

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH GEN MILENIAL  
DALAM BER-TRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS  
ACTION MOBILE (STUDI PADA NASABAH BANK ACEH  
SYARIAH KCU BANDA ACEH)**



**OLEH:**

**SALSA WIEDY DHIYA KANSA  
210603127**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2025 M/1447 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsa Wiedy Dhiya Kansa

NIM : 210603127

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan serta ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademiknya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 16 Desember 2025

Yang Menyatakan



BANX100753780

Salsa Wiedy Dhiya Kansa

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI  
PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH GEN MILENIAL DALAM BER-  
TRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS ACTION MOBILE (STUDI  
PADA BANK ACEH SYARIAH KCU BANDA ACEH)**

Disusun Oleh:

Salsa Wiedy Dhiya Kansa

NIM. 210603127

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Ismail Rasvid Ridla Tarigan, M.A.

NIP. 198310282015031001

Pembimbing II



Ella Annisa, M.E.

NIP. 199612102025052007

جامعة الرانيري  
Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NIP. 197711052006042003

**PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH GEN MILENIAL DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS  
ACTION MOBILE (STUDI PADA BANK ACEH SYARIAH KCU BANDA ACEH)**

Salsa Wiedy Dhiya Kansa  
NIM. 210603127

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN  
Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S- 1) dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal

Selasa,

20 Januari 2023 M

1 Sya'ban 1447 H

Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

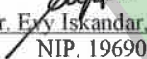
Sekretaris

  
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.  
NIP. 198310282015031001

  
Ella Annissa, M.E.  
NIP. 199612102025052007

Penguji I

Penguji II

  
Dr. Exy Iskandar, S.E., M.Si., Ak. CPA  
NIP. 196902242025211001

  
Ismail Nura, M.E.  
NIP. 199506052025051004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

  
Prof. Dr. Hafas Furgani, M.Ec  
NIP. 198006252009011009





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Salsa Wiedy Dhiya Kansa  
NIM : 210603127  
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [210603127@student.ar-raniry.ac.id](mailto:210603127@student.ar-raniry.ac.id)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir  KKU  Skripsi

Yang berjudul:

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN GEN MILENIAL DALAM BER-TRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS ACTION MOBILE (STUDI PADA BANK ACEH SYARIAH KCU LAMPRIET BANDA ACEH)**

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 16 Desember 2025

Mengetahui

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Salsa Wiedy Dhiya Kansa  
NIM. 21060327

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA  
NIP. 198310282015031001

Ella Annisa, M.E.  
NIP. 199612102025052007

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GEN MILENIAL DALAM BER-TRANSAKSI MENGGUNAKAN QRIS ACTION MOBILE (STUDI PADA BANK ACEH SYARIAH KCU BANDA ACEH)”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag., sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA sebagai

Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Muksal, S.E.I., M.E.I. selaku dosen Penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.
5. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A. selaku pembimbing I dan Ibu Ella Annisa, M.E. selaku pembimbing II atas bimbingan, arahan, waktu, serta kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan karya ini. Saran dan masukan yang diberikan sangat berarti dalam membantu penulis menyempurnakan karya ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen dan civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Papa Edy Saputra, S.T. dan Mama Widia Sukma atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan yang tiada henti. Motivasi, nasihat, dan kepercayaan yang diberikan menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan karya ini. Setiap

perjuangan dan pengorbanan Papa dan Mama menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak mudah menyerah. Semoga Papa dan Mama diberikan kesehatan dan kebahagiaan.

