

SKRIPSI

**PENGARUH AKSESIBILITAS LAYANAN, FITUR, DAN
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN BYOND *by* BSI
(Studi Pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh)**



Disusun Oleh:

**HEMAMALINI
NIM: 210603111**

**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 : Hemamalini

Nim : 210603111

Program studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
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 dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya 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 sesungguhnya.

Banda Aceh, 23 Juni 2025

Yang Menyatakan



(Hemamalini)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

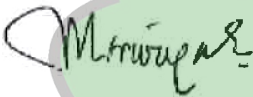
Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Fitur dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI (Studi pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh)

Disusun Oleh:

Hemamalini
NIM:210603111

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



Marwiyati, SE., MM
NIP. 197404172005012002

Pembimbing II



Riza Aulia, SE. I.M. Sc.
NIP.198801302018031001

AR - RANIRY
Mengetahi,
Ketua Prodi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Fitur dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI (Studi pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh)

Hemamalini

NIM: 210603111

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,

15 Juli 2025 M

25 Syawal 1447 H

Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Secretaris

Marwiyati, SE., MM

NIP. 197404172005012002

Riza Aulia, M. Sc.

NIP. 198801302018031001

Penguji 1

Penguji 2

Ismail Raszyd Ridla Tarigan, M.A

NIP : 198310282015031001

Dara Amaratillah, M.Sc.Finn

NIP : 198702222023212041

Mengetahui

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

Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec

NIP. 198006252009011009





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Hemamalini
NIM : 210603111
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 2106030031@student.ar-raniry.ac.id

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

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☐ Skripsi

Yang berjudul: **Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Fitur dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI (Studi pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh)**

Beserta 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 : 15 Juli 2025

Mengetahui

Penulis

Hemamalini

NIM. 210603111

Pembimbing I

Marwiyati, SE, MM

NIP. 197404172005012002

Pembimbing II

Riza, SE, I, M, Sc

NIP. 198801302018031001

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 Aksesibilitas Layanan, Fitur dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI (Studi pada Generasi Milenial di Kota 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 Furgani, 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. Marwiyati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I serta Riza Aulia, S.E.I., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah

meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan semangat yang selalu diberikan kepada peneliti. Terima kasih untuk segala pembelajaran dan motivasi yang telah diberikan selama proses bimbingan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan bangga, bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Ibu dan Bapak.

5. Muksal, S.E.I., M.E.I selaku dosen wali yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Kepada cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Muhammad Yunus dan pintu surgaku Ibunda Megawati. Terima kasih atas segala pengorbanan, dukungan, motivasi, nasehat serta do'a tulus kasih yang tidak pernah putus dipanjatkan dalam setiap sujudnya memohon ridho dari Sang Maha Pencipta, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada abang saya Ardiman dan kakak saya Nike Ardila, Sindi Gemasih kemudian adik saya Halidin Arapat yang telah memberi perhatian dan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai menjadi sarjana.
9. Kepada keponakan-keponakan tercinta Ratu Aisyah, Rania Syakib, Raline Jennaira Laiba, Sabbihisma, terima kasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis

semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

10. Kepada diriku sendiri, Hemamalini. Apresiasi yang sebesar-besarnya atas dedikasi dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas ketekunan, kerja keras, serta keteguhan hati dalam menghadapi setiap tantangan selama proses penyusunan skripsi.
11. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Saiful Bahri yang selalu menemani, mendengarkan keluh kesah, serta memberi dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi, maupun bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan dan juga penulisan skripsi
12. Kepada sahabat saya khasuma navalia, cut siti raihan atika dila, ermila putri syahlia, melani paulina, miftahur rahmi dan teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2021 yang turut membantu serta memberi semangat serta saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

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 23 Juli 2025

(Hemamalini)

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri

Agama dan Menteri 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	Ṭ
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	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	AR - R A D I R Y	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. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
ـَ	<i>Fathah</i>	A
ـِ	<i>Kasrah</i>	I
ـُ	<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
يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *haul*

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
يَ / اَ	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. **Ta Marbutah (ة)**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t.

