

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN DAN  
RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH DALAM  
MENGUNAKAN *ACTION MOBILE BANKING* PADA  
GENERASI MILENIAL DI KOTA BANDA ACEH**



**Disusun Oleh:**

**NORA JULIANINGSIH  
NIM. 200603078**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2024 M/ 1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nora Julianingsih  
NIM : 200603078  
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 bertanggungjawab 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 Desember 2024

Yang Menyatakan



  
Nora Julianingsih

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN DAN RISIKO  
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
ACTION MOBILE BANKING PADA GENERASI MILENIAL DI  
KOTA BANDA ACEH**


Disusun Oleh:


Nora Julianingsih  
NIM. 200603078

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,

Pembimbing II,

  
T. Syifa F. Nanda, S.E., A.k., M. Acc  
NIP. 198511222023211015

  
Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.  
NIP. 198801302018031001

Mengetahui  
Ketua Prodi

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

**PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN DAN RISIKO  
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *ACTION  
MOBILE BANKING* PADA GENERASI MILENIAL DI KOTA BANDA  
ACEH**


Disusun Oleh:  
Nora Julianingsih  
NIM. 200603078


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 : Senin / 30 Desember 2024

Ketua,


Sekretaris,


  
T. Syifa F. Nanda, S.E., A.k., M. Acc  
NIP. 198511222023211015

  
Riza Anja, S.E.I., M.Sc.  
NIP. 198801302018031001

Penguji I,

Penguji II,

  
Ismaadi, S.E., S.Pd.I., M.Si  
NIP. 198601282019031005

  
Akmal Riza, S.E., M.Si  
NIP. 198402022023211023

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hafas Furqani, 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 : Nora Julianingsih  
NIM : 200603078  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [norajulianingsih@gmail.com](mailto:norajulianingsih@gmail.com)

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, KEMANFAATAN DAN RISIKO TERHADAP  
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN ACTION MOBILE BANKING  
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 : 30 Desember 2024

Mengetahui

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Nora Julianingsih  
200603078

T. Syifa F. Nanda, S.E., A.k., M. Acc  
NIP. 198511222023211015

Riza Aulia M.Sc  
NIP. 198801302018031001

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT., atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Action Mobile Banking* Pada Generasi Milenial Di Kota Banda Aceh."** Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang dengan hadirnya penelitian ini semoga menjadi bagian menyampaikan sunnahnya dalam khazanah ilmu pengetahuan. Penelitian skripsi ini dilakukan dengan penuh perjuangan sehingga didalamnya tidak mungkin tidak ada dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun material, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh elemen yang terlibat dan terkait baik secara akademis maupun non akademis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas -Furqani. IM.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, S.E., M.Sc selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, S.P.,S.HI., M.E selaku ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. T. Syifa F. Nanda, S.E., A.k., M. Acc selaku pembimbing I dan Riza Aulia, S.E.I., M.Sc. selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si selaku dosen Penasehat Akademik (PA) dan penguji I yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.
6. Akmal Riza, S.E., M.Si sebagai penguji II yang telah memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Serta seluruh dosen dan Civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Responden yang telah menyempatkan waktu untuk menjawab pernyataan pernyataan untuk penelitian kali ini.
9. Teristimewa untuk cinta pertama saya, Ayahanda tercinta Alm. Samsuddin, beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan tugas akhir sebagaimana perwujudan harapan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan ayah ditempat yang paling mulia disisi Allah SWT. Ibunda Kartini dan Kakak Noppy Ofvitarianingsih, yang telah membesarkan dan memberikan kasih sayang, do'a serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga agar penulis memperoleh yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.

10. Para sahabat saya Siti Farah Mulia, Cut Merah Manyang, Vira Clarissa Krisya, Ulfa Meirinda, Salsabila Alfianti Salja, Dara Aulia Saputri, Dhaifah Marzuka, Asmaul Husna, Rauzah, Rahmadaini, Zurmitiara, teman seperjuangan masa SMA Ayyu Maghfirah, Raisa Siti Dhafur, Siti Lola Istiqamah, Akmalia Putri, Rizka Yuliani, Putri Chairaturrahmi, dan teman KKN saya Putri Nadila, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih teman-teman jurusan Perbankan Syariah seangkatan beserta sahabat-sahabat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi serta terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Semoga doa beserta segala bantuan yang diberikan menjadi amalan baik dan mendapat pahala yang setimpal.

Banda Aceh, 30 Desember 2024

Nora Julianingsih

جامعة الرانيري  
A R - R A N I R Y



## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987–Nomor: 0543 b/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	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. Vokal 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
◌َيَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌َو	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

## 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
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	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 di 4 atau mendapat harkat *fathah*, *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