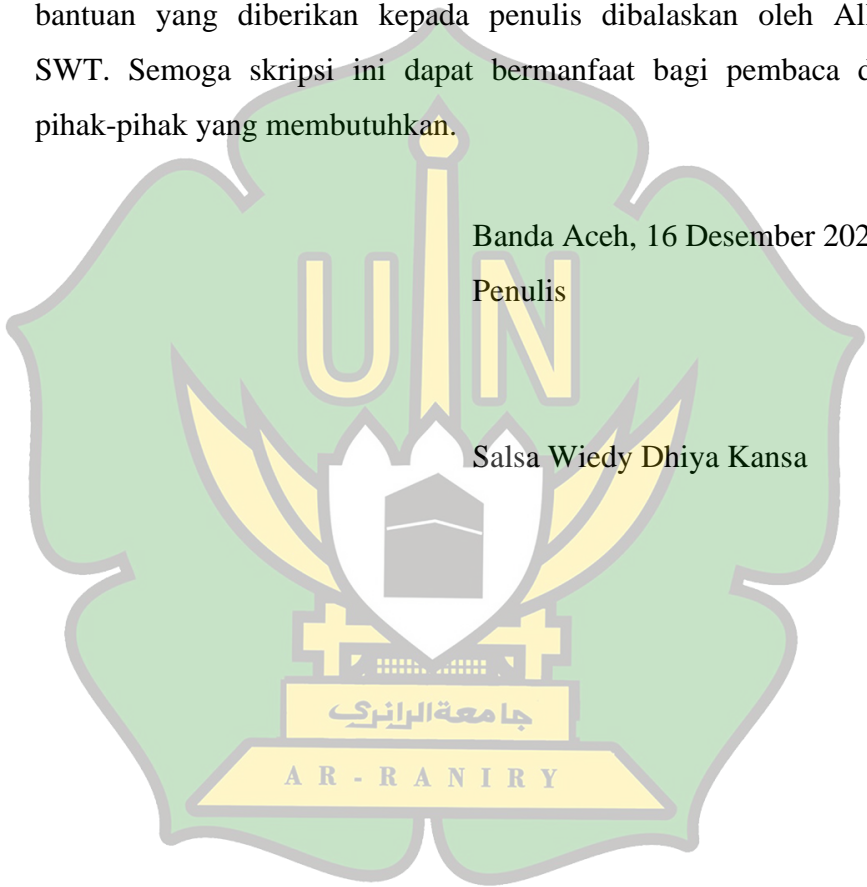
8. Dengan penuh rasa sayang, penulis menyampaikan terima kasih kepada adik-adik tercinta Zhafira Wiedy Dhiya Kansa dan M. Zaki Abiyyu atas perhatian, semangat dan kebersamaan yang selalu diberikan. Kehadiran kalian menjadi motivasi besar bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman yang telah kebersamai setiap fase kehidupan penulis, meskipun tidak semuanya menetap untuk waktu yang lama. Di antara mereka, ada yang memberikan dukungan, semangat, dan motivasi sehingga penulis mampu terus melangkah dan menyelesaikan perjalanan ini hingga akhir. Dan untuk Devika Levina, terimakasih telah kebersamai penulis sejak masa sekolah hingga saat ini.
10. Penulis menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada Muhammad Wahyu Mustaqim selaku partner penulis atas dukungan, kerja sama, serta kontribusi yang diberikan selama proses penulisan. Bantuan, motivasi, dan kebersamaan yang terjalin turut membantu penulis menyelesaikan seluruh tahapan proses ini dengan baik.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 16 Desember 2025

Penulis

Salsa Wiedy Dhiya Kansa



# TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Materi P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor:0543b/u/1987

## 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

## 2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vocal Tunggal

Vokal Tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌ِ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

*Kaifa* : كيف

*haua* : هول

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
◌َ ا	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī
◌ِ ي	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

قال : *qāla*

رمى : *ramā*

قيل : *qīla*

يقول : *yāqūlu*

#### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah (ة) hidup  
Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t.
- b. Ta marbutah (ة) mati  
Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Raudāh al-atfāl/ raūdātulātfāl*

