

# Pengaruh Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking dalam Standar Pelayanan di PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru

RAHMAWATI\*  
NOER ARISKA IDOLA\*\*

\*Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam (FAI)  
Universitas Islam Riau (UIR)  
rahmachan@@fis.uir.ac.id

\*\*Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Ariskaidola417@Yahoo.Com

**ABSTRACT:** In modern times, everything is tackled fast and precisely due to the rapid development of technology and development in all fields. This is because human needs for information are increasingly complex and it demands us to be more optimal in accessing all information through technology facilities. In this study, the writers are interested in raising the title Influence of Customer Decisions to Use Mobile Banking Facilities in service standards at PT. Bank BRI Syariah Branch Pekanbaru city. The object of this research was conducted at PT. Bank BRI Syariah Branch Pekanbaru which is located at Jalan Arifin Ahmad No.7-9 in Pekanbaru city. The sampling technique used was the Nonprobability Sampling method with respondents' search procedure techniques based on Accidental Sampling, in which the sample in this study were 67 respondents. The data analysis technique used is quantitative with multiple linear regression method SPSS 16. The results of data processing from the regression equation are  $Y = 4,297 + 0,635 X1 + 0,056 X2 + 0,269 X3 + -0,159 X4$ . Furthermore, from the results of the t-test, the variables that most influence the customer's decision in using mobile banking is cultural factors proven from the t-count > t-table of  $4.438 > 1.996$ , social factors of  $0.586 < 1.996$ , personal factors of  $2.015 > 1.996$  and psychological factors of  $-1.170 < 1.996$ . While the test F-count > F-table proved to be  $5.887 > 2.51$  with a significant value of  $0.000 < 0.05$  which means that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. While the test results of the coefficient of determination show the percentage of variables of cultural factors, social factors, personal factors and psychological factors on customer decisions of 0.275 (27.5%) and the remaining 72.5% are explained by other variables outside the regression model. The conclusion is that the variables of cultural factors, social factors, personal factors and psychological factors simultaneously influence the customer's decision. The factors affecting the customer's decision to use mobile banking facility at PT. BRI Syariah branch Pekanbaru is generally in accordance with the established rules and service standards in the world of Islamic Banking.

Keywords: *customer decision, mobile banking*

**ABSTRAK:** Di zaman modern sekarang semua dituntut cepat dan tepat yang disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi dan pembangunan yang ada disegala bidang. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia terhadap

informasi semakin kompleks dan menuntut kita untuk lebih optimal dalam mengakses segala fasilitas teknologi informasi. Maka penulis tertarik mengangkat judul Pengaruh Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking dalam standar pelayanan di PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. Objek penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Arifin Ahmad No.7-9 Kota Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan teknik prosedur pencarian responden yang didasarkan *Accidental Sampling*, yang mana sampel dalam penelitian ini adalah 67 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode regresi linier berganda persi *SPSS 16*. Adapun hasil pengolahan data dari persamaan regresi yaitu  $Y = 4,297 + 0,635 X_1 + 0,056 X_2 + 0,269 X_3 + -0,159 X_4$ . Selanjutnya dari hasil uji t variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan keputusan adalah faktor budaya terbukti dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,438 > 1,996$ , faktor sosial sebesar  $0,586 < 1,996$ , faktor pribadi sebesar  $2,015 > 1,996$  dan faktor psikologi sebesar  $-1,170 < 1,996$ . Sedangkan uji  $F_{hitung} > F_{tabel}$  terbukti sebesar  $5,887 > 2,51$  dengan nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan persentase variabel faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi terhadap keputusan nasabah sebesar  $0,275$  (27,5%) dan sisanya 72,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi. Maka kesimpulannya bahwa variabel faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. faktor-faktor ang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas mobile banking pada PT. BRI Syariah Cabang Pekanbaru secara umum sesuai dengan aturan-aturan dan standar pelayanan yang ditegakkan dalam dunia Perbankan Syariah.

**Kata kunci :** *keputusan nasabah, mobile banking*

## PENDAHULUAN

Fasilitas mobile banking atau mobile BRIS pada Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler. Bank Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan di Indonesia telah menghadirkan warna baru dalam kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia (Kasmir, 2011:125).

