dan keamanan produk, tetapi juga melibatkan aspek psikologis yang berkaitan dengan nilai, pengalaman, serta persepsi terhadap kejujuran dan niat baik produsen. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas konsumen serta menentukan keberhasilan hubungan jangka panjang antara konsumen dan merek. Selain kepercayaan, minat beli atau minat bertransaksi juga menjadi variabel penting dalam kajian perilaku konsumen.

Haris (2019:93) menjelaskan bahwa minat merupakan ketertarikan yang timbul dari dalam diri seseorang terhadap suatu objek. Hal ini sejalan dengan teori perilaku konsumen yang memandang minat sebagai bagian dari aktivitas individu dalam memperoleh dan menggunakan barang atau jasa, termasuk proses pengambilan keputusan sebelum dan saat melakukan pembelian (Lestari, E., 2024). Menurut Kotler dan Keller (2009:15), minat beli merupakan perilaku yang muncul sebagai respons terhadap suatu objek dan mencerminkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian. Selanjutnya, Suradi (2012) dalam Satria (2017) menyatakan bahwa minat beli adalah aktivitas mental yang muncul dari perpaduan perasaan (afektif) dan pemikiran (kognitif) terhadap suatu barang atau jasa yang diinginkan. Sementara itu, Engel dkk. (2009:88) dalam Nih Luh Julianti (2014) menjelaskan bahwa minat beli merupakan dorongan intrinsik yang

mendorong seseorang untuk memperhatikan suatu produk secara spontan dan selektif hingga akhirnya memengaruhi keputusan pembelian (Setiawan, E., 2021).

Dalam konteks yang lebih luas, lembaga keuangan perbankan memiliki peran yang sangat erat dengan aktivitas perekonomian masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, perbankan dituntut untuk beradaptasi agar tidak kehilangan peluang usaha. Pemanfaatan teknologi perbankan bertujuan untuk menarik minat nasabah dalam menanamkan dananya melalui penyediaan berbagai fasilitas transaksi yang mudah, cepat, serta didukung oleh jaminan keamanan. Dengan adanya kemudahan tersebut, kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, serta lokasi yang strategis dapat mendorong meningkatnya minat bertransaksi. Salah satu bank milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (BRI), merupakan lembaga keuangan dengan jaringan luas yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu inovasi layanan BRI adalah *BRILink*, yang bertujuan untuk menjangkau masyarakat hingga ke daerah pelosok. Penelitian yang dilakukan oleh Riski Rahmat (2023) mengenai pengaruh pelayanan, harga, dan lokasi usaha *BRILink* terhadap minat bertransaksi masyarakat di Desa Lapulu, Kecamatan Tinanggea, menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi masyarakat (Ningtyas, E. S. A., Ramli, R., & Sari, D. H., 2024).

Adapun keunggulan *BRILink* terletak pada kemudahan akses layanan perbankan, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran listrik, serta

pembelian pulsa yang dapat dilakukan melalui mesin *EDC BRILink*. Layanan ini dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa pengecualian, sehingga memberikan efisiensi dari segi waktu dan biaya. Selain itu, *BRILink* juga menawarkan tingkat keamanan serta kenyamanan yang baik dalam melakukan transaksi perbankan (Sari, D. W., 2024). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi perbankan melalui layanan *BRILink* merupakan strategi penting dalam meningkatkan minat masyarakat dalam bertransaksi.