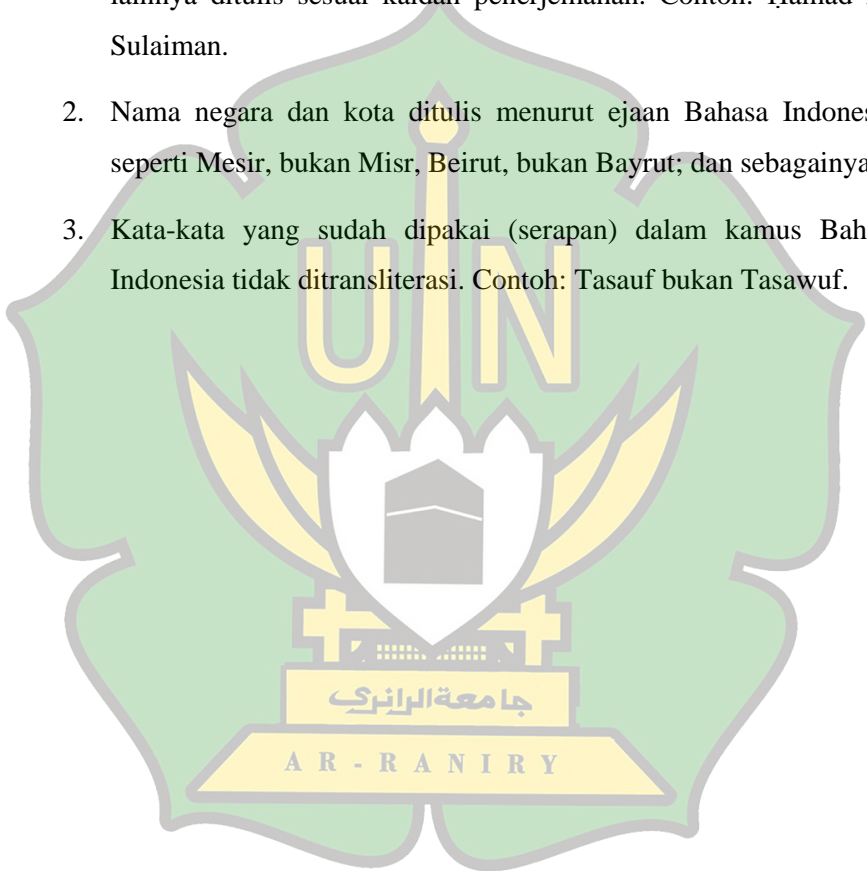
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah / alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Ṭalḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr, Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf bukan Tasawuf.



## ABSTRAK

Nama : Salsa Wiedy Dhiya Kansa  
NIM : 210603127  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Milenial Dalam Menggunakan QRIS Action Mobile (Studi Pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh)

Pembimbing I : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.  
Pembimbing II : Ella Annisa, M.E.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah generasi milenial dalam bertransaksi menggunakan QRIS pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap nasabah generasi milenial pengguna QRIS *Action Mobile* Bank Aceh Syariah yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan uji validitas, realibilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah dan aman layanan QRIS yang dirasakan, maka kepuasan nasabah generasi milenial akan semakin meningkat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian pembayaran digital syariah serta menjadi bahan pertimbangan bagi Bank Aceh Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan QRIS.

**Kata kunci: Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, QRIS, Generasi Milenial.**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 QRIS ( <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> ) .....	11
2.1.1 Pengertian Layanan QRIS.....	11
2.1.2 Manfaat Layanan QRIS.....	12
2.1.3 Metode QRIS.....	13
2.1.4 <i>Mobile Banking</i> .....	15
2.1.5 Cara Penggunaan QRIS Pada Fitur <i>Mobile Banking</i> ..	15
2.2 Teori Technology Acceptance Model (TAM) .....	16
2.2.1 Pengertian TAM.....	16
2.3 Generasi Milenial.....	18
2.3.1 Pengertian Generasi Milenial .....	18
2.3.2 Gaya Hidup Generasi Milenial.....	19

2.3.3 Karakteristik Generasi Milenial .....	20
2.4 Kepuasan Nasabah .....	21
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	21
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	22
2.4.3 Strategi Kepuasan Nasabah .....	22
2.4.4 Indikator Kepuasan Nasabah.....	23
2.5 Kemudahan .....	24
2.5.1 Pengertian Kemudahan.....	24
2.5.2 Manfaat Kemudahan Penggunaan QRIS .....	25
2.5.3 Indikator Kemudahan.....	25
2.6 Keamanan .....	26
2.6.2 Tingkat Kinerja Keamanan .....	27
2.6.3 Indikator Keamanan .....	27
2.7 Penelitian Terdahulu .....	28
2.8 Kerangka Pemikiran .....	39
2.8.1 Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	39
2.8.2 Skema Kerangka Berfikir.....	39
2.8.3 Hipotesis.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi .....	41
3.2.2 Sampel.....	41
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.3.1 Sumber Data.....	42
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	43
3.4.1 Definisi Variabel .....	43
3.4.2 Operasionalisasi Variabel.....	44
3.5 Skala Pengukuran Penelitian .....	45
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	45
3.6.1 Uji Validitas .....	45
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	46