Secara umum yang dimaksud dengan Mobile Banking adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Packege Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). Mobil Banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa,

dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Manfaat Mobile yaitu dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindah bukuan kesesama, transfer antar bank, informasi antar bank, dan informasi saldo. Dengan kata lain Mobile Banking merupakan distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan seleluasnya, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Oleh sebab itu, dalam rangka memenuhi tuntutan akan perkembangan zaman dan teknologi, maka banyak industri perbankan yang menyediakan layanan berbasis TI salah satunya penggunaan *Mobile Banking*. Menurut Kotler dan Amstrong (Pertiw, 2016), terdapat indikator yang

mendukung pertimbangan nasabah dalam pengambilan keputusan adalah persepsi melihat kinerja, kepuasan akan produk yang ditawarkan, penyediaan informasi pada saat diminta, jarak antar rumah ke bank, dan pertimbangan kualitas pelayanan. Kotler dan Keller juga mengemukakan bahwa perilaku konsumen atau nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu budaya, sosial, pribadi dan psikologi (J. Paul Peter dan Jerry C. Olson, 1999 :162).

Menurut Schiffman dan Kanuk (1994), dalam bukunya yang berjudul *Consumer Behavior*, menyatakan batasan perilaku konsumen adalah *"The term consumer behavior refers to the behavior that consumers display in searching for, purchasing, using, evaluating, and disposing of products and services that they expect will satisfy their needs"*.

Menurut Leon Schiffman dan Leskielazar Kanuk (2004:6), studi perilaku konsumen terpusat pada cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi. Hal ini mencakup apa yang mereka beli, mengapa mereka membeli dan seberapa sering mereka menggunakannya. Oleh sebab itu konsumen Islami harus didasarkan atas rasionalitas yang disempurnakan dan mengiterfrasikan keyakinan dan kebenaran yang melampaui rasionalitas manusia yang sangat terbatas berdasarkan Al-Quran dan Sunnah. Islam memberik konsep pemuasan kebutuhan dibarengi kekuatan moral, ketiadaan tekanan batin dan adanya keharmonisan hubungan antara sesama.

Adapun prinsip dasar perilaku konsumen/nasabah dalam Islam. Allah SWT berfirman:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ  
وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيُبْلُوَكُمْ  
فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ  
لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ

Artinya : *"Dan Dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa dibumi dan Dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan sesungguhnya Dia Maha Penyayang"*.(QS. Al-An'am, 6: 165)

PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru dalam melakukan kegiatan dan bidang usaha terdiri dari produk pendanaan, produk pembiayaan dan produk jasa. Salah satu fasilitas layanan perbankan yang menawarkan solusi kemudahan bertransaksi bagi para nasabah bank BRI Syariah yaitu *Mobile Banking*. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah diperlukan perbaikan yang diada henti baik dari segi produk maupun pemasarannya. Salah satunya produk layanan *Mobile Banking*, dimana perkembangan penggunaan fasilitas *Mobile Banking* disajikan pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**

**Jumlah Nasabah dalam Penggunaan Fasilitas *Mobile Banking* Tahun 2016**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>Penggunaan <i>Mobile Banking</i></b>
Juli	15.780	230
Agustus	15.955	221
September	16.188	215
Oktober	16.315	193
November	16.495	205
Desember	16.695	200

*Sumber* : PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru, 2016

Berdasarkan data tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah penggunaan fasilitas *Mobile Banking* terdapat penurunan dan peningkatan. Dengan demikian terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking*. Nasabah perbankan saat ini semakin membutuhkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan di bank. Teknologi ini lebih maju dibandingkan dengan teknologi SMS, dimana data yang dikirim tidak hanya berbentuk pesan singkat tetapi bisa berupa aplikasi. Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat dan sangat mendukung kecepatan serta kemudahan untuk melakukan transaksi perbankan. PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru berupaya mengembangkan teknologi dan memenuhi kebutuhan Bank dalam melakukan pelayanan jasa keuangan syariah kepada nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti judul tentang "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas *Mobile Banking* dalam standar pelayanan di PT. BRI Syariah Cabang Pekanbaru.