Ta marbutah (ة) mati

b. 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 : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

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

طَلْحَةَ : *Talḥah*

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 : Hemamalini
Nim : 210603111
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul : “Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Fitur, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI (Studi Kasus Pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh).
Pembimbing I : Marwiyati, SE.,MM
Pembimbing II : Riza Aulia, SE.I.,M. Sc

BYOND by BSI hadir sebagai inovasi digital untuk menjawab kebutuhan generasi milenial akan layanan perbankan yang cepat dan praktis. Namun, masih ditemukan kendala terkait akses, fitur, dan kemudahan transaksi yang dapat memengaruhi minat pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Aksesibilitas layanan, Fitur, dan Kemudahan Transaksi terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 105 responden melalui teknik *non-probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dengan menggunakan *goggle from* analisis data dilakukan dengan uji regresi linear berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Aksesibilitas Layanan, Fitur, dan Kemudahan Transaksi berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI. secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan BYOND by BSI. penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin tinggi aksesibilitas layanan, fitur dan kemudahan transaksi yang dirasakan oleh generasi milenial, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan layanan BYOND by BSI.

Kata Kunci: Aksesibilitas layanan, Fitur, Kemudahan Transaksi, Minat

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	x
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat penelitian	16
1.5. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
2.1. <i>Grand Theory</i>	19
2.1.1. <i>Technology Acceptance model (TAM)</i>	19
2.1.2. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	21
2.2. Perbankan Syariah	23
2.2.1. Definisi Perbankan Syariah	23
2.2.2. Prinsip-prinsip Dasar Perbankan Syariah	24
2.3. <i>Mobile Banking</i>	25
2.3.1. Definisi <i>Mobile Banking</i>	25
2.3.2. Manfaat <i>Mobile Banking</i>	26
2.3.3. Kekurangan Pada Layanan <i>Mobile Banking</i>	28

2.4.	Minat	29
2.4.1.	Pengertian Minat	29
2.4.2.	Faktor Yang Mempengaruhi Minat	30
2.4.3.	Indikator Minat.....	31
2.5.	Aksesibilitas layanan	32
2.5.1.	Pengertian aksesibilitas layanan	32
2.5.2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi aksesibilitas layanan	34
2.5.3.	Indikator aksesibilitas layanan.....	35
2.6.	Fitur	36
2.6.1.	Pengertian Fitur.....	36
2.6.2.	Macam-Macam fitur mobile banking	38
2.7.	Kemudahan Transaksi	39
2.7.1.	Pengertian kemudahan Transaksi	39
2.7.2.	Indikator kemudahan transaksi	42
2.8.	Penelitian Terdahulu.....	42
2.9.	Kerangka Pemikiran	50
2.9.1.	Definisi Kerangka Pemikiran	50
2.9.2.	Skema Kerangka Pemikiran	50
2.10.	Pengembangan Hipotesis	52
2.10.1.	Pengaruh Aksesibilitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan BYOND by BS.....	52
2.10.2.	Pengaruh Fitur Terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI	53
2.10.3.	Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI	54
2.10.4.	Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Fitur Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI	55
BAB III	METODE PENELITIAN.....	56
3.1.	Jenis Penelitian	56
3.2.	Populasi dan Sampel.....	56

3.2.1. Populasi.....	56
3.2.2. Sampel.....	57
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	58
3.3.1. Sumber Data.....	58
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	59
3.4. Definisi dan Operasional Variabel	60
3.4.1. Definisi Variabel	60
3.4.2. Operasional Variabel	61
3.5. Skala Pengukuran Penelitian.....	63
3.6. Metode dan Teknik Analisis Data.....	64
3.6.1. Uji Validitas	64
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	64
3.7. Uji Asumsi Klasik	65
3.7.1. Uji Normalitas	65
3.7.2. Uji Multikolinearitas	66
3.7.3. Uji Heteroskedastisitas	66
3.8. Analisis Regresi Linier Berganda	67
3.9. Pengujian Hipotesis	68
3.9.1. Uji Persial.....	68
3.9.2. Uji Simultan	69
3.10. Determinasi (R^2).....	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	71
4.1.1. Gambaran Umum Generasi Milenial	71
4.1.2. PT. Bank Syariah Indonesia	72
4.2. Gambaran Responden Penelitian	74
4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2.2. Responden Berdasarkan Usia	75
4.2.3. Responden Berdasarkan Domisili.....	76