: *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

: *al-Madīnah al-Munawwarah/*

*al-Madīnatul Munawwarah*

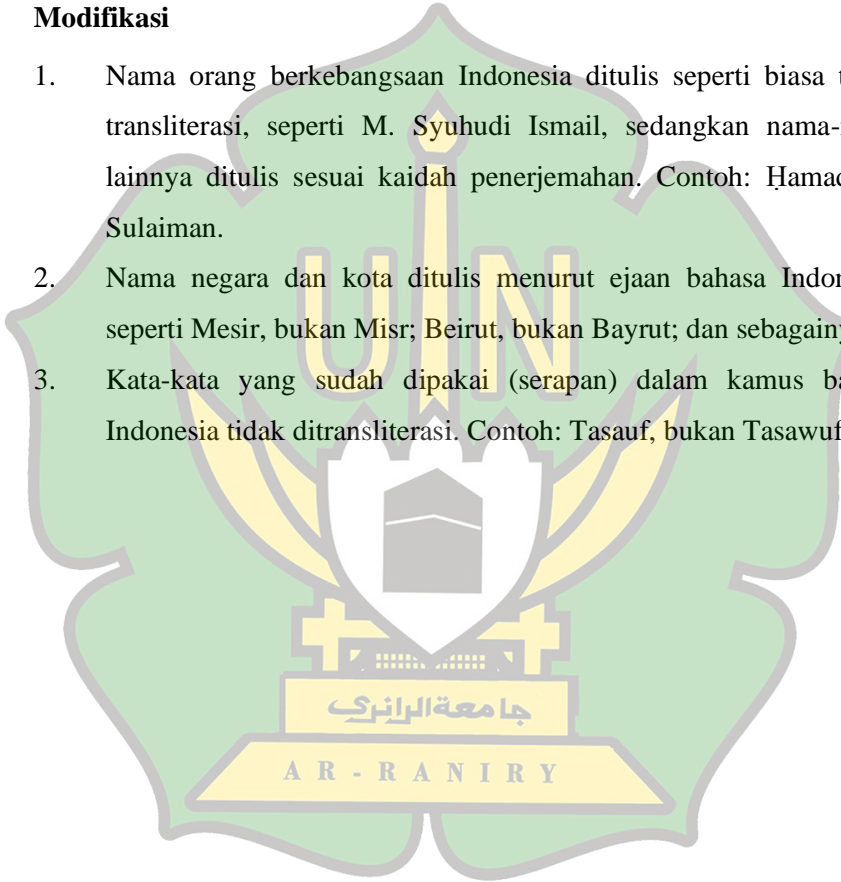
طَلْحَة

: *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/NIM : Nora Julianingsih/200603078  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam menggunakan *Action Mobile Banking* Pada Generasi Milenial Di Banda Aceh”  
Tebal : 250 Halaman  
Pembimbing I : T. Syifa F. Nanda, S.E., A.k., M. Acc  
Pembimbing II : Riza Aulia M.Sc

Untuk memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk yang berfungsi mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan yaitu *Mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kemudahan, manfaat, dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan *Action Mobile banking* pada Pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh, dengan metode kuantitatif dan 270 responden. Hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa kemudahan, kemanfaatan, dan risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *Action Mobile banking*. Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel kemudahan, kemanfaatan berpengaruh terhadap minat menggunakan *Action Mobile banking*. Namun variabel risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *Action Mobile banking* pada Pada Generasi Milenial di Kota Banda Aceh.

**Kata Kunci:** *Kemudahan, Kemanfaatan, Risiko, Minat Menggunakan Action Mobile Banking*

A R - R A N I R Y

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>FORM PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</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>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	16
1.5 Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>20</b>
2.1 Minat .....	20

2.1.1	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....	28
2.1.2	<i>Theory of Planned Behavioral (TPB)</i> .....	29
2.1.3	<i>Theory Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	32
2.1.4	Model UTAUT .....	33
2.1.5	<i>Status Quo Bias Theory</i> .....	35
2.1.6	<i>User Resistance (Resistensi Pengguna)</i> .....	37
2.1.7	Indikator Minat .....	39
2.2	<i>Mobile Banking</i> .....	41
2.2.1	Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	41
2.2.2	Konsep <i>Mobile Banking</i> .....	43
2.2.3	Manfaat <i>Mobile Banking</i> .....	45
2.2.4	Kelebihan <i>Mobile Banking</i> .....	46
2.2.5	Kelemahan <i>Mobile Banking</i> .....	47
2.3	Kemudahan.....	48
2.3.1	Pengertian Kemudahan.....	48
2.3.2	Indikator Kemudahan .....	50
2.4	Kemanfaatan.....	52
2.4.1	Pengertian Kemanfaatan.....	52
2.4.2	Indikator Kemanfaatan .....	56
2.5	Risiko.....	58
2.5.1	Pengertian Risiko.....	58
2.5.2	Indikator Risiko .....	60
2.6	Generasi Milenial (Gen Y) .....	62
2.6.1	Pengertian Generasi Milenial .....	62
2.6.2	Karakteristik Generasi Milenial.....	63

2.6.3	Kelebihan Generasi Milenial .....	65
2.6.4	Kekurangan Generasi Milenial .....	67
2.7	Penelitian Terdahulu.....	68
2.8	Kerangka Pemikiran .....	74
2.8.1	Model Kerangka Pemikiran.....	74
2.9	Hipotesis / Pengembangan Hipotesis .....	75
2.9.1	Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Variabel ....	75
2.9.2	Pengaruh Variabel Kemanfaatan Terhadap Variabel ..	77
2.9.3	Pengaruh Variabel Risiko Terhadap Variabel .....	78
2.9.4	Pengaruh Variabel Kemudahan, Kemanfaatan dan Risiko Terhadap Variabel Minat .....	79
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>80</b>
3.1	Desain Penelitian .....	80
3.1.1	Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian .....	80
3.2	Sumber Data .....	81
3.3	Populasi dan Sampel.....	81
3.3.1	Populasi.....	81
3.3.2	Sampel.....	83
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	88
3.5	Skala Pengukuran .....	89
3.6	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	90
3.7	Teknik Analisis Data .....	93
3.7.1	Uji Validitas.....	93
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	94



