



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI *MOBILE BANKING* TERHADAP MINAT MENABUNG MAHASISWA STAI TEBINGTINGGI DELI ANGKATAN 2022 PADA BANK SYARIAH DI KOTA TEBING TINGGI

Herry Syahbannuddin Nasution¹, Selamat Ardiansyah²

Sekolah Tinggi Agama Islam Panca Budi^{1,2}

herry_nasution@yahoo.co.id¹, [selamatardiansyah@gmail.com](mailto:salamatardiansyah@gmail.com)²

Abstrak

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022 yang berjumlah 196 mahasiswa. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 66 responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket) dengan skala Likert. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), serta uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan perangkat lunak *IBM SPSS versi 27 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menabung, dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 0,123 dan nilai signifikansi $0,903 > 0,05$; (2) Kemudahan transaksi *mobile banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung, dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 2,375 dan nilai signifikansi $0,021 < 0,05$; (3) Kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi *mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung, dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar 4,274 dan nilai signifikansi $0,018 < 0,05$. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,292 (29,2%) menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan variasi minat menabung, sedangkan sisanya sebesar 70,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kemudahan transaksi *mobile banking* merupakan faktor dominan yang memengaruhi minat menabung mahasiswa. Bank syariah di Kota Tebing Tinggi disarankan untuk terus mengoptimalkan dan mengembangkan fitur-fitur digital yang *user-friendly*, cepat, dan andal guna menarik minat generasi muda, khususnya mahasiswa.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Mobile Banking, Minat Menabung, Bank Syariah*

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality and mobile banking transaction ease on the saving interest of STAI Tebingtinggi Deli students class of 2022 at Islamic banks in Tebing Tinggi City, both partially and simultaneously. The development of Islamic banking and digital transformation requires financial institutions to adapt to the behavior of the younger generation, especially students, who represent a potential segment in the banking industry. The research method employed a quantitative approach with a descriptive research type. The population of this study comprised all STAI Tebingtinggi Deli students class of 2022, totaling 196 students. The sample was determined using the Slovin formula with a 10% margin of error, resulting in 66 respondents selected through simple random sampling. Data were collected using a questionnaire with a Likert scale. Data analysis techniques included validity tests, reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, partial t-tests, simultaneous F-tests, and the coefficient of determination (R^2) using IBM SPSS version 27 for Windows. The results showed that: (1) Service quality partially did not have a significant effect on saving interest, evidenced by a t-count of 0.123 and a significance value of $0.903 > 0.05$; (2) Mobile banking

transaction ease partially had a positive and significant effect on saving interest, evidenced by a t-count of 2.375 and a significance value of $0.021 < 0.05$; (3) Service quality and mobile banking transaction ease simultaneously had a significant effect on saving interest, evidenced by an F-count of 4.274 and a significance value of $0.018 < 0.05$. The Adjusted R Square value of 0.292 (29.2%) indicates that both independent variables are able to explain the variation in saving interest, while the remaining 70.8% is influenced by other variables outside the research model. Therefore, mobile banking transaction ease is a dominant factor influencing students' saving interest. Islamic banks in Tebing Tinggi City are advised to continuously optimize and develop user-friendly, fast, and reliable digital features to attract the interest of the younger generation, particularly students.

Keywords: *Service Quality, Mobile Banking Transaction Ease, Saving Interest, Islamic Bank*

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia dalam satu dekade terakhir telah menunjukkan progresivitas yang signifikan, memposisikan negara ini sebagai salah satu pemain kunci dalam lanskap keuangan syariah global. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi basis nasabah yang sangat masif bagi industri perbankan syariah.

Pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan peningkatan yang konsisten, meskipun masih menghadapi tantangan dalam bersaing dengan perbankan konvensional. Kondisi ini menuntut institusi perbankan syariah untuk terus berinovasi dalam strategi pemasaran dan operasional guna menarik minat masyarakat, khususnya generasi muda yang menjadi pilar keberlanjutan ekonomi di masa depan (Sholikha & Peni, 2026).