4.3.	Tanggapan Responden.....	77
4.3.1.	Tanggapan Responden Variabel Aksesibilitas Layanan	77
4.3.2.	Tanggapan Responden Variabel Fitur	79
4.3.3.	Tanggapan Responden Variabel Kemudahan Transaksi	80
4.3.4.	Tanggapan Responden Variabel Minat.....	81
4.4.	Hasil Penelitian.....	83
4.4.1.	Uji Validitas	83
4.4.2.	Uji Reabilitas	86
4.5.	Uji Asumsi Klasik	87
4.5.2.	Uji Multikolinieritas	89
4.5.3.	Uji Heteroskedastisitas	91
4.6.	Uji Regresi linear Berganda.....	92
4.7.	Hasil Uji Hipotesis.....	94
4.7.1.	Uji t (Parsial)	94
4.7.2.	Uji F (Simultan)	96
4.7.3.	Koefisien Determinasi (R^2).....	98
4.8.	Pembahasan.....	99
4.8.1.	Pengaruh Aksesibilitas Layanan terhadap Minat menggunakan BYOND by BSI.....	99
4.8.2.	Pengaruh Fitur terhadap Minat menggunakan BYOND by BSI	101
4.8.3.	Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Minat menggunakan BYOND by BSI.....	102
4.8.4.	Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Fitur dan Kemudahan Transaksi terhadap Minat menggunakan BYOND by BSI.	105
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1.	Kesimpulan.....	107
5.2.	Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN.....		121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 4.1 Grafik Normalitas (Histogram).....	88
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot.....	89
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)	91



DAFTAR TABEL

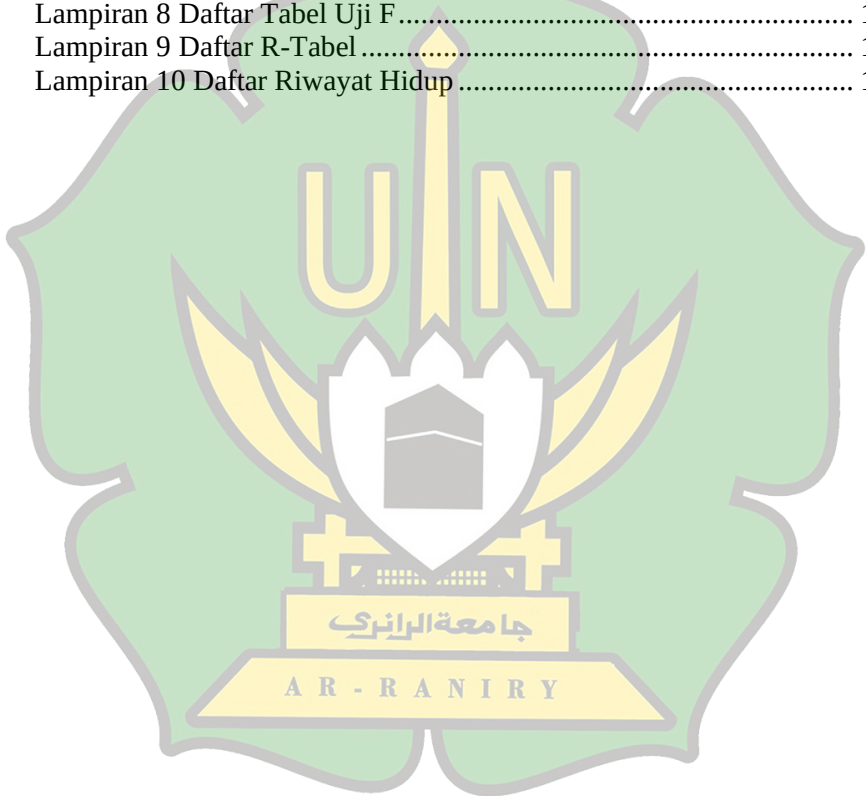
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	47
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	61
Tabel 3.2 Skala Likert	63
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Domisili	76
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Aksesibilitas Layanan	78
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Fitur	79
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Kemudahan Transaksi	80
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Minat	82
Tabel 4.8 Hasil Validitas Variabel Aksesibilitas Layanan (X1)	84
Tabel 4.9 Hasil Validitas Variabel Fitur (X2)	84
Tabel 4.10 Hasil Validitas Variabel Kemudahan Transaksi (X3)	85
Tabel 4.11 Hasil Validitas Variabel Minat (Y)	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas	86
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas Model	90
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	92
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Uji t-test (Uji Parsial)	95
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Uji Uji F (Simultan)	97
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	98

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 2 Rekap Tabulasi Jawaban Responden	124
Lampiran 3 Operasional Variabel Dependen dan Independen.....	136
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	141
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	143
Lampiran 6 Tabel Hasil Uji Hipotesis dan Uji Asumsi Klasik	144
Lampiran 7 Daftar Tabel Uji T.....	147
Lampiran 8 Daftar Tabel Uji F.....	148
Lampiran 9 Daftar R-Tabel.....	149
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	151



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah salah satu sektor jasa yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Saat ini, berbagai bank, baik konvensional maupun syariah, telah beroperasi di Indonesia, masing-masing dengan strategi bersaing yang berbeda. Setiap bank harus mampu memenuhi kebutuhan pasar agar dapat memberikan kepuasan dan membangun kepercayaan pelanggan. Jika gagal memenuhi tuntutan tersebut, bank berisiko kehilangan peluang untuk menguasai pasar.