Dari uraian diatas maka penulis dalam melakukan penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut : (1) Faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* dalam standar

pelayanan di PT. BRI Syariah Cabang Pekanbaru ? (2) Faktor-Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* dalam standar pelayanan di PT. Bank BRI Syariah Cabang pekanbaru di tinjau dalam standar pelaksanaan pelayanan Perbankan Syariah ?

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut (1) untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* dalam standar pelayanan di PT. BRI Syariah Cabang Pekanbaru; (2) untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* dalam standar pelayanan di PT. Bank BRI Syariah Cabang pekanbaru di tinjau dalam standar pelaksanaan pelayanan Perbankan Syariah.

**METODE PENELITIAN**

Dalam hal ini penelitian ini menggunakan penelitian dengan metode *pendekatan Kuantitatif* (Sugiono. 2016).

Dengan teknik persamaan regresi linier berganda persi *SPSS 16.00* (Riduwan dan Sunarto, 2014). Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan teknik prosedur pencarian responden yang didasarkan *Accidental Sampling*, yang mana sampel dalam penelitian ini adalah 67

responden. Sementara teknik pengumpulan data menggunakan 2 (dua) teknik yaitu angket dan dokumentasi.

### HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas Mobile Banking dalam standar pelayanan di Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru

maka perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan.

### Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

Validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrument penelitian yang digunakan. Keputusan pada sebuah butir pernyataan dapat dianggap valid jika nilai positif  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,250).

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Faktor Budaya (X <sub>1</sub> )	Item 1	0,705	0,250	Valid
	Item 2	0,646	0,250	Valid
	Item 3	0,746	0,250	Valid
	Item 4	0,702	0,250	Valid
	Item 5	0,511	0,250	Valid
Faktor Sosial (X <sub>2</sub> )	Item 1	0,706	0,250	Valid
	Item 2	0,786	0,250	Valid
	Item 3	0,763	0,250	Valid
	Item 4	0,809	0,250	Valid
	Item 5	0,757	0,250	Valid
Faktor Pribadi (X <sub>3</sub> )	Item 1	0,729	0,250	Valid
	Item 2	0,744	0,250	Valid
	Item 3	0,754	0,250	Valid
	Item 4	0,861	0,250	Valid
	Item 5	0,569	0,250	Valid
Faktor Pribadi (X <sub>4</sub> )	Item 1	0,756	0,250	Valid
	Item 2	0,753	0,250	Valid
	Item 3	0,772	0,250	Valid
	Item 4	0,779	0,250	Valid
	Item 5	0,811	0,250	Valid
Keputusan (Y)	Item 1	0,707	0,250	Valid
	Item 2	0,701	0,250	Valid
	Item 3	0,681	0,250	Valid
	Item 4	0,739	0,250	Valid
	Item 5	0,671	0,250	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas diatas diketahui rtabel dengan  $df = 67-2 = 65$  dengan tingkat signifikan 0,05 atau 5% adalah 0,250. Sedangkan nilai rhitung dalam uji validitas ini adalah Pearson Correlation antara item pernyataan dengan total skor variabel. Maka dapat diketahui nilai rhitung  $>$  0,250, artinya keseluruhan butir

pernyataan tentang variabel dinyatakan valid dan memenuhi syarat sebagai alat ukur pada penelitian ini.

#### Uji Realibilitas

Batasan nilai dalam uji ini adalah 0,6. Jika realibilitas kurang dari 0,6 maka nilainya kurang baik. nilai realibilitas dalam uji ini dapat dilihat

pada kolom Reliability Statistics (cronbach's Alpha).