3.8 Uji Asumsi Klasik .....	94
3.8.1 Uji Normalitas .....	95
3.8.2 Uji Multikolinieritas .....	96
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....	97
3.9 Teknik Analisis Data .....	98
3.9.1 Analisa Regresi Linier Berganda .....	98
3.10 Uji Hipotesis .....	98
3.10.1 Uji F (Simultan).....	99
3.10.2 Uji Parsial (Uji-t).....	100
3.10.3 Uji Koefisien Derteminan ( $R^2$ ).....	101
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>102</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	102
4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah .....	102
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Bank Aceh Syariah.....	105
4.1.3 Produk dan Jasa Bank Aceh Syariah .....	107
4.2 Karakteristik Responden.....	115
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Mobile Banking .....	115
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	115
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	116
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	118
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan berapa lama Menggunakan Action Mobile Banking .....	119

4.3 Hasil Uji Instrumen .....	120
4.3.1 Uji Validitas.....	120
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	121
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	122
4.4.1 Uji Normalitas .....	122
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	124
4.4.3 Uji Multikolonieritas .....	124
4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	125
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	127
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	127
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	128
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Derteminan ( $R^2$ ).....	129
4.7 Pembahasan .....	130
4.7.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat nasabah menggunakan <i>Action Mobile Banking</i> .....	130
4.7.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Minat nasabah menggunakan <i>Action Mobile Banking</i> .....	134
4.7.3 Pengaruh Risiko Terhadap Minat nasabah menggunakan <i>Action Mobile Banking</i> .....	137
4.7.4 Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan dan Risiko Terhadap Minat nasabah menggunakan <i>Action Mobile             Banking</i> .....	140
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>142</b>
5.1 Kesimpulan.....	142

5.2 Saran .....143

**DAFTAR PUSTAKA .....146**

**LAMPIRAN .....151**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	72
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kota Banda Aceh.....	83
Tabel3.2 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, Dan 10%.....	85
Tabel3.3 Jumlah Penduduk Kota Banda Aceh Berdasarkan Kecamatan Khususnya Generasi Milineal .....	88
Tabel 3.4 Operasional Variabel.....	91
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	120
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	122
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas.....	125
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	126
Tabel 4.5 Hasil Uji Parsial (Uji-t) .....	127
Tabel 4.6 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	128
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Derteminan (R2).....	129