Kemampuan bank untuk menarik perhatian calon nasabah menjadi indikator penting dalam membangkitkan minat nasabah. Minat nasabah adalah kecenderungan individu untuk mempertimbangkan pilihan sebelum memutuskan menjadi nasabah di suatu bank. Seseorang yang tertarik pada suatu produk atau layanan cenderung memberi perhatian lebih atau merasa lebih tertarik terhadapnya. Oleh karena itu, bank akan menerapkan strategi persaingan untuk meningkatkan minat nasabah, yang sangat penting bagi kelangsungan dan perkembangan bank tersebut (Lubis dan Siregar,2021)

Di era globalisasi ini, kemajuan teknologi telah mengubah kehidupan manusia secara signifikan. Berbagai aspek kehidupan mengalami transformasi, mulai dari digitalisasi hingga penggunaan

metode tradisional. Bisnis, termasuk sektor perbankan, kini menghadapi perubahan besar akibat perkembangan teknologi dan semakin ketatnya persaingan. Di Indonesia, sektor perbankan terus beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi canggih untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Para pelaku bisnis harus mencari cara-cara baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, terutama dengan meningkatnya *mobilitas* masyarakat yang mendorong berkembangnya layanan seperti fintech, perbankan digital, *Go-Jek*, dan pengiriman cepat berbasis internet.

M-banking dapat diartikan sebagai layanan dan produk perbankan yang disediakan langsung kepada nasabah melalui saluran komunikasi elektronik yang interaktif. *M-banking* mencakup sistem yang memungkinkan nasabah, baik individu maupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi, atau memperoleh informasi mengenai produk dan layanan bank melalui jaringan pribadi maupun publik. Nasabah dapat menggunakan *m-banking* melalui perangkat elektronik seperti komputer, laptop, ponsel, telepon rumah, atau mesin ATM

Perbankan tradisional atau konvensional semakin banyak digantikan oleh perbankan berbasis teknologi, seperti layanan *e-banking*, yang mencakup penggunaan ATM, *internet banking*, *mobile banking*, dan *phone banking*. Layanan-layanan ini merupakan bagian dari *electronic banking (e-banking)* yang disediakan oleh bank untuk memberikan nilai lebih pada produk tabungan nasabah. Salah satu aspek penting dalam industri

perbankan adalah nilai keunikan produk dan layanan yang ditawarkan, yang sangat berperan dalam membangun citra positif di benak nasabah.

Beberapa keuntungan yang diperoleh dari penggunaan *m-banking* antara lain akses yang dapat dilakukan oleh siapa saja, kapan saja, dan di mana saja selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, serta menghemat biaya. Dengan berbagai keuntungan tersebut, pihak perbankan berharap bahwa kualitas layanan ini dapat meningkat dan berkembang pesat. Meskipun sektor perbankan telah mengalami kemajuan yang signifikan, perkembangan ini juga disertai dengan berbagai keluhan dan masalah terkait kualitas layanan, khususnya dalam transaksi *m-banking* (Yakin dan Ilfitriah 2014). Masalah ini sering muncul setelah nasabah menggunakan dan mengaktifkan layanan *m-banking* yang kemudian menyebabkan ketidakpuasan. Persaingan yang semakin ketat, dengan adanya layanan serupa dari bank lain yang lebih baik dalam hal pelayanan, membuat nasabah mulai membandingkan layanan *m-banking* yang ada dan berpotensi beralih ke bank yang memiliki sistem teknologi informasi yang lebih unggul.

Untuk menanggapi hal tersebut, bank berupaya untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan guna menarik minat nasabah. Kualitas dianggap sebagai salah satu cara untuk meraih keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan faktor utama yang memengaruhi pilihan nasabah terhadap produk dan

jasa. Layanan *e-banking* yang ditawarkan oleh bank pada dasarnya hampir serupa di industri perbankan, sehingga bank merasa perlu untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna membedakan diri dari pesaing dan memenuhi kriteria lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. (Yaqin dan Ilfitriah 2014).