Namun demikian, berbagai keunggulan yang dimiliki *BRILink* belum tentu diikuti oleh tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Berdasarkan hasil observasi awal di *BRILink* Kalitidu Bojonegoro masih ditemukan masyarakat yang lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor bank dibandingkan menggunakan layanan *BRILink*. Selain itu, sebagian masyarakat juga masih mengalami kendala dalam memanfaatkan fitur layanan yang tersedia serta memiliki keraguan terhadap keamanan dan keandalan layanan *BRILink*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan fitur layanan yang tersedia belum sepenuhnya mampu membangun kepercayaan masyarakat sehingga berdampak pada minat mereka untuk bertransaksi menggunakan layanan *BRILink*. Oleh karena itu, Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro dipilih sebagai lokasi penelitian karena kondisi tersebut sesuai dengan permasalahan yang diteliti, yaitu masih adanya perbedaan minat masyarakat dalam menggunakan layanan *BRILink* meskipun layanan tersebut telah tersedia dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini memilih Fitur Layanan dan Kepercayaan sebagai variabel penelitian karena keduanya diduga menjadi faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan *BRILink*. Fitur layanan dipilih karena kemudahan, kelengkapan, dan kemanfaatannya merupakan aspek yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat ketika bertransaksi. Sementara itu, kepercayaan dipilih karena keyakinan masyarakat terhadap keamanan, keandalan, dan kredibilitas layanan menjadi dasar dalam menentukan keputusan untuk menggunakan layanan *BRILink*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Fitur Layanan dan Kepercayaan terhadap Minat Bertransaksi nasabah pada layanan *BRILink* di Kecamatan Kalitidu Kabupaten Bojonegoro.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dapat disusun sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Fitur Layanan secara parsial terhadap Minat Bertransaksi nasabah pada layanan *BRILink* di Kecamatan Kalitidu Kabupaten Bojonegoro?
2. Apakah ada pengaruh Kepercayaan secara parsial terhadap Minat Bertransaksi nasabah pada layanan *BRILink* di Kecamatan Kalitidu Kabupaten Bojonegoro?
3. Apakah ada pengaruh Fitur Layanan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Minat Bertransaksi nasabah pada layanan *BRILink* di Kecamatan Kalitidu Kabupaten Bojonegoro?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan secara parsial terhadap minat bertransaksi nasabah pada layanan *BRILink* di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap minat bertransaksi nasabah pada layanan *BRILink* di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan dan kepercayaan secara simultan terhadap minat bertransaksi nasabah pada layanan *BRILink* di Kecamatan Kalitidu, Kabupaten Bojonegoro.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat di dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa dan perbankan. Penelitian ini memperkaya kajian empiris mengenai pengaruh fitur layanan dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi nasabah, serta memperkuat

teori perilaku konsumen dalam konteks lembaga perbankan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji variabel serupa atau mengembangkan model penelitian terkait minat bertransaksi nasabah pada sektor jasa keuangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak *BRILink* Kalitidu Kabupaten Bojonegoro

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak manajemen BRI dalam meningkatkan kualitas fitur layanan serta membangun dan menjaga kepercayaan nasabah. Dengan demikian, bank dapat merumuskan strategi pelayanan yang lebih efektif guna meningkatkan minat bertransaksi nasabah.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan acuan dalam penelitian sejenis, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi minat bertransaksi di sektor perbankan atau jasa keuangan lainnya.

E. Defisini Operasional

1. Fitur Layanan

Fitur layanan adalah karakteristik atau fasilitas yang disediakan oleh BRILINK untuk mendukung kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Fitur layanan dalam penelitian ini diukur berdasarkan persepsi nasabah terhadap kelengkapan dan kemudahan penggunaan layanan yang disediakan oleh BRI.

2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan nasabah terhadap kemampuan, keandalan, dan integritas BRILINK dalam memberikan layanan perbankan secara aman dan bertanggung jawab. Kepercayaan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah untuk melakukan transaksi. Seperti Keamanan data dan transaksi nasabah, Keandalan bank dalam memberikan layanan, Konsistensi bank dalam memenuhi janji layanan, Reputasi bank di mata nasabah, Tanggung jawab bank terhadap permasalahan nasabah.

3. Minat Bertransaksi

Minat bertransaksi adalah keinginan atau kecenderungan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan di BRILINK, baik transaksi secara langsung di kantor cabang maupun melalui layanan perbankan digital. Minat bertransaksi mencerminkan kesiapan nasabah untuk menggunakan layanan bank secara berkelanjutan