جامعة الرانيري

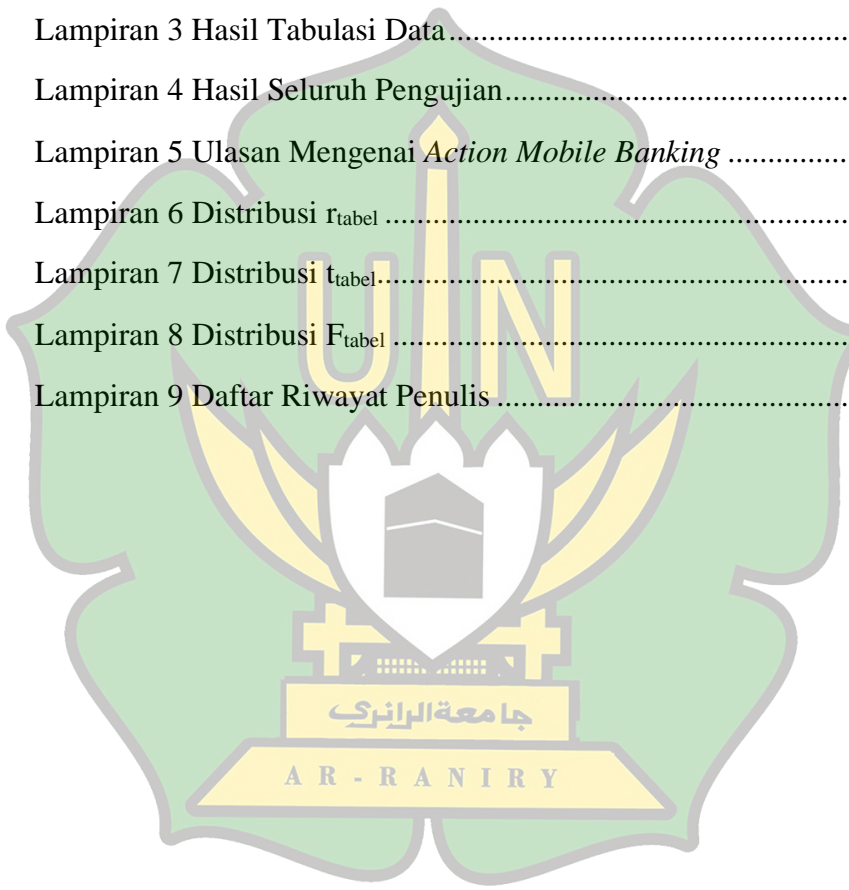
A R - R A N I R Y

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penduduk Di Indonesia Yang Menggunakan Smartphone Menurut Generasi Dan Daerah Tempat Tinggal .....	6
Gambar 2.1 Hubungan Konstruk TRA.....	29
Gambar 2.2 Hubungan Konstruk TPB .....	32
Gambar 2.3 Hubungan Konstruk TAM.....	33
Gambar 2.4 Model Status Quo Bias .....	37
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran .....	74
Gambar 4.1 Bank Aceh Action Mobile Banking .....	114
Gambar 4.2 Fitur Action Mobile Banking.....	114
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pengguna <i>Action Mobile Banking</i> .....	115
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Usia .....	116
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan.....	117
Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	118
Gambar 4.7 Diagram Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Action Mobile Banking.....	119
Gambar 4.8 Histogram .....	123
Gambar 4.9 Normal <i>Probabilty Plot</i> .....	123
Gambar 4.10 Uji Heteroskedastisitas .....	124

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	153
Lampiran 2 Karakteristik Responden .....	157
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data .....	158
Lampiran 4 Hasil Seluruh Pengujian .....	193
Lampiran 5 Ulasan Mengenai <i>Action Mobile Banking</i> .....	220
Lampiran 6 Distribusi $r_{tabel}$ .....	222
Lampiran 7 Distribusi $t_{tabel}$ .....	223
Lampiran 8 Distribusi $F_{tabel}$ .....	224
Lampiran 9 Daftar Riwayat Penulis .....	225



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan saat ini terbilang cukup pesat, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang muncul, yang terdiri dari keuangan bank dan non bank. Kemajuan paling pesat terjadi pada sektor perbankan. Pada umumnya hampir seluruh lapisan masyarakat yang hidup di daerah perkotaan maupun pedesaan sudah tidak asing lagi dengan istilah-istilah penting di perbankan. Hal ini dimulai sejak Indonesia dilanda krisis moneter pada tahun 1998 yang diikuti bubarinya puluhan bank. Pengenal bank dari sebagian masyarakat pada masa ini belum terlalu luas, namun setelah terjadinya krisis moneter, banyak istilah baru yang menggambarkan kejadian yang sedang terjadi (Amalia & Hastriana, 2022).

Masyarakat mengenal bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan atau kredit, selebihnya banyak yang tidak tahu, padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini. Layanan perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan merupakan suatu keharusan. Untuk memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk yang berfungsi mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan yaitu Mobile banking. Nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya *mobile banking* (Budi, 2017:56).

Informasi yang didapatkan nasabah terkait perbankan akan diterima secara cepat, efektif dan akurat, serta dapat menghemat waktu. Sedangkan bagi bank sendiri, penerapan *mobile banking* dapat meringankan pekerjaan yang ditekuni oleh *teller* dan *customer service*. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan (BSI, 2022).

PT Bank Aceh Syariah meluncurkan layanan ini dengan tujuan agar memenuhi kebutuhan nasabah dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi berbasis digital, selain itu juga sebagai salah satu institusi perbankan syariah di Aceh yang harus menyadari bahwa pelayanan nasabah juga harus disesuaikan dengan kemajuan teknologi yang sedang berkembang saat ini, sehingga para nasabah bank Aceh tidak ketinggalan zaman. Bank Aceh Syariah mengeluarkan layanan *Mobile Banking* yang diberi nama “Action Mobile (Aceh Transaksi Online)” (Bank Aceh, 2024).

Aplikasi *Action* salah satu layanan *Mobile Banking* yang dikeluarkan oleh PT Bank Aceh Syariah yang dapat diakses oleh nasabah melalui telepon selulernya untuk betransaksi dengan menggunakan media jejaring internet atau paket data. Dimana *Action Mobile Banking* ini secara resmi diluncurkan pada tanggal 10 november 2020 oleh Gubernur Aceh. Sebelum diluncurkan, Bank Aceh Syariah melakukan uji coba terdahulu secara internal



maupun eksternal. Uji coba ketahanan juga sudah dilakukan oleh pihak Bank Aceh Syariah, sehingga upaya pembobolan sistem aplikasi ini tidak ditembus oleh hacker. Dengan demikian, para nasabah Bank Aceh Syariah tidak perlu mengkhawatirkan terhadap tingkat keamanan dan ketahanan yang disediakan oleh layanan *Action Mobile Banking* ini.

Menurut (Hanif, 2017) *Mobile Banking* merupakan layanan yang disediakan oleh bank atau lembaga keuangan lainnya yang memungkinkan pelanggannya untuk melakukan transaksi keuangan dari jarak jauh dengan menggunakan perangkat *mobile* seperti *smartphone*, maupun tablet. Dengan adanya jasa layanan transaksi ini masyarakat dapat melakukan transaksi dengan cepat sehingga dapat menghemat waktu nasabah, selain itu nasabah tidak perlu lagi untuk melakukan aktivitas fisik untuk bertransaksi di perbankan, cukup dengan *smartphone* yang dimilikinya.