Transformasi digital yang melanda sektor finansial, atau yang sering disebut sebagai *financial technology* (fintech), telah mengubah paradigma interaksi antara nasabah dan bank, di mana aspek kecepatan, keamanan, dan kenyamanan menjadi determinan utama dalam pengambilan keputusan finansial.

Mahasiswa, sebagai representasi dari Generasi Z, memiliki karakteristik yang unik dalam berperilaku ekonomi. Mereka cenderung adaptif terhadap teknologi, memiliki literasi digital yang tinggi, namun juga sangat kritis terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Tebingtinggi Deli, khususnya Angkatan 2022, merupakan kelompok subjek yang krusial dalam konteks perbankan syariah.

Sebagai mahasiswa di institusi berbasis agama Islam, mereka secara teoritis memiliki pemahaman dasar mengenai prinsip-prinsip syariah, termasuk larangan riba, gharar, dan maysir. Namun, dalam realitas praktisnya, pengetahuan kognitif tersebut memerlukan dukungan faktor eksternal yang memadai seperti kualitas pelayanan dan kecanggihan fasilitas digital agar dapat terimplementasi dalam perilaku ekonomi yang nyata.

Minat menabung merupakan kecenderungan jiwa yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan menyimpan sebagian pendapatannya di lembaga keuangan dengan harapan mendapatkan manfaat di masa depan (Zevanathaniela et al., 2025). Dalam konteks perbankan syariah, minat ini dipengaruhi oleh persepsi nasabah terhadap sejauh mana bank mampu memenuhi ekspektasi mereka baik dari sisi spiritualitas maupun fungsionalitas.

Kualitas pelayanan menjadi variabel fundamental yang menentukan loyalitas dan minat nasabah. Dalam industri jasa perbankan, pelayanan bukan sekadar keramahan staf, melainkan mencakup dimensi yang lebih luas seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Bank syariah di Kota Tebing Tinggi menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dengan lembaga keuangan syariah lainnya seiring dengan penguatan posisi bank syariah milik negara maupun unit usaha syariah lainnya. Kondisi tersebut menuntut bank syariah untuk menunjukkan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang profesional dan responsif guna menarik serta mempertahankan nasabah.

Kualitas pelayanan yang prima menjadi syarat mutlak bagi bank syariah di Kota Tebing Tinggi untuk mengonversi literasi syariah mahasiswa menjadi tindakan nyata dalam

menabung. Apabila staf bank tidak mampu memberikan solusi yang cepat atau jika prosedur administrasi dirasa terlalu berbelit-belit, maka mahasiswa sebagai nasabah potensial yang menghargai efisiensi akan cenderung mencari alternatif institusi keuangan lain.

Selain kualitas pelayanan secara fisik di kantor cabang, era disrupsi digital memaksa perbankan syariah untuk memperkuat lini digital mereka melalui layanan *mobile banking*. Kemudahan transaksi melalui aplikasi seluler telah menjadi kebutuhan primer bagi Mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli angkatan 2022 yang menjalani aktivitas akademik dan personal secara serba digital.

Kemudahan transaksi *mobile banking* mencakup aspek navigasi aplikasi yang intuitif, kecepatan proses transfer, kemudahan pembayaran tagihan, hingga fitur integrasi dompet digital yang intensif digunakan oleh mahasiswa. Secara teoretis, persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi niat seseorang untuk mengadopsi sebuah sistem teknologi (Rahim & Muh. Akbar, 2022)

Bagi mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli angkatan 2022, kemampuan mengakses layanan perbankan tanpa batasan ruang dan waktu merupakan nilai tambah yang signifikan. Mengingat mobilitas mahasiswa yang tinggi, keberadaan *platform* digital yang tidak stabil atau memiliki antarmuka yang membingungkan akan secara langsung menurunkan minat mereka untuk menabung dan bertransaksi di bank syariah tersebut.