Menurut Aini, (2023) Faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, salah satunya adalah bagaimana nasabah menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Hal ini dapat dijelaskan melalui berbagai teori pendekatan diantaranya yaitu model penerimaan teknologi TAM (*Technology Acceptance Model*) dan teori perilaku berencana TPB (*Theory of Planned Behavior*).

Technology Acceptance Model (TAM) atau model penerimaan teknologi merupakan teori penerimaan suatu teknologi baru yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 (Alomary & Woollard, 2015). Dalam mengembangkan teorinya Davis mengadopsi model *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Riza & Hafizi, 2019). TRA adalah suatu teori yang menjelaskan bahwa sikap dan perilaku seseorang dipengaruhi oleh reaksi dan persepsinya akan suatu hal atau objek (Inayah et al., 2018).

TAM menjadi salah satu model pendekatan yang sering digunakan oleh peneliti sebelumnya dalam mengkaji minat seseorang dalam menerima dan menggunakan suatu teknologi informasi baru (Chen et al., 2011). Terdapat dua variabel utama dalam teori TAM yaitu persepsi kemudahan penggunaan

(*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Kedua variabel ini saling mempengaruhi sikap seseorang untuk menerima atau menolak suatu sistem teknologi informasi (Adhiputra, 2015).

Theory of Planned Behavior (TPB) atau teori perilaku terencana adalah hasil modifikasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang sudah ada sebelumnya (Ajzen, 1991). TPB pertama kali diperkenalkan tahun 1998 oleh Icek Ajzen dengan menambahkan satu konstruk persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) yang mampu menyempurnakan dua konstruk dalam TRA (*attitude towards behavior* dan *subjective norm*) (Mukhtisar et al., 2019). Teori ini menyatakan bahwa manusia adalah makhluk rasional yang sangat penuh pertimbangan dan memperhatikan dampak yang timbul akibat dari keputusannya mengenai suatu perilaku (Durman & Musdholifah, 2020).

Persepsi kegunaan dan persepsi manfaat penggunaan menjadi salah satu faktor TAM yang mempengaruhi minat individu dalam menggunakan suatu teknologi. Hal ini karena seseorang akan tertarik menggunakan teknologi, apabila teknologi tersebut memberikan manfaat dan mudah digunakan. Dalam teori TPB dijelaskan bahwa minat seseorang dalam mengadopsi sesuatu teknologi dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku (Hasyim & Nurohman, 2021).

Migrasi dari BSI *Mobile* ke BYOND by BSI dilakukan sebagai langkah strategis Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menghadirkan layanan digital yang lebih *terintegrasi* dan *modern*. BYOND dikembangkan sebagai *super-app* yang tidak hanya menyediakan fitur perbankan dasar seperti transfer dan pembayaran, tetapi juga fitur sosial dan spiritual seperti zakat, infak, wakaf, jadwal salat, dan arah kiblat, sehingga memberikan pengalaman yang lebih lengkap bagi pengguna. Selain itu, BYOND juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang lebih canggih seperti *Fraud Detection System* dan *Hardware Security Module*, menjadikannya lebih aman dibandingkan aplikasi sebelumnya. Proses migrasi ini ditargetkan rampung dalam 6–12 bulan sejak peluncuran melalui berbagai strategi promosi secara *online* dan *offline*. Sejak resmi diluncurkan pada 9 November 2024, BYOND mencatat pertumbuhan signifikan dengan 3 juta pengguna dalam dua bulan pertama dan meningkat menjadi 3,5 juta pengguna aktif per 7 Maret 2025, menurut pernyataan resmi manajemen BSI (Imama, M.A., et al., 2025)

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* sudah cukup positif. Dalam penelitian Aprilia (2022), Peter dan Olson (2013) mengemukakan bahwa keputusan penggunaan adalah proses integrasi yang digunakan untuk menggabungkan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif, kemudian memilih salah satu di antaranya. Hasil dari proses integrasi ini adalah pilihan yang diambil secara

kognitif, yang mencerminkan niat atau rencana untuk melakukan satu atau perilaku lebih.