Adanya *Mobile Banking* ini bertujuan agar pelayanan kepada nasabah semakin meningkat, nasabah dapat dengan mudah melakukan aktivitas transaksi seperti transfer antar bank tanpa perlu datang ke ATM atau kantor cabang, membayar angsuran, membayar tagihan, atau hanya sekedar mengecek saldo rekening dan transaksi non-financial lainnya secara real time yang semuanya bisa dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi *Mobile Banking* ini (Nurdin, 2020). Pada Bank Syariah sendiri, penyediaan layanan *Mobile Banking* tentu menggunakan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan aktivitas operasional dalam perbankan syariah itu

sendiri. Seperti pengguna akad-akad yang sesuai syariah islam di dalam setiap transaksinya (Nurdin, 2020).

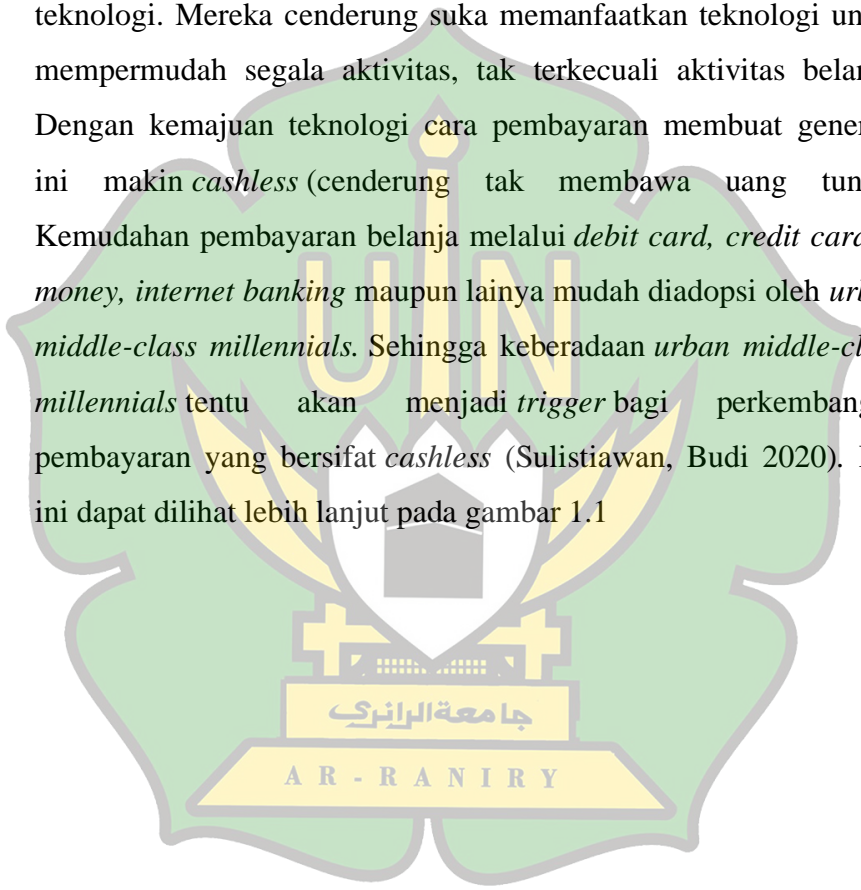
Aplikasi ini menyediakan fasilitas pelayanan pembayaran melalui saluran elektronik, seperti melalui transfer rekening dan auto debit. Cara ini cukup efektif dan efisien mengingat masyarakat yang semakin disibukkan dengan segala aktivitasnya. *Action Mobile Banking* ini menyediakan fitur-fitur layanan yang cukup lengkap, yang terbagi menjadi dua, yaitu layanan transfer meliputi antar bank online, antar rekening Bank Aceh, transfer via QR antar rekening Bank Aceh, dan pembayaran yang meliputi pembayaran pendidikan, zakat, infaq, SAMSAT Aceh, e-setor.

Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan layanan non-transaksional, layanan cek saldo, mutasi rekening, histori transaksi dan layanan islami seperti jadwal shalat dan kiblat. Adanya terobosan baru dari Bank Aceh Syariah ini terhadap layanan keuangan digital yang bertujuan untuk mempermudah dan membantu masyarakat dalam mengakses transaksi keuangan maupun non keuangan dapat meningkatkan minat nasabah untuk terus menggunakan fitur layanan keuangan digital.

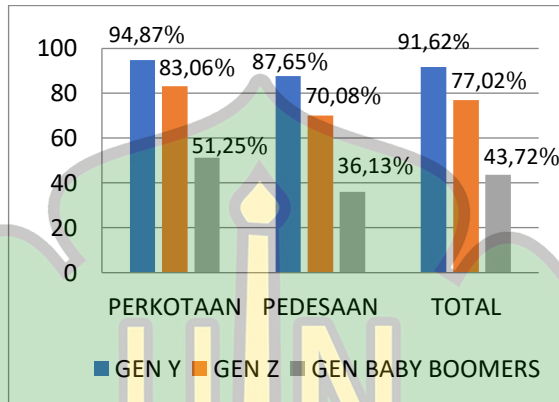
Minat sebagai keinginan untuk melakukan sikap. Sikap yang dimaksud adalah tindakan yang akan dilakukan oleh seseorang. Seseorang akan melakukan sesuatu jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor apa saja yang dapat

meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking* (Siregar, 2021).

