

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA  
GENERASI *MILLENNIALS*  
(Studi Kasus Pengguna Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



**OLEH :**

**NOVALIA**

**NIM: 16631089**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) CURUP  
2020**

Lampiran : Halaman persetujuan pembimbing

Perihal : Pengajuan Skripsi

Kepada

YTH. Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat skripsi saudara: **Novalia**, NIM : **16631089**, mahasiswa IAIN Curup yang berjudul: **"Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Generasi *Millenials* (Studi Kasus Pengguna Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup)"** sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.


Demikian permohonan ini kami ajukan, terimakasih.

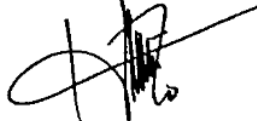
Wassalamu,alaikum wr. Wb

Curup, 07 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Busra Febriyani, W.Az**  
NIP. 19740228200032003

  
**Hendrianto, Ma**  
NIDN. 20216870

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **NOVALIA**  
NIM : 16631089  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan syari'ah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ***ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA GENERASI MILLENNIALS (Studi Kasus Pengguna Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup)*** belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 06 Agustus 202

Penulis

  
**NOVALIA**  
**NIM.16631089**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Dr. A.K. Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21799 Fax 21610 Kode Pos 91115  
Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultasysyrah@ekonomi@iaincurup.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA  
Nomor: 931 /In.34/FS/PP.00.9/09/2020

Nama : Novalia  
NIM : 16631089  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Generasi Millennials (Studi Kasus Pengguna Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup)

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

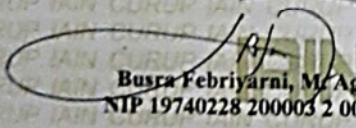
Hari/Tanggal : Kamis, 27 Agustus 2020  
Pukul : 11.00-12.30WIB  
Tempat : Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup


Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

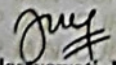
Sekretaris,

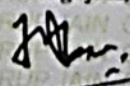
  
Busra Febriyarni, M.Ag  
NIP 19740228 200003 2 003

  
Hendrianto, MA  
NIDN: 202168701

Penguji I,

Penguji II,


  
Dwi Sulastiyawati, M. Sc  
NIP 19840222 200912 2 010

  
Muhammad Abdul Ghoni, M.Ak  
NIP. 19930101 201801 1 004

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



  
Dr. Yusufri, M.Ag  
NIP. 19760102 199803 1 007

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Generasi *Millenials* (Studi Kasus Pengguna Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup)” sebagai sumbangsih penulis terhadap Almamater, Agama, Bangsa, dan Negara.

Shalawat dan salam kita kirimkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikut beliau yang senantiasa merindukan syafaat di yaumil akhir nanti.

Skripsi ini penulis susun sebagai tugas akhir untuk meraih gelar (S.1) pada progam studi Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di IAIN Curup. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberadaan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa partisipasi dan kontribusi dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Dr. Rahmad Hidayat., M.Pd., M.Ag.
2. Bapak Dr. Beni Azwar, M.pd selaku Warek IAIN Curup.
3. Bapak Hamengkubuwono, M.pd.,M.Ag selaku Warek II IAIN Curup.
4. Bapak Dr. Kusen, S.A.g., selaku Warek III IAIN Curup.
5. Bapak Dr. Yusefri M.Ag selaku Dekan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.

6. Bapak Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd.,MM selaku Wakil Dekan I.
7. Bapak Noprizal, M.Ag, selaku Wakil Dekan II sekaligus sebagai Pembimbing Akademik.
8. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
9. Ibu Busra Febriyarni, M.Ag selaku pembimbing satu dan Bapak Hendrianto, MA selaku pembimbing dua, yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam pembuatan skripsi ini.
10. Kepala perpustakaan beserta seluruh staf dan jajarannya yang telah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.
11. Terima kasih kepada pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang (KC) Curup yang telah banyak membantu dan Costumer Service yang telah meluangkan waktu guna memberikan informasi, data, yang penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Segenap dosen-dosen khususnya dosen-dosen Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
13. Orang tua ku tercinta teruntuk Ayahanda ku Sugeng, Ibundaku tersayang Fatmawati yang selalu memberi doa untuk menyelesaikan Skripsi ini.
14. Kepada teman-teman seperjuangan prodi perbankan syariah angkatan 2016, terkhusus Kelas C.
15. Semua Pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Mengingat keterbatasan penulis akan kekurangan dan kesalahan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih atas semua bimbingan,

masukan dan partisipasi yang telah diberikan oleh semua pihak tersebut di atas dan berharap semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat. Aamiin.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Curup, 06 Agustus 2020