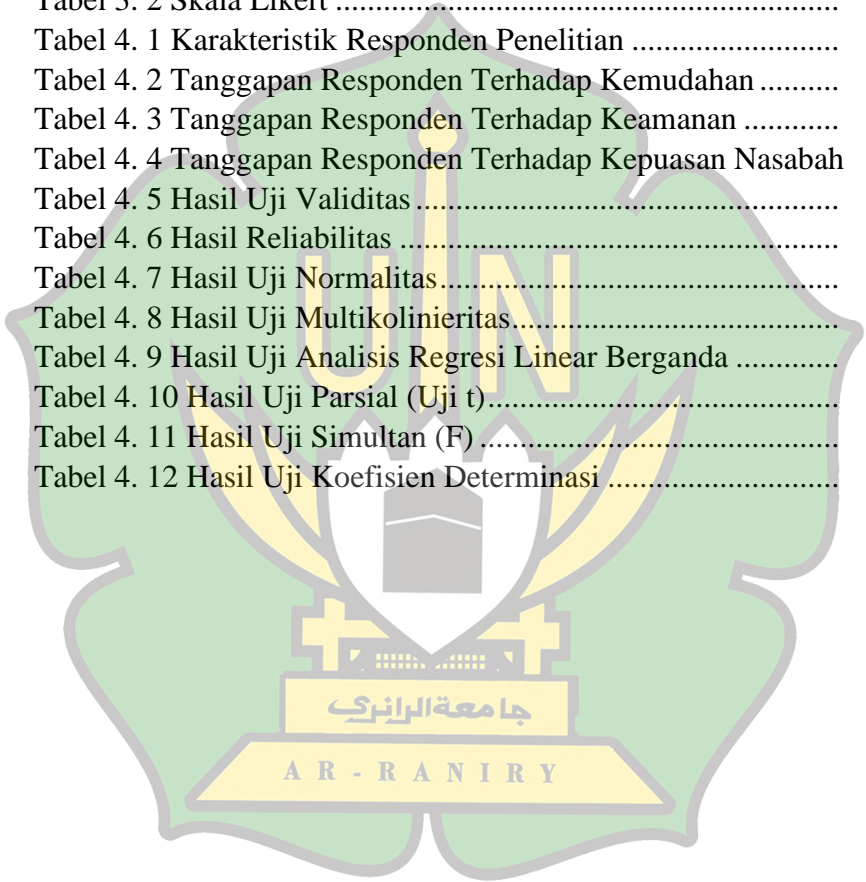
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	46
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
3.8 Pengujian Hipotesis .....	49
3.8.1 Uji Parsial.....	49
3.8.2 Uji Simultan .....	50
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
4.1.1 Profil Bank Aceh Syariah KCU Lampriet Banda Aceh	52
4.2 Deskripsi dan Tanggapan Responden Penelitian .....	53
4.2.1 Deskripsi karakteristik Responden Penelitian.....	53
4.2.2 Deskripsi Tanggapan Responden Penelitian .....	57
4.3 Hasil Analisis Kualitas Instrumen .....	64
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	64
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	65
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	66
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	66
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....	68
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear .....	71
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	72
4.6.1 Hasil Uji Secara Parsial.....	72
4.6.2 Hasil Uji Simultan ( $F$ ).....	74
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	75
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
4.7.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Milenial Dalam Ber-transaksi Menggunakan QRIS <i>Action Mobile</i> (Studi Pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh). .....	76
4.7.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Milenial Dalam Ber-transaksi Menggunakan QRIS <i>Action Mobile</i> (Studi Pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh). .....	78