Objek pada penelitian ini adalah generasi milenial, generasi milenial adalah masyarakat sosial yang melek dan *adaptable* pada teknologi. Mereka cenderung suka memanfaatkan teknologi untuk mempermudah segala aktivitas, tak terkecuali aktivitas belanja. Dengan kemajuan teknologi cara pembayaran membuat generasi ini makin *cashless* (cenderung tak membawa uang tunai). Kemudahan pembayaran belanja melalui *debit card*, *credit card e-money*, *internet banking* maupun lainnya mudah diadopsi oleh *urban middle-class millennials*. Sehingga keberadaan *urban middle-class millennials* tentu akan menjadi *trigger* bagi perkembangan pembayaran yang bersifat *cashless* (Sulistiawan, Budi 2020). Hal ini dapat dilihat lebih lanjut pada gambar 1.1



**Gambar 1.1**  
**Grafik Penduduk Di Indonesia Yang Menggunakan Smartphone Menurut Generasi Dan Daerah Tempat Tinggal**



Sumber: Survey Nasional Ekonomi (Susenas), BPS 2023.

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa dari Survey Nasional Ekonomi (Susenas) oleh Badan Pusat Statistik (BPS) (2023), persentase generasi yang mendominasi penggunaan *smartphone* menurut generalisasi wilayah perkotaan maupun pedesaan adalah generasi Y (Millennial). Hal ini tentu saja sejalan dengan penggunaan layanan transaksi digital keuangan perbankan (*mobile banking*). Studi yang dikaji Ashoka *et al.* (2017) menemukan bahwa mayoritas pengguna *digital banking* adalah generasi milenial. Riza, (2019) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa ekspektasi penggunaan dan ekspektasi performa berpengaruh terhadap minat generasi milenial menggunakan aplikasi *mobile banking*. Tan & Lau (2016) juga menemukan sejumlah prediktor yang dapat menjelaskan minat generasi milenial

dalam mengadopsi penggunaan *mobile banking*, diantaranya adalah ekspektasi penggunaan, ekspektasi performa, persepsi risiko, dan pengaruh sosial. Di sisi lain (Sari, Safitri & Anggraini, 2019) menyimpulkan bahwa generasi milenial menggunakan digital banking karena mudah digunakan dan penggunaannya dapat menyelesaikan masalah keuangan yang mereka hadapi.

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dipopulerkan oleh Davis (1989), yang menjadi faktor paling utama dalam menentukan penerimaan sebuah teknologi informasi adalah persepsi manfaat kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kedua faktor tersebut memengaruhi minat untuk menggunakan teknologi informasi sebelum akhirnya calon pengguna memilih untuk menggunakan teknologi (Purwanto & Budiman, 2020).

Upaya pengadaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Aceh Syariah, dalam hal ini dapat diartikan sebagai sebuah kemudahan, dimana seseorang yang meyakini bahwa ketika menggunakan teknologi informasi mereka tidak perlu mengeluarkan banyak usaha namun akan sangat mudah bagi mereka dalam menggunakannya. Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya (Jogiyanto, 2007) dalam (Rahman & Dewantara, 2017).

Layanan *Mobile Banking* dapat berupa transaksi financial, transaksi non financial, transfer uang, pengecekan saldo, tarik tunai tanpa kartu, pembayaran (BPJS, air PAM, internet, asuransi, pinjaman, dan lain-lain), pembelian (pulsa, paket internet, PLN),

mutasi rekening, investasi, transfer dana antar rekening serta yang paling terbaru yaitu transaksi QRIS dan lain lain. *Mobile Banking* sangat membantu dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas bagi masyarakat baik itu di perkotaan sekalipun di perdesaan (Prakosa, Andy & Sumantika, 2019).

Namun, keuntungan dari suatu teknologi mungkin bervariasi di setiap generasinya, khususnya bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi tersebut. Salah satu golongan nasabah yang perlu diperhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan *Mobile Banking* ini yaitu pada Generasi Milenial. Dengan berbagai fasilitas pada layanan *Mobile Banking* tersebut memberikan alternatif untuk generasi milenial dalam memanfaatkan jasa tersebut.

Selain itu *Mobile Banking* juga memiliki kendala yaitu seperti kurangnya pengetahuan akan manfaat dan kemudahan dari layanan *Mobile Banking*, serta kurangnya pengetahuan akan fitur-fitur *Mobile Banking* yang sulit dipahami oleh nasabah karena masih banyaknya nasabah yang menyukai transaksi secara manual sekalipun harus mengatri di bank. Sehingga, nasabah tidak merasa puas dengan layanan *Mobile Banking* tersebut. Karena pelayanan tidak sesuai dengan harapan nasabah atau tidak sesuai dengan ekspektasi. Tolak ukur yang menjadi keberhasilan suatu bank, salah satunya yang bergantung pada kepuasan nasabah (Diva, Ashal & Tarigan, 2022).

Dengan layanan *Action Mobile Banking*, generasi milenial dapat melakukan transaksi di rumah saja tanpa harus menunggu

antrian panjang di Bank. Manfaat lainnya menggunakan *Action Mobile* ini lebih efektif dan efisien karena layanan pada *Mobile Banking* ini dapat diakses 24 jam menggunakan *smartphone* kapanpun dan dimanapun. *Action Mobile* merupakan salah satu layanan perbankan yang dapat membantu masyarakat khususnya Generasi milenial dalam melakukan transaksi perbankan dan transaksi lainnya yang memungkinkan nasabah nya untuk melakukan transaksi keuangan dari jarak jauh dengan menggunakan perangkat *Mobile* seperti *smartphone* maupun tablet.