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Realibilitas**

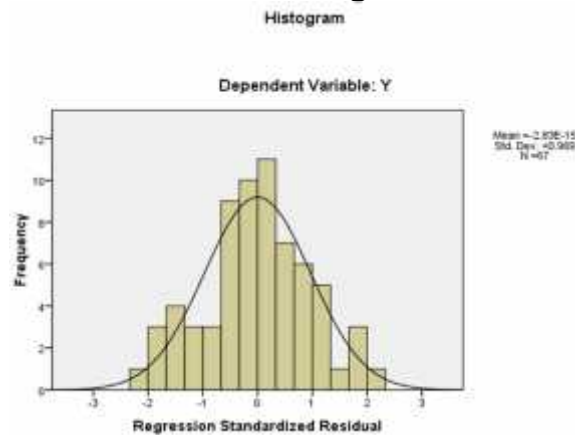
No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Faktor Budaya	0.763	<i>Reliable</i> / dapat dipercaya
2	Faktor Sosial	0.797	<i>Reliable</i> / dapat dipercaya
3	Faktor Pribadi	0.787	<i>Reliable</i> / dapat dipercaya
4	Faktor Psikologis	0.800	<i>Reliable</i> / dapat dipercaya
5	Keputusan	0.776	<i>Reliable</i> / dapat dipercaya

Dari tabel diatas, dapat diketahui hasil uji nilai realibilitas ketiga variabel berada diatas angka 0,6, artinya adalah item pernyataan dalam kuesioner yang

digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini *reliable* atau dapat dipercaya.

**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Normalitas**

**Gambar 1**  
**Grafik Histogram**

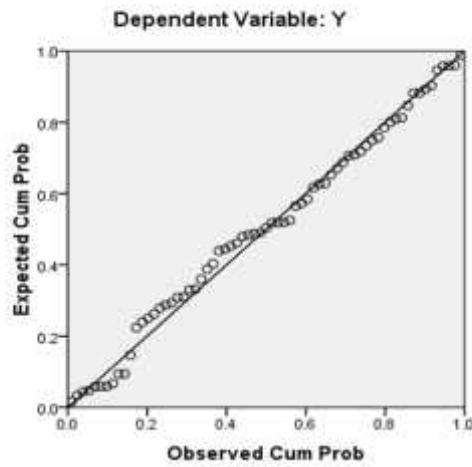


Dari gambar 1 diatas dapat diketahui bahwa sebaran data yang menyebar ke semua daerah kurva

normal, berbentuk simetris atau lonceng. Maka dapat disimpulkan bahwa berdistribusi normal.

**Gambar 2**  
**Normal P-Plot**

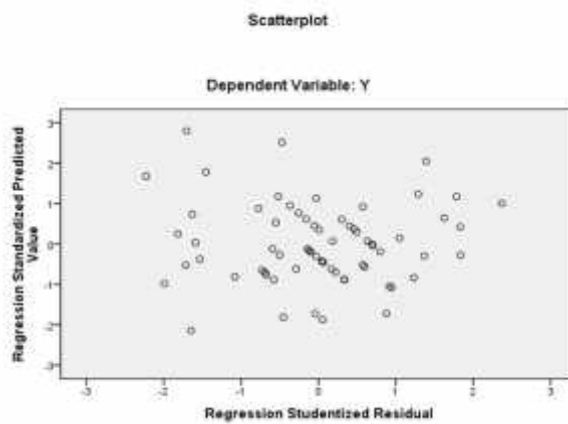
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan gambar 2 di atas, dapat dilihat bahwa data berada disekitar diagonal, jadi dapat disimpulkan bahwa data penelitian normal dan layak diuji.

**Uji Heteroskedastisitas**

**Gambar 3**  
**Pola Titik-titik pada Scatterplot**



Dari 3 gambar dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Sebagaimana terlihat, titik-titik itu menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas/varian residual yang sama dalam model regresi.