4.7.3 Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Milenial Dalam Ber-transaksi Menggunakan QRIS <i>Action Mobile</i> (Studi Pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh).	81
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN</b> .....	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>86</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>91</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna QRIS di Aceh.....	3
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian .....	34
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian .....	44
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Penelitian .....	54
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan .....	57
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Keamanan .....	60
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah .....	62
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas .....	64
Tabel 4. 6 Hasil Reliabilitas .....	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan (F) .....	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 QR Code Statis .....	14
Gambar 2. 2 QR Code Dinamis.....	14
Gambar 2. 3 Skema Kerangka Pemikiran .....	40
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	91
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner Responden .....	100
Lampiran 3 r Tabel Uji Validitas.....	109
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	116
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	119
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas .....	120
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	121
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	122
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	122
Lampiran 10 Distribusi Tabel Uji T .....	123
Lampiran 11 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	125
Lampiran 12 F Tabel .....	126
Lampiran 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	130
Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	130



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di era modern saat ini, bank memberikan kontribusi yang sangat besar dalam menggerakkan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Bank diperlukan sebagai mitra untuk melakukan transaksi keuangan yang mendukung operasi hampir semua sektor usaha, termasuk industry, jasa, perdagangan, pertanian, dan perkebunan. Kegiatan ekonomi yang dapat dilakukan bank tidak hanya terbatas pada bisnis, tetapi mereka juga dapat menawarkan berbagai layanan tambahan untuk memenuhi kebutuhan nasabah (Dalimunthe & Lubis, 2023).

Bank diatur oleh undang-undang Republik Indonesia, seperti dalam proses mengumpulkan dan menyalurkan dana. Karena tugasnya untuk menghimpun dana, bank sering disebut sebagai institusi yang dapat diandalkan. Dengan ciri-ciri ini, bank menjadi sektor bisnis yang sangat diawasi pemerintah (Zuhri, 2022).

Sampai saat ini, bank telah meluncurkan *Mobile Banking* untuk memanfaatkan kemampuan teknologi informasi dan layanan perbankan, layanan perbankan syariah yang dapat di akses melalui internet yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa mengunjungi bank. *Mobile Banking* menawarkan layanan yang hampir sama dengan *Internet Banking*, seperti informasi saldo, mutasi rek, dan transfer antar bank (Aprilia et al.,

2025).

*Mobile Banking* bergantung pada jaringan seluler. Jika terjadi gangguan atau blank spot, layanan ini tidak dapat diakses. Sebenarnya, masalah ini bukan tanggung jawab bank, melainkan tanggung jawab operator seluler dan penyedia layanan internet yang digunakan nasabah. Namun, jika mengalami kendala, nasabah dapat mengunjungi bank untuk melakukan transaksi secara langsung. Meskipun demikian, bank dan pelanggan terus melihat manfaat dari *mobile banking* karena semua transaksi menjadi lebih mudah dan efisien (Khair et al., 2025).

QRIS merupakan metode pembayaran digital melalui *Mobile Banking* yang menyediakan dua jenis tabungan, yaitu tabungan wadiah dan mudharabah. Menurut Alhaq, (2024). proses pembayaran dengan QRIS dilakukan dengan cara memindai kode QR, memasukkan jumlah pembayaran, mengetikkan PIN, dan kemudian menyelesaikan transaksi. Nasabah bersama pihak bank yang bertanggungjawab dapat memanfaatkan aplikasi *Action Mobile Bank Aceh Syariah* yang telah terkoneksi langsung dengan data nasabah.

**Tabel 1. 1 Pengguna QRIS di Aceh**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengguna QRIS</b>	<b>Jumlah Merchant QRIS</b>	<b>Volume Transaksi QRIS</b>
2023	455.000	139.000	Rp541,8 miliar
2024	658.721	178.926	Rp2,090 triliun
2025 (Jan-Sep)	687.422	195.327	Rp1,98 triliun

Sumber : <https://www.antaranews.com/>

Dalam hal transaksi QRIS, kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* sangat penting. Jika nasabah merasa bahwa fitur tersebut mudah digunakan, mereka cenderung lebih tertarik untuk memanfaatkan fitur ini. Di sisi lain, manfaat yang dirasakan dari penggunaan fitur QRIS, seperti efisiensi waktu, keamanan, dan kenyamanan, juga dapat memengaruhi kepuasan nasabah. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dengan fitur QRIS adalah tingkat kemudahan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang menunjukkan bahwa pengguna percaya bahwa layanan dapat diakses dan digunakan dengan mudah. (Fanani et al., 2025).