Data awal yang diperoleh dari wawancara kepada beberapa mahasiswa menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi *Action Mobile Banking*, mereka merasa sangat terbantu dan dimudahkan dalam melakukan transaksi, terutama dalam membayar uang UKT dengan cepat tanpa perlu keluar rumah, karena di dalam aplikasi ini terdapat fitur layanan pendidikan. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan mereka untuk mengisi pulsa, membeli paket internet, serta membayar tagihan listrik, PDAM, dan lainnya. Mereka juga dapat memeriksa saldo hanya melalui *smartphone* tanpa perlu pergi ke bank atau ATM. Manfaat lainnya adalah sistem pembayaran yang *cashless*, di mana mereka tidak perlu membawa uang tunai, cukup menggunakan kartu untuk melakukan transaksi melalui *smartphone*. Aplikasi *Action* juga menyediakan jadwal shalat dan fitur top-up. Namun, terdapat risiko jika orang lain mengetahui kata sandi ponsel mereka, orang tersebut dapat membuka ponsel dan melakukan transaksi. Mereka juga khawatir

terhadap potensi peretasan. Selain itu, jika ponsel pribadi mati dan aplikasi Mobile Banking belum keluar, mereka tidak dapat mengaksesnya di ponsel baru, sehingga mereka harus pergi ke bank untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hal ini tentunya menghambat mereka dalam menjalankan kegiatan lain. Secara keseluruhan, aplikasi Action Mobile Banking sangat membantu mereka dalam kehidupan sehari-hari.

Hal ini juga sesuai dengan dengan ulasan para nasabah yang menggunakan aplikasi *action mobile banking* pada play store. Rata-rata dari pengguna aplikasi ini menampilkan kesesuaian antara harapan dan realitanya, bahwa *action mobile banking* benar-benar memberikan manfaat juga kemudahan. Menurut beberapa pengguna yang memberikan ulasan, *action mobile banking* dianggap sangat berguna dan telah menjadi solusi terbaik dengan sistem *cardless*. Terlebih mereka juga merasa aman karena sudah ada fitur biometriknya yang membuat privasi lebih terjaga.

Layanan *Mobile Banking* diharapkan mampu mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan NP (27 tahun), seorang nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kota Banda Aceh, menyatakan bahwa untuk mengakses layanan Mobile Banking, dibutuhkan kualitas internet yang baik dan memadai. Jika tidak, layanan Action tidak dapat diakses sehingga transaksi tidak dapat dilakukan.



Dari beberapa hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya aplikasi *Action Mobile Banking* ini sangat membantu masyarakat karena segala aktivitas masyarakat dimudahkan dengan adanya aplikasi ini, hanya saja terdapat kendala ketika jaringan sedang tidak memadai maka akan kesusahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi ketika diperlukan dengan cepat. Hal ini dapat dilihat pada ulasan nasabah yang terdapat pada lampiran 5.

Pengguna *Mobile Banking* juga tidak menutup kemungkinan banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi terkait dengan kemudahan, kemanfaatan dan risiko. Mengingat Terdapat beberapa faktor pengaruh yang dapat ditarik dalam minat nasabah untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan fasilitas layanan yang disediakan oleh perbankan syariah yaitu faktor pertama Kemudahan yang dibutuhkan oleh nasabah penggunaan *Mobile Banking*. Permasalahan yang terjadi dalam kemudahan ini yaitu ketika jaringan seluler yang buruk sehingga mengakibatkan eror pada saat proses transaksi, permintaan yang tidak diproses, hingga saldo yang sudah berkurang atau terdebit, sering mengalami gangguan khususnya di malam hari misalnya seperti aplikasi yang tidak bisa dibuka dan digunakan karena sistem dari bank masih kurang baik sehingga para nasabah menjadi kesulitan saat bertransaksi. Dengan hal-hal seperti ini menjadikan kepercayaan nasabah akan kemudahan dan juga keamanan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* berkurang (Nandiroh, 2023).

Dari penelitian yang dilakukan oleh Nadia, Maslichah & Nandiroh (2023) menyatakan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *Mobile Banking*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Halim, Azhad & Puspitadewi (2022) menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI).

Faktor Kedua yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* yaitu Kemanfaatan. Persepsi manfaat menurut Jogiyanto (2007) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Kemanfaatan pada aplikasi *Mobile Banking* adalah dengan adanya fitur-fitur yang lengkap seperti dapat melakukan pembelian pulsa, token listrik, top up, dan paket data (BSI, 2022). Permasalahan yang terjadi dalam kemanfaatan yaitu banyaknya nasabah yang masih tidak mengetahui tentang manfaat fitur-fitur yang tersedia di dalam *Mobile Banking*, sehingga masih banyaknya nasabah tidak memanfaatkan layanan tersebut dengan baik.