## Uji Multikolinieritas

**Tabel 4**  
**Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.895	1.117
	X2	.984	1.016
	X3	.966	1.036
	X4	.878	1.139

a. Dependent Variable: Y

Pada tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa nilai tolerance dari variabel faktor budaya adalah  $0,895 > 0,1$  dan nilai VIF 1,117, variabel faktor sosial adalah  $0,984 > 0,1$  dan nilai VIF 1,016, variabel faktor pribadi adalah  $0,966 > 0,1$  dan nilai VIF 1,036 dan variabel faktor psikologis adalah  $0,878 > 0,1$  dan nilai VIF 1,139. Berdasarkan hasil nilai **Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda**

Hasil pengujian pengaruh variabel independen faktor budaya (X1), faktor sosial (X2), faktor pribadi (X3), faktor

tolerance dan VIF tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi multikolinieritas, karena hasil dari nilai tolerance yang dihasilkan masing-masing variabel lebih dari 0,1 dan nilai VIF dihasilkan masing-masing lebih dari 0,1 dan nilai VIF yang dihasilkan masing-masing variabel kurang dari 10.

psikologis (X4) terhadap keputusan nasabah (Y) dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.297	3.668		1.171	.246
	X1	.635	.143	.503	4.438	.000
	X2	.056	.095	.063	.586	.560
	X3	.269	.133	.220	2.015	.048
	X4	-.159	.136	-.134	-1.170	.247

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui persamaan regresi linier

berganda dari perhitungan statistik adalah sebagai berikut :



$$Y = \alpha + b_1 + X_1 + b_2 + X_2 + b_3 + X_3 + b_4 + X_4$$

$$Y = 4,297 + 0,635 X_1 + 0,056 X_2 + 0,269 X_3 + 0,159 X_4$$

### Uji Parsial (Uji t)

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program komputer *SPSS for Window versi 16.0*, pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa: (1) Diketahui besar t hitung variabel faktor budaya adalah sebesar  $4,438 > t$  tabel 1,996 pada tabel signifikannya 5% dengan persamaan  $n - k$ ;  $\alpha/2 = 67 - 4 - 1$ ;  $0,05/2 = 62$ ;  $0,025 = (4,438 > 1,996)$ , artinya bahwa ada pengaruh yang sangat signifikan antara variabel faktor budaya terhadap variabel keputusan nasabah; (2) Diketahui besar t hitung variabel faktor sosial adalah sebesar  $586 < t$  tabel 1,996 pada tabel signifikannya 5% dengan persamaan  $n - k$ ;  $\alpha/2 = 67 - 4 - 1$ ;  $0,05/2 = 62$ ;  $0,025 = (0,586 > 1,996)$ ,

artinya bahwa tidak ada pengaruh yang sangat signifikan antara variabel faktor sosial terhadap variabel keputusan nasabah; (3) Diketahui besar t hitung variabel faktor pribadi adalah sebesar  $2,015 > t$  tabel 1,996 pada tabel signifikannya 5% dengan persamaan  $n - k$ ;  $\alpha/2 = 67 - 4 - 1$ ;  $0,05/2 = 62$ ;  $0,025 = (2,015 > 1,996)$ , artinya bahwa ada pengaruh yang sangat signifikan antara variabel faktor pribadi terhadap variabel keputusan nasabah; dan (4) Diketahui besar t hitung variabel faktor psikologis adalah sebesar  $-1,170 < t$  tabel 1,996 pada tabel signifikannya 5% dengan persamaan  $n - k$ ;  $\alpha/2 = 67 - 4 - 1$ ;  $0,05/2 = 62$ ;  $0,025 = (-1,170 > 1,996)$ , artinya bahwa tidak ada pengaruh yang sangat signifikan antara variabel faktor psikologis terhadap variabel keputusan nasabah.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Simultan**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121.321	4	30.330	5.887	.000 <sup>a</sup>
	Residual	319.425	62	5.152		
	Total	440.746	66			

a. Predictors: (Constant), faktor psikologis, faktor sosial, Faktor budaya, faktor pribadi

b. Dependent Variable: Keputusan

Dari tabel diatas didapat nilai F hitung sebesar 5,887. dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05  $df_1 = 4$   $df_2 = 62$ , diperoleh nilai F tabel sebesar 2,51. Karena nilai F hitung  $> F$  tabel ( $5,887 > 2,51$ ) dan signifikan  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan kata lain faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis secara

bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas mobile banking.