Penyusun,



Novalia

## MOTTO

*“The Whole Purpose Of Education Is To Turn Mirrors Into Windows”*

*“Just Because it’s Hard Doesn’t Mean It’s Impossible.*

*You Can Do It”*

"SESUNGGUHNYA BERSAMA KESULITAN

ADA KEMUDAHAN. MAKA APABILA

ENGAU TELAH SELESAI ( DARI SUATU

URUSAN), TETAPLAH BEKERJA KERAS

(UNTUK URUSAN YANG LAIN).

DAN HANYA KEPADA TUHANMULAH

ENGAU BERHARAP."

(Q.S AL-INSYIRAH : 6-8)



## **“PERSEMBAHAN”**

Ya Allah....

Dengan menyebut nama-MU yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas izin-Mu ku selesaikan tugas ini. Dengan syukur dan penuh perjuangan ku ucapkan Alhamdulillah telah memberikan jalan untuk mewujudkan karya ini dengan iman dan Islam-Mu. Semoga ini menjadi langkah awal bagiku untuk meraih cita-citaku.

Alhamdulillah hirabilalamin kupersembahkan karya ini untuk, Orang-orang yang selalu disisiku:

Ayahanda Sugeng dan Ibunda Fatmawati yang sangat aku banggakan, yang telah mendidik, membesarkanku dengan penuh cinta dan kasih sayang yang tidak pernah putus. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan menyiapkan surga bagi mereka nantinya

Kepada Ayukku Ike Siti Ratna S.Pd dan kakak Iparku Agra Wiranata Terimakasih atas Nasehat dan Dukungan kalian. Serta Adikku tersayang Intan Nitra Ramayani serta, Sintia, sepupuku Tomi Sanjaya terimakasih juga untuk doa-doa kalian. Teruntuk Agus Efriyanto Terimakasih juga selalu menemani, mensupport, dan memberikan semangat yang tinggi serta membantu memfasilitasi demi selesainya penyusunan skripsi ini.

Terimakasih kepada Dosen-Dosenku terutama Pembimbing Skripsi 1 Bunda Busra Febriyani, M.Ag dan Pembimbing II Bapak Hendrianto, MA, serta Pembimbing Akademik Bapak Nopriza, M.Ag yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepadaku.

Para sahabat dan keluarga One Pes Lyon yoba Putra Bumaya, Muhammad Firdaus, Medi Kurniawan, Muhammad Arif Rahmadhan, Nova Febriyani, Nopa Wijaya. SE, Ari Mariani. SE, Mela Oktaria, Masten Dosixjun, M.Said Harahap, M.Okto Putra Mereka adalah sahabat seperjuangan yang selalu kunantikan Doanya, sahabat yang selalu menebar keceriaan, dan mendukung satu sama lain. Semoga kalian kelak mencapai kesuksesan dunia akhirat.

Sahabatku dari SMA sampai sekarang Windry Winardi dan Alian Supriyansah, serta teman-teman KKN Simpang Nangka serta Geng Sekuat

Keme juga ku ucapkan terimakasih telah menulis cerita di hidupku dan terimakasih atas doa-doa dan semangat dari kalian semua

Teman-teman Perbankan Syariah C dan organisasiku FoKES, serta Seluruh Angkatan PS 2016 yang telah memberi motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, menemani hari-hari selama kuliah suka maupun duka

Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini, baik secara langsung maupun tidk langsung yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah diberikan kepada penulis.

Agama, Bangsa dan Almamaterku IAIN CURUP.