Masalah yang muncul secara empiris di lapangan adalah adanya kesenjangan antara ekspektasi mahasiswa terhadap layanan perbankan digital dengan realitas performa aplikasi yang disediakan oleh perbankan syariah. Kendala teknis dalam aplikasi *mobile banking* seringkali menjadi penghambat utama dalam retensi nasabah dari kalangan akademisi.

Infrastruktur jaringan dan kesiapan sistem perbankan syariah di Kota Tebing Tinggi menghadapi berbagai tantangan dalam mengadopsi teknologi terbaru. Mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli angkatan 2022 yang mulai mengelola keuangan secara mandiri memerlukan layanan perbankan yang tidak hanya memenuhi prinsip keamanan syariah, tetapi juga menawarkan kemudahan dan kepraktisan dalam penggunaannya.

Apabila bank syariah di Kota Tebing Tinggi mampu mengintegrasikan kemudahan transaksi dengan fitur-fitur yang relevan dengan gaya hidup mahasiswa, maka peluang untuk meningkatkan dana pihak ketiga (DPK) melalui tabungan mahasiswa akan terbuka lebar. Sebaliknya, ketidakmampuan bank dalam menyediakan *platform* digital yang mumpuni akan membuat mahasiswa beralih ke bank konvensional yang seringkali dipersepsikan lebih unggul dalam hal inovasi teknologi.

Terdapat fenomena di mana Mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli angkatan 2022 memiliki rekening bank syariah hanya untuk keperluan administratif kampus, namun aktivitas transaksi dan saldo di dalamnya tetap minimal. Hal ini mengindikasikan bahwa minat menabung yang berkelanjutan belum terbentuk sepenuhnya akibat faktor-faktor pelayanan dan teknologi yang belum optimal.

Observasi awal menunjukkan masih adanya keluhan dari kalangan mahasiswa mengenai keterbatasan fitur pada beberapa aplikasi bank syariah dibandingkan dengan penyedia jasa keuangan lainnya, serta waktu tunggu pelayanan di kantor cabang yang dinilai kurang efisien. Di sisi lain, bank syariah terus berupaya melakukan perbaikan layanan melalui berbagai program sosialisasi dan pembaruan sistem digital secara berkala.

Perbedaan antara upaya peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh pihak bank dengan persepsi mahasiswa terhadap layanan tersebut merupakan fenomena yang perlu dikaji lebih lanjut. Kota Tebing Tinggi sebagai salah satu kota yang terus berkembang memiliki potensi pasar perbankan syariah yang cukup besar, yang ditunjukkan oleh keberadaan berbagai lembaga perbankan syariah yang beroperasi di wilayah tersebut. Namun demikian, potensi tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh tingginya tingkat inklusi keuangan syariah di kalangan mahasiswa. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan produk dan layanan

perbankan syariah oleh mahasiswa masih memerlukan peningkatan melalui berbagai strategi yang lebih efektif.

Di sisi lain, mahasiswa sebagai generasi yang akrab dengan teknologi digital memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan kecepatan transaksi yang diberikan oleh lembaga perbankan. Oleh karena itu, diperlukan kajian ilmiah yang sistematis untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan minat mahasiswa terhadap perbankan syariah.

Mengacu pada uraian di atas, peneliti tertarik meneliti tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi *Mobile banking* terhadap Minat Menabung Mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022 pada Bank Syariah di Kota Tebing Tinggi".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah, metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian yang dilakukan adalah menekankan analisisnya pada data-data numeric (angka).