Mobile Banking merupakan sebuah sistem layanan berbasis aplikasi *mobile banking* yang menggunakan koneksi internet, memungkinkan nasabah untuk mengaksesnya kapan saja dan di mana saja (Nugraheni, 2021). Beberapa fitur yang tersedia di BSI *Mobile* antara lain: Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, QRIS, E-mas, Tarik Tunai, Favorit, Al-Qur'an dan Hikmah, ATM Cabang, Informasi, Kotak Masuk, Manajemen Kartu, Info Kurs, Media Sosial, BSI *Mobile Keyboard*, Aktivasi, Permintaan Kode Aktivasi Ulang, Pengaturan Kata Sandi, Ubah Pin, Ubah Bahasa, Email, Tentang Aplikasi, Donasi Online, Buka Rekening Bank Syariah Indonesia secara online, serta Jadwal Sholat (BSI Mobile, 2021).

Menurut Ajeng, et al. (2023) Berkembangnya teknologi dan informasi di era digital dalam kehidupan modern saat ini tidak lepas dari aspek kehidupan generasi milenial, pesatnya perkembangan teknologi dapat menjadikan segala sesuatu menjadi efektif dan efisien. Kemudian teknologi informasi dapat bermanfaat dan meningkatkan efisiensi dan pengetahuan untuk mendukung generasi milenial dalam aktivitas sehari-hari. Teknologi internet saat ini menawarkan banyak peluang di berbagai industri, termasuk sektor perbankan. Dengan adanya teknologi internet ini sektor perbankan dapat mengembangkan dan mengaplikasikan pelayanan dengan menggunakan internet banking. Jadi di dalam bank sendiri

sudah tersedia sebuah aplikasi beserta dengan fasilitas yang di terapkan dalam sektor perbankan.

Milenial (juga dikenal sebagai Generasi Y) adalah kelompok demografi setelah Generasi X (Gen-X). Tidak ada batas waktu yang pasti untuk awal dan akhir dari kelompok ini. Para ahli dan peneliti biasanya menggunakan awal 1980-an sebagai awal kelahiran kelompok ini dan pertengahan tahun 1990-an hingga awal 2000-an sebagai akhir kelahiran. Dibandingkan generasi sebelumnya, generasi milenial memiliki karakter unik, salah satu ciri utama generasi milenial ditandai oleh peningkatan penggunaan dan keakraban dengan komunikasi, media, dan teknologi digital. Karena dibesarkan oleh kemajuan teknologi, generasi milenial memiliki ciri-ciri kreatif, informatif, mempunyai passion dan produktif. Generasi ini merupakan generasi yang melibatkan teknologi dalam segala aspek kehidupan. Bukti nyata yang dapat diamati adalah hampir seluruh individu dalam generasi tersebut memilih menggunakan ponsel pintar (Center, 2017). Dengan menggunakan perangkat tersebut para *millennials* dapat menjadi individu yang lebih produktif dan efisien. Dengan demikian, generasi milenial merupakan objek dalam pemasaran di dunia digital.

Mu'asiroh dan Darwanto, (2021) Generasi milenial tidak asing dengan media, komunikasi, serta teknologi digital dibandingkan generasi sebelumnya, Kemajuan ini tidak hanya memengaruhi cara generasi milenial berinteraksi dan memperoleh

informasi, tetapi juga membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor keuangan dan perbankan. Pratiwi (2020) Inovasi teknis modern telah memberikan peluang bagi sektor keuangan dan perbankan untuk meningkatkan daya saing di sektor perbankan dan memperluas pengetahuan pasar mereka melalui penggunaan perbankan digital. Tujuan dari teknologi perbankan digital adalah untuk memastikan bahwa proses operasi dan transaksi industri perbankan efisien. Dengan menawarkan Kemampuan sistem perbankan digital saat ini ditujukan untuk meningkatkan terciptanya kualitas layanan yang efektif dan efisien bagi nasabah atau pengguna.

Untuk memahami fenomena ini lebih mendalam informasi yang diperoleh dari (detik.Finance 2025) menyatakan bahwa ada beberapa nasabah yang mengeluhkan adanya kendala akses layanan saat melakukan transaksi, sehingga menyebabkan beberapa nasabah terus menerus alami gangguan yang membuat nasabah sangat kesulitan untuk melakukan transaksi. Kemudian di segi fitur juga terdapat keluhan dari beberapa nasabah yang mengeluhkan aplikasi sering mengalami eror dan kemudian mengalami fitur yang belum optimal, beberapa fitur yang direkomendasikan oleh Bank Syariah masih terbatas dibandingkan aplikasi *fintech* lainnya.

Dari hasil wawancara awal dengan beberapa nasabah generasi milenial ada beberapa keluhan terkait kemudahan transaksi dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya, BSI *Mobile*. Misalnya, saat bertransaksi di *e-commerce*, nominal pembayaran

tidak otomatis muncul seperti di *BSI Mobile*, sehingga nasabah harus mengecek ulang jumlah yang harus dibayarkan.