## ABSTRAK

### **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Generasi *Millennials***

(Studi Kasus Pengguna Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup)

Oleh

Novalia

Nim: 16631089

Bank syariah mandiri KC Curup merupakan lembaga keuangan syariah yang terletak di jalan Merdeka no.289 Curup, generasi *millennials* yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah nasabah dengan rentang umur 18-40 tahun yang menggunakan layanan mobile banking bank syariah mandiri KC Curup, peneliti melihat banyaknya generasi *millennials* di kota curup dan banyak juga bank-bank konvensional dengan layanan *mobile banking* yang beraneka ragam, generasi *millennials* merupakan penampung pertama sebuah teknologi dengan demikian tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor apakah yang mempengaruhi minat generasi *millennials* menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi. setelah data terkumpul, proses selanjutnya adalah penyederhanaan data yang diperoleh dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami dimana hal itu dilakukan untuk memperoleh jawaban atas permasalahannya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* pada generasi *millennials* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup dipengaruhi oleh faktor kemudahan, faktor kemanfaatan, dan faktor citra perusahaan dan faktor dominan yang mempengaruhi minat nasabah adalah faktor manfaat. Faktor kemanfaatan merupakan manfaat yang didapatkan dan dirasakan oleh nasabah seperti tidak harus pergi ke kantor bank untuk melakukan transfer, mengecek saldo tidak menggunakan ATM atau print out buku tabungan, kemudahan dalam bertransaksi non tunai, faktor kemanfaatan yang paling untuk mendorong nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup adalah kemudahan transaksi transfer.

Kata kunci : ***Mobile banking*, faktor yang mempengaruhi, generasi *millennials***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Dan Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Kajian Literatur .....	7
E. Penjelasan Judul.....	12
F. Metode Penelitian.....	14
<b>BAB II TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Landasan Teori Minat .....	19
B. Bank Syariah.....	20
C. Layanan Mobile Banking.....	23
D. Kerangka Pikir .....	28
<b>BAB III GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI KC CURUP</b>	
A. Aspek Demografi Bank Syariah Mandiri KC Curup .....	29
B. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KC Curup.....	29
C. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri KC Curup .....	29
D. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	32
E. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Curup .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
A. Hasil Penelitian .....	37
B. Analisis .....	50

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 55  
B. Saran..... 56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Reduksi Data Hasil Penelitian.....	52
--	----

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang begitu pesat, membuat kehidupan dan aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah dan efektif dikarenakan peran dunia digital. Salah satunya ditandai dengan hadirnya layanan keuangan berbasis teknologi atau yang biasa dikenal dengan *financial technology (fintech)*.

Manusia pada dasarnya ingin suatu hal yang serba instan dan praktis, dengan memperhatikan hal inilah muncul banyak peluang untuk menciptakan aplikasi bisnis yang berbasis internet. Salah satunya sektor industri yang memanfaatkan peluang tersebut adalah sektor perbankan. Dimana dalam sektor perbankan peluang ini digunakan untuk mengembangkan fasilitas layanannya salah satunya adalah *mobile banking*. Fasilitas layanan *mobile banking* sekarang telah menjadi perhatian untuk persaingan antar bank merebut pangsa pasar. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup>

*Mobile banking* merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan oleh bank untuk nasabahnya agar dapat menggunakan jasa layanan perbankan tanpa batas ruang dan waktu dan juga berbasis teknologi seluler dan internet

---

<sup>1</sup> Ismail, “*Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* “. (Jakarta : Kencana, 2010), h.3



yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke bank karena dapat diakses setiap saat.<sup>2</sup> Layanan *mobile banking* memiliki prospek yang sangat besar di Indonesia. Mengingat sekitar 70% dari penduduk Indonesia mempunyai *handphone*, sementara yang memiliki rekening bank sekitar 37% saja.<sup>3</sup> Menurut *The World Fact Book* jumlah penduduk Indonesia mencapai 262 juta jiwa, 59,39% didominasi oleh generasi dengan kelompok usia 15-54 tahun.

Williaam dan page mengatakan bahwa setiap kelompok generasi memiliki ekspetasi, pengalaman, gaya hidup yang berbeda sehingga mempengaruhi perilaku konsumsi. Menurut Menheim generasi adalah suatu konstruksi sosial yang didalamnya terdapat sekelompok orang yang memiliki kesamaan kejadian-kejadian historis. Howe dan Strauss membagi generasi berdasarkan kesamaan kejadian-kejadian historis.