Upaya untuk melindungi asset informasi terhadap bahaya yang mungkin terjadi dikenal sebagai keamanan perbankan. Keamanan merujuk pada kemampuan perusahaan dalam mengelola dan melindungi data transaksi (Hassandi et al., 2025). Keamanan juga dapat didefinisikan sebagai kapasitas untuk mengelola dan melindungi transaksi data secara online. Selain itu, seiring dengan kemajuan teknologi, metode penipuan dalam penggunaan mobile

banking juga semakin berkembang. Contohnya adalah tindakan penipuan yang dilakukan oleh seseorang dengan menggunakan metode pembayaran QRIS palsu (Limbong et al., 2025).

Kasus nyata penipuan dengan bukti transfer palsu melalui modus edit gambar dan gangguan teknis pada sistem QRIS menjadi permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi digital. Pelaku penipuan memanfaatkan kecepatan transaksi QRIS dengan menunjukkan bukti pembayaran palsu seolah-olah berhasil, padahal dana tidak masuk ke rekening pedagang, sementara di sisi lain gangguan sistem seperti *maintenance* atau jaringan yang lambat juga dapat menyebabkan transaksi menjadi gagal atau *invalid*. Kedua kondisi ini berdampak pada keterlambatan pembayaran, tidak munculnya notifikasi dana masuk, serta berpotensi merugikan pedagang yang kurang teliti dalam melakukan verifikasi transaksi (Liputan6).

Kepuasan nasabah penting untuk menilai kualitas pelayanan. Nasabah menilai kinerja layanan berdasarkan pengalaman langsung mereka dengan suatu produk. Kualitas layanan ditentukan oleh seberapa besar kesesuaian yang ada antara layanan yang diberikan dan harapan pengguna. Kualitas pelayanan yang lebih tinggi meningkatkan kepuasan nasabah, yang dapat berdampak pada perilaku atau keinginan mereka untuk menanggapi layanan tersebut (Zalelawati et al., 2023).

Penggunaan QRIS oleh generasi milenial terus meningkat karena dianggap praktis dan efektif. Namun, masih terdapat

masalah seperti gangguan jaringan, kesalahan transaksi, notifikasi pembayaran yang tertunda, serta kemungkinan penipuan QRIS palsu. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara pengalaman nyata pengguna dan kemudahan dan keamanan yang diharapkan, yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah KCU Lampriet Banda Aceh.

Berdasarkan hasil telaah penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian terkait QRIS lebih banyak berfokus pada perilaku pengguna, penggunaan teknologi, dan minat pengguna pada bank konvensional. Selain itu, penelitian sebelumnya menemukan hasil yang tidak konsisten mengenai pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna. Tidak banyak juga penelitian yang memeriksa kepuasan nasabah generasi milenial yang menggunakan QRIS di perbankan syariah lokal, terutama Bank Aceh Syariah KCU Lampriet Banda Aceh. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengisi celah tersebut agar hasilnya lebih spesifik, kontekstual, dan sesuai dengan keadaan nyata konsumen di daerah.

Dipilih sebagai subjek penelitian, generasi milenial dianggap memiliki potensi untuk memberikan hasil yang lebih objektif dibandingkan dengan generasi Z karena generasi Z telah terbiasa dengan teknologi sejak usia dini, yang berarti bahwa hasil penelitian kemungkinan besar akan menunjukkan respon positif. Generasi milenial lahir di antara tahun 1980 hingga 1996. Sebaliknya, generasi milenial mengalami adaptasi terhadap

kemajuan teknologi, yang berdampak pada pandangan dan persepsi mereka tentang penggunaan teknologi keuangan, termasuk QRIS (Poddala & Alimuddin, 2023).