Menurut (Sugiyono, 2023) mengemukakan Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sifat Penelitian ini adalah, kuantitatif suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian merupakan bagian inti yang menginterpretasikan temuan empiris secara mendalam serta menghubungkannya dengan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu. Pada bagian ini, hasil analisis statistik yang telah diperoleh akan dijelaskan maknanya dalam konteks permasalahan penelitian, yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kemudahan Transaksi *Mobile Banking* (X_2) terhadap Minat Menabung (Y) mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022 pada bank syariah di Kota Tebing Tinggi.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (uji t), diperoleh nilai t-hitung sebesar 0,123 dengan nilai signifikansi sebesar 0,903. Karena nilai signifikansi tersebut jauh lebih besar dari 0,05 ($0,903 > 0,05$), maka H_{a1} ditolak dan H_{o1} diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Menabung mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022 pada bank syariah di Kota Tebing Tinggi.

Temuan ini menarik untuk dikaji lebih lanjut karena bertolak belakang dengan asumsi awal yang dibangun dalam kerangka konseptual. Secara teoretis, kualitas pelayanan memang merupakan pilar fundamental dalam industri jasa perbankan (Tjiptono, 2020).

Model CARTER yang dikembangkan oleh Othman dan Owen bahkan menekankan enam dimensi penting *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* yang seharusnya menjadi determinan kepuasan dan loyalitas nasabah (Widiastuti, 2022).

Namun, dalam konteks mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022, dimensi-dimensi tersebut ternyata belum cukup kuat untuk mendorong minat menabung secara signifikan. Setidaknya ada tiga faktor yang dapat menjelaskan mengapa hipotesis pertama ditolak.

Pertama, karakteristik responden yang didominasi oleh Generasi Z (usia 19–22 tahun) menunjukkan bahwa kelompok ini memiliki pola pikir dan preferensi yang berbeda dibandingkan nasabah generasi sebelumnya. Mahasiswa Generasi Z cenderung lebih

menilai suatu layanan berdasarkan aspek digital dan fungsional dibandingkan interaksi fisik di kantor cabang. Dalam penelitian ini, 36,36% responden telah menggunakan *mobile banking* selama 1-2 tahun dan 30,30% selama 3 - 4 tahun, yang mengindikasikan bahwa mereka sudah terbiasa dengan ekosistem digital. Dengan demikian, pelayanan fisik (*tangibles*) dan interaksi langsung dengan *frontliner* (*empathy* dan *responsiveness*) mungkin bukan lagi prioritas utama bagi mereka. Mereka lebih menuntut efisiensi dan keandalan sistem digital daripada keramahan staf di kantor cabang.

Kedua, instrumen pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan enam indikator yang bersifat umum. Meskipun seluruh item telah dinyatakan valid dan reliabel (Cronbach's Alpha 0,818), namun cakupan indikator tersebut mungkin belum secara spesifik menangkap aspek-aspek kualitas pelayanan yang paling relevan bagi mahasiswa. Misalnya, dimensi *compliance* (kepatuhan syariah) yang menjadi pembeda utama bank syariah dengan bank konvensional, ternyata tidak memberikan pengaruh yang dominan. Hal ini mengindikasikan bahwa bagi mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli yang secara institusional memiliki latar belakang agama Islam kepatuhan syariah mungkin sudah dianggap sebagai *basic requirement* (syarat mutlak) yang tidak lagi menjadi faktor pembeda, melainkan sudah menjadi ekspektasi dasar yang otomatis harus dipenuhi. Ketika suatu atribut sudah menjadi *hygiene factor* (faktor pemelihara) dalam teori Herzberg, maka kehadirannya tidak serta-merta meningkatkan minat, tetapi ketidakhadirannya justru akan menimbulkan kekecewaan.

Ketiga, temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah tidak selalu signifikan pada segmen mahasiswa atau generasi muda. Penelitian oleh (Putri, 2022) memang menemukan pengaruh positif kualitas layanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada mahasiswa IAIN Metro. Namun, penelitian tersebut secara spesifik mengukur kualitas layanan *digital* (*e-service quality*), bukan kualitas pelayanan fisik di kantor cabang. Sementara dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur secara lebih konvensional yang mencakup aspek fisik dan interaksi personal.