Seperti pada hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Halim, Azhad & Puspitadewi (2022) menyatakan bahwa kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fernos & Alfadino

(2021) menyatakan bahwa variabel manfaat tidak berpengaruh positif dan signifikan pada minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking*

Faktor ketiga yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* yaitu Risiko. Dan permasalahan yang terakhir pula pada Risiko yaitu kurangnya sosialisasi para nasabah sehingga nasabah takut untuk mencoba bertransaksi menggunakan sistem atau layanan *Mobile Banking*. Selain itu, risiko juga timbul jika nasabah merasa takut akan kebocoran informasi rekening dan gagalnya transaksi nasabah yang diperlukan sangat cepat (BSI, 2022). Selain itu, dapat dilihat dari banyaknya nasabah bank yang masih tidak mau menggunakan fasilitas *Mobile Banking* karena merasa tidak aman dan nyaman ketika melakukan transaksi. Nasabah takut jikalau web *Mobile Banking* yang diaksesnya merupakan bukan web resmi melainkan manipulasi dari para cracker (seam page) dan juga mereka merasa takut akan melakukan transaksi bahwa uang mereka tidak sampai ke tujuan yang disebabkan karena ula cracker. Tidak dengan itu saja, namun nasabah juga takut kalau PIN dan user I mereka dapat diketahui oleh pihak yang tidak bewewenang. Dengan adanya masalah ini yang membuat banyak nasabah juga tidak ingin menggunakan fasilitas *Mobile Banking*, padahal nyatanya fasilitas ini sangata efisien dan efektif serta sangat mempermudah mereka dalam kehidupan sehari-hari.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Atieq & Nurpian (2022) terkait dengan variabel risiko, menyatakan bahwa risiko tidak memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hadi & Novi (2015) menyatakan bahwa risiko berpengaruh negatif signifikan kuat terhadap *Mobile Banking*.

*Action Mobile Banking* ini menarik untuk dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking*. Hal ini penting dikarenakan hasil penelitian ini dapat memberikan petunjuk bagi industri perbankan yaitu Bank Aceh Syariah untuk dapat merumuskan strategi pemasaran mereka, untuk menjaga konsistensi dan keunggulan kompetitif produk *Mobile Bankingnya* di masa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, terjadi ketidakkonsistenan dari hasil temuan yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya, maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking*. Sehingga penelitian ini berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN ACTION MOBILE BANKING (Pada Generasi Milenial Di Kota Banda Aceh)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan permasalahan yang akan menjadi pokok pembahasan yaitu:

1. Apakah kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking*?
2. Apakah kemanfaatan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking*?
3. Apakah risiko secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking*?
4. Apakah kemudahan, kemanfaatan, dan risiko secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking*
2. Untuk mengetahui kemanfaatan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking*

3. Untuk mengetahui risiko secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking*
4. Untuk mengetahui kemudahan, kemanfaatan dan risiko secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat atau kegunaan bagi beberapa pihak yang terkait dengan penelitian ini, manfaat yang diperoleh antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan akademik bagi seluruh mahasiswa sebagai bahan referensi atau pengetahuan tambahan dan masukan. Disamping itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan sumber bacaan serta informasi mengenai faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking* khususnya pada generasi milenial.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis mengenai *Action Mobile Banking* serta pengaruh dari faktor kemudahan, kemanfaatan dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Action Mobile Banking*.

b. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas mengenai *Action Mobile Banking*.

c. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar dapat menambah wawasan, literatur dan referensi yang dapat dijadikan bahan informasi bagi mahasiswa yang akan meneliti hal yang serupa.

3. Manfaat Kebijakan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan dan masukan untuk perkembangan keuangan dan perbankan syariah. Dan dapat menjadi pendorong dalam kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan lembaga keuangan syariah, serta diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dalam mengatasi dan meminimalisir masalah *Action Mobile Banking*.

### 1.5 Sistematika Penelitian

Agar memperoleh gambaran yang lebih jelas dan mudah dipahami mengenai penelitian ini, maka diperlukan sistematika penulisan yang sederhana sehingga tidak mengalami kesulitan pada saat membaca maupun memahami isi dari penelitian ini. Maka dari itu penulis akan menyajikan sistematika pembahasan dari penelitian ini, yaitu:

- BAB I** Pada bab ini berisikan pendahuluan. Dimana di dalamnya terdiri dari latar belakang masalah dari permasalahan penelitian ini, rumusan masalah yang akan di bahas, lalu tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.
- BAB II** Pada bab ini berisikan landasan teori yang menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan secara detail. Dimana juga pada bab ini mengurai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan, juga terdapat kerangka pemikiran dari penelitian.
- BAB III** Pada bab ini berisikan metode penelitian yang menjelaskan atau menguraikan tentang pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.
- BAB IV** Pada bab ini berisikan Hasil penelitian dan pembahasan yang dapat berupa hasil dari proses analisis dan pengujian hipotesisnya serta hasil analisis dan pembahasan yang secara mendalam tentang hasil temuan. Dimana hasil penelitian ini dipaparkan dalam bentuk tabel dan bentuk teks



naratif sehingga mempermudah pembaca dalam memahami hasil penelitian.

## BAB V

Pada bab terakhir ini berisikan penutup yang meliputi kesimpulan dan saran yang dirangkum berdasarkan hasil penelitian serta berupa masukan-masukan yang ingin disampaikan baik kepada pihak yang terkait maupun bagi peneliti selanjutnya.