Berdasarkan pengamatan awal dan percakapan singkat dengan beberapa nasabah generasi milenial di Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh, diketahui bahwa QRIS *Action Mobile* digunakan untuk transaksi seperti pembayaran di kafe, minimarket, dan UMKM karena dinilai praktis dan cepat tanpa perlu membawa uang tunai. Namun, nasabah masih mengalami beberapa masalah, seperti aplikasi yang lambat dibuka, kegagalan scan QR yang disebabkan oleh jaringan yang tidak stabil, dan menu yang lebih rumit bagi pengguna baru. Dari sisi keamanan, Sebagian nasabah masih ragu untuk melakukan transaksi karena khawatir akan terjadi salah scan, penipuan, atau tidak memahami fitur keamanan aplikasi.

Penggunaan QRIS telah meluas di masyarakat, namun masih banyak yang menghadapi ketidaknyamanan, baik dari segi keamanan seperti kebocoran data pribadi dan transaksi maupun dari segi kemudahan, misalnya terjadinya error saat proses transaksi berlangsung. Fokus penelitian ini adalah untuk menambah data tentang tingkat kepuasan nasabah generasi milenial yang menggunakan QRIS di Banda Aceh. Karena hingga saat ini, belum ada penelitian yang dilakukan dalam mengukur kepuasan nasabah dengan khusus pada populasi tersebut. Untuk mendalami fenomena tersebut, penulis mengangkat penelitian dengan judul: **“Pengaruh**

# **Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Milenial Dalam Ber-transaksi Menggunakan QRIS *Action Mobile* (Studi Pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kemudahan bertransaksi menggunakan QRIS *Action Mobile* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gen milenial pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh?
2. Apakah keamanan bertransaksi menggunakan QRIS *Action Mobile* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gen milenial pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh?
3. Apakah kemudahan dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gen milenial dalam bertransaksi menggunakan QRIS *Action Mobile* pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan bertransaksi menggunakan QRIS *Action Mobile* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gen milenial pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui apakah keamanan bertransaksi menggunakan QRIS *Action Mobile* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gen milenial dalam pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui apakah kemudahan dan keamanan secara

simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah milenial dalam bertransaksi menggunakan QRIS *Action Mobile* pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut yang diharapkan dapat bermanfaat dari penelitian ini:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur tentang sistem pembayaran digital, terutama yang berkaitan dengan QRIS. Selain itu, temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi penelitian berikutnya tentang sistem pembayaran digital adopsi teknologi dan kepuasan pengguna dalam layanan keuangan digital.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan dan pengalaman yang telah dipelajari serta membantu dalam penerapan teori yang telah dipelajari.

###### **b. Bagi Pengguna**

Hasil penelitian dapat memberikan informasi yang berguna bagi nasabah Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh mengenai kemudahan dan keamanan menggunakan QRIS untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang cara menggunakan teknologi ini secara efisien.

c. Bagi Penyedia Layanan

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh dan pengembang aplikasi QRIS untuk meningkatkan layanan dan fitur yang ada, serta memahami kebutuhan dan harapan pengguna.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Penulis membagi skripsi ini menjadi 5 bab, dengan setiap bab terbagi menjadi beberapa subbab. Ini dilakukan untuk membuat skripsi lebih mudah dibaca dan dipahami secara menyeluruh.

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan keuntungan penelitian dibahas dalam bab ini.

#### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Beberapa kutipan buku, termasuk definisi, penelitian sebelumnya, hipotesis, dan kerangka penelitian, diberikan dalam bab ini.

#### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini, jenis penelitian, jenis data, populasi dan sampel, dan model analisis data dibahas.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN**

Bab ini memuat deskripsi objek penelitian, hasil analisis, dan pembahasan mendalam metode yang digunakan.

## **BAB V: PENUTUP**

Bab ini merupakan kesimpulan dari seluruh rangkaian pembahasan skripsi, dan juga berisi kesimpulan dan rekomendasi dari penulis tentang topik yang dibahas.