Dengan demikian, perbedaan fokus pengukuran ini dapat menjelaskan mengapa hasil penelitian berbeda. Mahasiswa lebih responsif terhadap kualitas layanan digital yang langsung bersentuhan dengan aktivitas keseharian mereka, dibandingkan dengan kualitas pelayanan fisik yang mungkin jarang mereka akses secara langsung.

Selain itu, observasi awal yang disebutkan dalam latar belakang bahwa mahasiswa cenderung memiliki rekening bank syariah hanya untuk keperluan administratif kampus, namun saldo di dalamnya tetap minimal, juga memperkuat temuan ini. Rendahnya saldo dan aktivitas transaksi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sekalipun belum mampu mengonversi kepemilikan rekening menjadi minat menabung yang substansial. Faktor-faktor seperti pendapatan (uang saku) yang terbatas, prioritas konsumsi jangka pendek, serta kurangnya motivasi internal untuk menabung mungkin lebih dominan dalam memengaruhi keputusan mahasiswa.

Dengan demikian, meskipun secara statistik tidak signifikan, koefisien regresi positif sebesar 0,009 tetap mengindikasikan adanya hubungan searah yang lemah antara kualitas pelayanan dan minat menabung. Artinya, secara teoretis peningkatan kualitas pelayanan tetap akan diikuti oleh peningkatan minat menabung, namun besaran pengaruhnya sangat kecil dan tidak cukup bermakna dalam populasi ini.

2. Pengaruh Kemudahan Transaksi *Mobile Banking* terhadap Minat Menabung Mahasiswa

Berbeda dengan variabel pertama, hasil uji hipotesis secara parsial untuk variabel Kemudahan Transaksi *Mobile Banking* menunjukkan nilai t-hitung sebesar 2,375 dengan nilai signifikansi sebesar 0,021. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,021 < 0,05$), maka H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Artinya, Kemudahan Transaksi *Mobile Banking*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menabung mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022 pada bank syariah di Kota Tebing Tinggi. Koefisien regresi sebesar 0,185 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kemudahan transaksi *mobile banking* akan meningkatkan minat menabung sebesar 0,185 satuan.

Temuan ini sangat sejalan dengan kerangka teoretis yang dibangun, khususnya *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis. Dalam TAM, *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) merupakan determinan kunci yang memengaruhi niat perilaku pengguna (*behavioral intention*) melalui peningkatan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) (Pratama & Rosidi, 2023)

Ketika mahasiswa merasakan bahwa aplikasi *mobile banking* mudah dipelajari, interaksinya jelas, aksesnya fleksibel, fiturnya mudah dikuasai, serta respons sistemnya cepat, maka mereka akan merasa nyaman dan terbantu dalam mengelola keuangan. Kenyamanan ini pada gilirannya mendorong mereka untuk lebih sering berinteraksi dengan bank, termasuk menabung.

Hasil ini memperkuat penelitian (Yeni, 2022) yang menemukan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu. Demikian pula dengan penelitian (Putri, 2022) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan khususnya kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, keamanan transaksi, dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada mahasiswa IAIN Metro.

Penelitian (Delima, 2022) juga mengonfirmasi bahwa kemudahan *m-banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku mahasiswa, di mana semakin tinggi kemudahan yang dirasakan, semakin besar intensitas penggunaan layanan tersebut.

Lebih lanjut, temuan ini juga selaras dengan prinsip *Maqasid Syariah*, khususnya aspek *Taysir* (kemudahan) dalam bermuamalah. Islam mendorong inovasi yang mampu menghilangkan kesulitan (*masyaqqah*) bagi umat dalam memenuhi kebutuhan finansialnya (Harahap, 2023).