Aksesibilitas merujuk pada analisis interaksi antara aktivitas dengan sistem jaringan transportasi, di mana seseorang dapat menilai tingkat kenyamanan suatu objek, layanan, atau lingkungan. Seperti yang dijelaskan dalam penelitian Yuliani (2019:6), aksesibilitas mengacu pada lokasi yang dapat diakses dengan mudah menggunakan sarana transportasi umum. Aksesibilitas ini menggambarkan tingkat kenyamanan dan kemudahan dalam mencapai suatu lokasi serta hubungan antar lokasi tersebut, apakah mudah atau sulit dijangkau melalui transportasi. Dengan adanya akses yang baik, banyak nasabah yang dapat mengakses layanan ATM, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan keuntungan bagi bank.

Menurut Yudhistira P. (2014:7), aksesibilitas tetap menjadi faktor yang sangat penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan. Salah satu langkah penting bagi perbankan nasional untuk meningkatkan jangkauan layanannya adalah dengan memperluas jaringan kantor hingga ke seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, keamanan, keandalan, dan pelayanan yang baik tetap menjadi hal yang krusial bagi konsumen. Itulah sebabnya aksesibilitas menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh nasabah dalam menggunakan mesin ATM. Bank juga perlu lebih inovatif dalam strategi pemasaran dan branding untuk membangun preferensi nasabah terhadap aksesibilitas yang ditawarkan.

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa Aksesibilitas merupakan faktor utama dalam penggunaan layanan perbankan, mencakup perluasan jaringan, keamanan, keandalan, dan inovasi layanan untuk meningkatkan preferensi nasabah. Alasan memilih Aksesibilitas layanan karena berpengaruh langsung terhadap kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Generasi milenial juga mengutamakan layanan yang cepat, fleksibel, dan mudah diakses, sehingga aksesibilitas menjadi faktor kunci dalam menarik minat mereka terhadap layanan perbankan.

Keberagaman fitur pada *mobile banking* menjadi faktor daya saing bagi perbankan dibandingkan dengan kompetitornya, termasuk lembaga non-bank, yang mendorong perkembangan teknologi finansial. Fitur-fitur tersebut merupakan bagian dari layanan dan produk perbankan melalui aplikasi *mobile banking*, yang menjadi pertimbangan bagi nasabah untuk memutuskan apakah akan menggunakan atau tidak menggunakan *mobile banking*. Oleh karena itu, keberadaan fitur-fitur tersebut dapat dijadikan acuan dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* (Badaruddin dan Risma, 2021).

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa Keberagaman fitur dalam *mobile banking* menjadi faktor utama yang mempengaruhi daya saing perbankan dan tingkat kepuasan nasabah. Fitur yang lengkap dan inovatif mendorong pengguna

untuk memilih dan terus menggunakan layanan mobile banking. Alasan memilih fitur karena menentukan kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi, sehingga menjadi faktor kunci dalam keputusan penggunaan *mobile banking*. Adapun kaitan dengan minat generasi milenial yaitu lebih tertarik pada *mobile banking* dengan fitur yang inovatif, cepat, dan praktis.

Menurut Jogiyanto (2009) dalam bukunya, persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi akan lebih mudah. Dengan demikian, persepsi kemudahan dapat dianggap sebagai keyakinan mengenai proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka dia cenderung akan menggunakannya. Sementara itu, Sun dan Zhang (2011) mengidentifikasi beberapa dimensi dari persepsi kemudahan, yaitu kemudahan dalam mempelajari (*ease to learn*), kemudahan dalam penggunaan (*ease to use*), kejelasan dan kemudahan pemahaman (*clear and understandable*), serta kemampuan menjadi terampil (*become skillful*) (Romadloniyah & Prayitno, 2018).

Kemudahan penggunaan *mobile banking* mengacu pada sejauh mana layanan *mobile banking* dari bank dapat dipahami dan digunakan dengan mudah, sehingga mempermudah nasabah dalam mempelajari cara melakukan transaksi melalui *m-banking*. Penerimaan terhadap penggunaan sistem juga dipengaruhi oleh sejauh mana kemudahan penggunaan sistem tersebut. Hal ini mencerminkan sikap psikologis pengguna yang cenderung lebih

terbuka terhadap hal-hal yang mudah dipahami. Kemudahan ini dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem tersebut (Hadi & Novi, 2015).