Koefisiensi determinasi adalah untuk melihat sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, diperoleh nilai koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

**Tabel 7**

### Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.525 <sup>a</sup>	.275	.229	2.26981

a. Predictors: (Constant), faktor psikologis, faktor sosial, Faktor budaya, faktor pribadi

Nilai R menunjukkan korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari output di atas diketahui nilai R sebesar 0,525 artinya bahwa korelasi antara variabel independen (faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis) dengan variabel dependen (keputusan nasabah) memiliki hubungan yang cukup kuat. Berdasarkan tabel 7 di atas diketahui nilai R Square sebesar 0,275 artinya bahwa sumbangan pengaruh faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas mobile banking pada PT. Bank BRI syariah adalah sebesar 27,5%. Sedangkan sisanya sebesar 72,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking pada PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru Di tinjau dalam Standar Pelaksanaan Pelayanan Perbankan Syariah Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru merupakan perusahaan yang dibidang perbankan, yang mana salah satu tugas dari Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru adalah dibidang jasa. Dengan demikian Bank BRI Syariah menolong masyarakat yang sedang membutuhkan layanan jasa dalam bentuk fasilitas mobile banking. Dalam hal ini, Islam mewajibkan saling tolong menolong antar sesama (QS. Al-Maidah, 5: 2). Bank BRI Syariah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabahnya, hal ini dapat dibuktikan dari kuesioner yang diisi oleh para responden bahwa mereka

merasa pelayanan yang diberikan sudah baik. Didalam Islam juga menjelaskan bahwa apabila ingin memberikan hasil usaha, baik yang berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana Allah SWT berfirman:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا  
 كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ  
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ  
 بِتٰخٰذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ  
 اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji." (QS. Al-Baqarah, 2: 267).

Untuk menentukan kualitasnya suatu jasa atau pelayanan, terhadap standar pelayanan yang mengukur

suatu pelayanan itu dapat dikatakan berkualitas atau tidak, dan pihak Bank BRI Syariah telah menerapkan standar pelayanan ini kedalam pelayanannya terhadap nasabah, antar lain: Tangibles (bukti langsung), Empathy (perhatian), Realiability (kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Kepastian).

Dengan terpenuhinya memberikan standar pelayanan di atas, dapat dikatakan bahwa BRI Syariah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya dan sesuai dengan standar pelayanan perbankan syariah yang ada di Indonesia. Berkualitasnya pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah akan meningkatkan keputusan pada konsumen, sehingga membuat citra Bank BRI Syariah akan menjadi lebih bagus dimata masyarakat dan pendapatan pun juga ikut meningkat.

## SIMPULAN

Adapun hasil pengolahan data dari persamaan regresi yaitu  $Y = 4,297 + 0,635 X_1 + 0,056 X_2 + 0,269 X_3 + -0,159 X_4$ . Selanjutnya dari hasil uji t variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan keputusan adalah faktor budaya terbukti dari nilai thitung > ttabel sebesar  $4,438 > 1,996$ , faktor sosial sebesar  $0,586 < 1,996$ , faktor pribadi sebesar  $2,015 > 1,996$  dan faktor psikologi sebesar  $-1,170 < 1,996$ . Sedangkan uji Fhitung > Ftabel terbukti sebesar  $5,887 > 2,51$  dengan nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan persentase variabel faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan

faktor psikologi terhadap keputusan nasabah sebesar 0,275 (27,5%) dan sisanya 72,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi.

Maka kesimpulannya bahwa variabel faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. faktor-faktor ang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas Mobile Banking pada PT. BRI Syariah Cabang Pekanbaru secara umum sesuai dengan aturan-aturan dan standar pelayanan yang ditegakkan dalam dunia Perbankan Syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahannya. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Kadir. 2015. Statistik Terapan: Konsep, Contoh dan analisis Data dengan Program SPSS/ Lisrel dalam Penelitian. Edisi 1, Cet Ke-1. Jakarta: Rajawali Pers.
- Leon, Schiffman dan Kanuk, Leskielazar. 2004. Perilaku Konsumen. Edisi Ke-7. Jakarta: PT. Indeka.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 1999. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Alih Bahasa: Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga
- Riduwan dan Sunarto. 2014. *Pengantar Statistik untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Cet ke-7. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- www.MobileBanking.co.id