Ketika bank syariah di Kota Tebing Tinggi mampu menyajikan *platform* digital yang *user-friendly*, hal tersebut secara efektif mengimplementasikan nilai-nilai syariah dalam bentuk pelayanan yang memudahkan urusan nasabah. Mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli yang memiliki latar belakang pendidikan agama cenderung menghargai layanan yang tidak hanya halal, tetapi juga profesional dan memudahkan (*ihsan* dalam pelayanan).

Karakteristik responden yang didominasi oleh generasi digital (usia produktif dengan tingkat adaptasi teknologi tinggi) menjadikan kemudahan transaksi sebagai kebutuhan primer, bukan sekadar pelengkap. Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menggunakan *mobile banking* selama lebih dari satu tahun, yang berarti mereka telah memiliki pengalaman membandingkan berbagai aplikasi perbankan.

Dalam kondisi persaingan antarbank yang ketat, mahasiswa akan cenderung memilih bank yang menawarkan pengalaman digital yang paling mulus (*seamless experience*). Proses transfer yang cepat, antarmuka yang intuitif, serta fitur pembayaran tagihan dan *top-up* dompet digital yang terintegrasi menjadi faktor penentu utama.

Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa di era disrupsi digital, kemudahan transaksi *mobile banking* merupakan *value proposition* yang paling kuat bagi segmen mahasiswa dalam membentuk minat menabung. Bank syariah yang ingin meningkatkan pangsa pasar di kalangan generasi muda harus memprioritaskan pengembangan fitur digital yang mudah, cepat, dan andal, serta secara berkala melakukan pembaruan sistem untuk mengakomodasi kebutuhan dan preferensi pengguna yang terus berkembang.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi *Mobile Banking* secara Simultan terhadap Minat Menabung Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F-hitung sebesar 4,274 dengan nilai signifikansi sebesar 0,018. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,018 < 0,05$), maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi *Mobile Banking* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Minat Menabung mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022 pada bank syariah di Kota Tebing Tinggi.

Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,292 menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 29,2% variasi dalam minat menabung mahasiswa, sedangkan sisanya sebesar 70,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Meskipun secara parsial kualitas pelayanan tidak signifikan, namun ketika dikombinasikan dengan kemudahan transaksi *mobile banking*, keduanya memiliki kontribusi yang bermakna secara statistik.

Fenomena ini dapat dijelaskan melalui perspektif *synergistic effect* (efek sinergi). Kualitas pelayanan yang baik di kantor cabang misalnya keramahan staf, kepatuhan syariah yang jelas, dan keandalan sistem administrasi menciptakan fondasi kepercayaan dasar (*basic trust*) bagi nasabah. Sementara itu, kemudahan transaksi *mobile banking* memberikan pengalaman fungsional yang langsung dirasakan dalam aktivitas sehari-hari.

Ketika kedua elemen ini berjalan beriringan, nasabah merasakan kepastian bahwa bank tersebut tidak hanya profesional dalam pelayanan fisik, tetapi juga modern dan adaptif terhadap teknologi. Kombinasi ini menciptakan persepsi positif yang holistik tentang bank syariah, yang pada akhirnya mendorong minat untuk menempatkan dananya di bank tersebut.

Dengan kata lain, kualitas pelayanan berperan sebagai faktor pembentuk kepercayaan institusional, sedangkan kemudahan transaksi *mobile banking* berperan sebagai faktor pemicu aksi nyata. Seorang mahasiswa mungkin belum akan menabung hanya karena staf bank ramah (kualitas pelayanan saja), tetapi ketika keramahan tersebut didukung oleh aplikasi yang mudah digunakan dan transaksi yang cepat, maka minat menabung akan muncul sebagai respons integratif terhadap keseluruhan pengalaman perbankan.