Berdasarkan teori kemudahan transaksi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam penerimaan teknologi, termasuk *mobile banking*. Semakin mudah suatu sistem digunakan, dipahami, dan dipelajari, semakin besar kemungkinan seseorang akan menggunakannya. Alasan memilih kemudahan transaksi, terutama dalam konteks generasi milenial. Milenial dikenal sebagai generasi yang mengutamakan efisiensi dan kenyamanan dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam melakukan transaksi keuangan. Mereka cenderung lebih menyukai layanan yang cepat, mudah diakses, dan tidak memerlukan banyak usaha dalam penggunaannya. Jika *mobile banking* menawarkan pengalaman transaksi yang sederhana, cepat, dan intuitif, maka minat generasi milenial untuk menggunakannya akan semakin tinggi.

Berdasarkan beberapa penelitian yang mengkaji tentang pengaruh aksesibilitas layanan, fitur, dan kemudahan transaksi terhadap minat menggunakan *BYOND by BSI*, salah satunya adalah penelitian Safitri (2022) dapat disimpulkan bahwa variabel Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan *Automatic Teller Machine*. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi aksesibilitas yang disediakan maka semakin berkembang pula pelayanan mesin ATM yang diberikan pihak bank kepada nasabah

dalam bertransaksi keuangan, tentu ini memberikan pengaruh positif kepada pihak BSI.

Menurut penelitian Jannah dan Hastari (2023), mengatakan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut Khusna dan Khoiriawati (2023) bahwa fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Penelitian Hidayah et al., (2022) mengatakan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lain Hibatullah & Busman (2022), mengatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas layanan *mobile banking*, fitur layanan dan kemudahan transaksi. Maka dari itu peneliti tertarik mengambil judul **“Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Fitur, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Menggunakan BYOND by BSI (Studi Kasus Pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh).”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas adapun rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah aksesibilitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan BYOND by BSI pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh?

2. Apakah fitur BYOND by BSI berpengaruh terhadap minat penggunaan pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh?
3. Apakah kemudahan transaksi BYOND by BSI berpengaruh terhadap minat penggunaan pada generasi Milenial di Kota Banda Aceh?
4. Apakah aksesibilitas layanan, fitur dan kemudahan transaksi BYOND by BSI berpengaruh terhadap minat penggunaan pada generasi Milenial di Kota Banda Aceh?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dibangun beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas BYOND by BSI terhadap minat penggunaan pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur BYOND by BSI terhadap minat penggunaan pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi BYOND by BSI terhadap minat penggunaan pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh
4. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas layanan, fitur dan kemudahan transaksi BYOND by BSI terhadap minat penggunaan pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh

1.4. Manfaat penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat dari beberapa pihak diantaranya sebagai berikut:

1.1.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta dapat digunakan sebagai data referensi untuk melengkapi informasi pengaruh aksesibilitas layanan, fitur dan kemudahan transaksi terhadap minat menggunakan BYOND by BSI

1.1.2 Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini tentunya memiliki kegunaan bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat mampu menjadi bahan informasi serta evaluasi bagi para praktisi perbankan terlebih Bank Syariah Indonesia untuk lebih memperhatikan aksesibilitas layanan, fitur, dan kemudahan transaksi terhadap minat dalam menggunakan BYOND by BSI

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi pedoman untuk lebih banyak mengetahui secara jauh mengenai membandingkan ilmu dimperkuliahan dengan praktik di lapangan.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan wawasan ilmu pengetahuan mengenai aksesibilitas

layanan, fitur, dan kemudahan transaksi serta dampaknya terhadap kepuasan penggunaan.

1.1.3 Manfaat kebijakan

Penelitian ini memberikan arahan perihal pengambilan keputusan atau penetapan kebijakan yang dirancang dengan tepat untuk memastikan bahwa hasilnya puas dimasa depan bank, praktisi, akademisi, dan masyarakat umum.

1.5. Sistematika Pembahasan

Penulisan dalam penelitian ini disusun berdasarkan sistematika berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori, definisi yang mendukung penelitian terkait dengan judul penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berpikir serta uraian teoritis terkait masalah penelitian, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, tujuan dan arah penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan, hal yang dimuat dalam bab ini dapat berupa hasil proses analisis dan pengujian hipotesisnya serta hasil analisis serta pembahasn secara mendalam tentang hasil temuan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dapat diambil dan saran-saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak-pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini.