Hasil ini juga menegaskan bahwa model penelitian ini memiliki kapasitas prediktif yang cukup baik ($R^2 = 31,9\%$) untuk menjelaskan minat menabung di kalangan mahasiswa. Meskipun masih ada 68,1% faktor lain yang memengaruhi, kontribusi hampir sepertiga dari variasi minat menabung merupakan angka yang signifikan dalam konteks ilmu sosial dan perilaku konsumen. Faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi minat menabung antara lain tingkat pendapatan (uang saku), literasi keuangan, pengaruh teman sebaya (*peer influence*), promosi dan *reward* perbankan, tingkat religiusitas, serta gaya hidup konsumtif mahasiswa.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kemudahan Transaksi *Mobile Banking* (X_2) terhadap Minat Menabung (Y) mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022 pada bank syariah di Kota Tebing Tinggi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Menabung (Y) mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022 pada bank syariah di Kota Tebing Tinggi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 0,123 yang lebih kecil dari t-tabel (1,669) dan nilai signifikansi sebesar 0,903 yang jauh lebih besar dari 0,05 ($0,903 > 0,05$). Dengan demikian, H_a ditolak dan H_o diterima. Artinya, tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah (baik dari segi kepatuhan syariah, jaminan, keandalan, bukti fisik, empati, maupun daya tanggap) tidak cukup kuat untuk mendorong peningkatan minat menabung di kalangan mahasiswa.

2. Kemudahan Transaksi *Mobile Banking* (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menabung (Y) mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022 pada bank syariah di Kota Tebing Tinggi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t -hitung sebesar 2,375 yang lebih besar dari t -tabel (1,669) dan nilai signifikansi sebesar 0,021 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,021 < 0,05$). Dengan demikian, H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Koefisien regresi sebesar 0,185 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kemudahan transaksi *mobile banking* akan meningkatkan minat menabung sebesar 0,185 satuan. Artinya, semakin mudah aplikasi *mobile banking* dipelajari, semakin jelas interaksinya, semakin fleksibel aksesnya, serta semakin cepat respons sistemnya, maka semakin tinggi pula minat mahasiswa untuk menabung pada bank syariah.
3. Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kemudahan Transaksi *Mobile Banking* (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Minat Menabung (Y) mahasiswa STAI Tebingtinggi Deli Angkatan 2022 pada bank syariah di Kota Tebing Tinggi. Hal ini dibuktikan dengan nilai F -hitung sebesar 4,274 yang lebih besar dari F -tabel (3,14) dan nilai signifikansi sebesar 0,018 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,018 < 0,05$). Dengan demikian, H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Bank Syariah di Kota Tebing Tinggi
 - a. Prioritaskan pengembangan fitur *mobile banking* yang intuitif, cepat, dan stabil, karena kemudahan transaksi digital terbukti paling berpengaruh terhadap minat mahasiswa.
 - b. Lakukan pembaruan sistem secara berkala dan minimalkan kendala teknis agar pengalaman pengguna tetap optimal.
 - c. Meskipun kualitas pelayanan fisik tidak signifikan secara parsial, tetaplah menjaga standar pelayanan dan kepatuhan syariah sebagai faktor dasar pembangun kepercayaan.
2. Bagi STAI Tebingtinggi Deli
 - a. Fasilitasi peningkatan literasi keuangan syariah mahasiswa melalui seminar, lokakarya, atau integrasi materi dalam perkuliahan.
 - b. Jalin kerja sama dengan bank syariah untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan digital bagi civitas akademika.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Manfaatkan kemudahan transaksi *mobile banking* untuk membiasakan diri menabung secara disiplin, meskipun dalam jumlah kecil, serta tingkatkan pemahaman tentang produk keuangan syariah.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Tambahkan variabel lain seperti literasi keuangan, pendapatan (uang saku), pengaruh teman sebaya, atau persepsi keamanan digital untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.
 - b. Perluas populasi dan sampel ke berbagai perguruan tinggi serta gunakan metode campuran (*mixed methods*) untuk eksplorasi yang lebih mendalam.

REFERENSI

- Delima, P. S. (2022). Pengaruh Kemudahan M-Banking terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau. *Skripsi*.
- Dewi, A. A. (2014). Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Melalui. *Kolokium Riset Mahasiswa, VI*(1), 84–91.
- Fauzi, A., & Setyorini, R. (2024). Digitalisasi Perbankan Syariah: Tantangan dan Peluang dalam

- Meningkatkan Inklusi Keuangan Generasi Z. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(4).
- Firmansyah, A., & Aziz, M. (2024). Digitalisasi Layanan dan Loyalitas Nasabah Mahasiswa. *Jurnal Perbankan Digital*, 3(2).
- Ghozali, I. (2023). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, M. A. (2023). Implementasi Prinsip Taysir dalam Layanan Digital Banking di Indonesia. *Jurnal Muamalah Modern*, 5(2).
- Hasanah, H. (2020). Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taquaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Hidayat, R. (2024). Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah dalam Perbankan Syariah di Indonesia. *International Journal of Islamic Banking and Finance*, 2(1).
- Hidayat, T., & Al-Arif, M. N. R. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking pada Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(2).
- Ihsan Mu, Z., Wissalam Bustami, A., Mailindra, W., Delvia Novita, N., Rahmah, S., Agama Islam Negeri Kerinci, I., Perbankan Syariah, M., IAIN Kerinci, F., & Manajemen Bisnis Syariah, M. (2024). Menumbuhkan Minat Menabung Sejak Dini Di Nagari Koto Anau Tapan. *Rangguk: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 04(01), 31–38.
- Lestari, W. D. (2023). Analisis Niat Menabung Mahasiswa pada Bank Syariah: Perspektif Teori Perilaku Terencana dan Digitalisasi. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 4(1).
- Mardiana, L. (2020). Analisis Perilaku Konsumen Digital pada Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 3(1).
- Nasution, H. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Syariah: Perspektif Milenial*. Medan: Perdana Publishing.
- Pratama, B. A. (2021). *Manajemen Pelayanan Prima di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pratama, R. A., & Rosidi, A. (2023). Evolusi TAM dalam Menjelaskan Adopsi Fintech di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Teknologi Informasi*, 3(2).
- Putra, A., & Setiawan, B. (2025). Analisis Determinan Minat Menabung Mahasiswa pada Perbankan Syariah di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 7(2).
- Putri, A. I. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro Angkatan 2018). *Skripsi*, 9(3), 210–220.
- Rahayu, S. (2025). Psikologi Pengguna Teknologi Finansial: Bagaimana Kemudahan Mengubah Niat Menjadi Aksi. *Jurnal Perilaku Konsumen*, 5(2).
- Rahim, A., & Muh. Akbar, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 1(1), 143. <http://digilib.walisongo.ac.id/files/disk1/127/jtptiain-gdl-mabdulrouf-6326-1-allskri-x.pdf>
- Sari, D. P., & Hidayat, T. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital terhadap Minat Nasabah Milenial Menabung di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 5(2).
- Sholikha, K., & Peni, H. (2026). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Daya Saing Bank Syariah Terhadap Bank Konvensional: Tinjauan Literatur. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 05(01), 45–59.
- Slameto. (2021). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono. (2020). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni, S., & Fitriani, E. (2024). Aplikasi Theory of Planned Behavior dalam Menjelaskan Minat Menabung di Bank Syariah. *Jurnal Psikologi Islam*, 2(1).

- Widiastuti, T. (2022). Integrasi Model CARTER dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2).
- Widiyanto, M. A. (2021). *Statistika Terapan*. Jakarta: Gramedia.
- Yeni, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu. *Skripsi*, 10(2), 166–172.
- Zevanathaniela, A., Nur Hastuti, M., Ishmatul Maula, O., A Handini, M., & Farliana, N. (2025). Pengaruh Pengetahuan dan Motivasi Menabung terhadap Minat Investasi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 2(3), 134–148.