Saat ini banyak sektor industri yang menargetkan pemasarannya pada generasi yang menjadi trend teknologi, hobi melakukan pembayaran *non-cash*, aktif di dunia digital serta suka dengan yang serba cepat dan instan, hal tersebut masuk dalam ciri-ciri generasi millennial. Sumber dari *Working with generations X and Y in generation Z period: Management of different generation in bussines life* menyebutkan bahwa generasi *millennial* atau

---

<sup>2</sup>Mahmudatus Sa'diyah dan Nur Aziroh, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus", Jurnal *Equilibrium*, Vol. 1, No. 1, 2013, hal. 119

<sup>3</sup> Artajasa, 2016. *Fintech Penyokong Implementasi Ekonomi Digital di Indonesia*. Channel edisi 65 / juli – Desember 2016, hlm 12

generasi *Y* adalah mereka yang lahir antara tahun 1980 sampai dengan 2001.<sup>4</sup> Agar perusahaan dapat menarik kelompok generasi yang ditargetkan, maka perusahaan harus memiliki strategi yang tepat serta menetapkan *brand image* dan membangun kepercayaan terhadap merek yang sesuai. Sebelum melakukan strategi pemasaran harus pula faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi minat menggunakan suatu teknologi baru ataupun teknologi yang sudah ada seperti layanan *mobile banking* pada perbankan.

Salah satu lembaga keuangan di Indonesia yaitu PT Bank Syariah Mandiri yang bergerak di bidang jasa perbankan juga menyediakan fasilitas layanan *mobile banking* bagi para nasabahnya, latar belakang adanya *mobile banking* pada PT Bank Syariah Mandiri adalah karena PT Bank Syariah Mandiri ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, layanan *mobile banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi didalam Bank tersebut.

Saat ini bank syariah yang ada di kabupaten Rejang Lebong ini salah satunya yakni Bank Syariah Mandiri KC Curup yang juga memberikan solusi kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile Banking* bagi para nasabahnya. Tujuannya agar hubungan antara BSM KC Curup dengan nasabahnya dapat terjalin dengan baik.

Peneliti melihat realita dibalik maraknya perkembangan perbankan konvensional dengan berbagai macam inovasi pada layanan *mobile banking*,

---

<sup>4</sup>Badan Pusat Statistik, *Profil Generasi Millenials Indonesia*, (Kementrian Pembedayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2018),h.13-15

ternyata layanan *mobile banking* dari Bank Syariah Mandiri KC Curup tetap terjaga eksistensinya dikalangan generasi *millenials* kabupaten Rejang Lebong, dan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi generasi *millenials* dalam menggunakan suatu teknologi baru dalam hal ini *mobile banking* diantaranya, adalah persepsi-persepsi konsumen (nasabah) itu sendiri terhadap aplikasi *mobile banking*. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam menggunakan sebuah teknologi baru seperti layanan keuangan *mobile banking*, minat nasabah bank syariah untuk menggunakan dapat dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan. Selain dua faktor tersebut juga terdapat beberapa faktor lainnya yaitu citra perusahaan atau citra dari BSM KC Curup.

Persepsi kemudahan (*preceived ease of us*) ialah tingkat keyakinan atau kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi sistem tertentu mudah, terbebas dari kesulitan dan tidak memerlukan usaha keras. Sedangkan persepsi kemanfaatan (*preceived usefulness*) ialah tingkat keyakinan atau kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.<sup>5</sup> Sikap terhadap perilaku (*attitude toward using*) adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan “di sikapi”. Perasaan ini timbul dari adanya

---

<sup>5</sup>Abdul Khakim, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan Dan Kelompok Referensi Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) Studi Kasus Masyarakat Kabupaten Grobogan”, Salatiga: IAIN Salatiga, 2016, h. 16

evaluasi individu atas keyakinan yang didapatkan dari perilaku tertentu.<sup>6</sup> Setiap individu memiliki persepsi masing-masing terhadap sebuah aplikasi *mobile banking*, ada yang menyukai, ada yang lebih memilih menggunakan ATM atau antri di bank.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti faktor manfaat, kemudahan penggunaan, dan citra perusahaan terhadap minat untuk menggunakan *mobile banking* dikalangan generasi *millenials* Rejang lebong. Penelitian dilakukan di Rejang lebong dikarenakan kemudahan jangkauan dalam mendapatkan responden.

Oleh karena itu, maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA GENERASI *MILLENIALS* (Studi Kasus Pengguna Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup)”**.

## **B. Batasan dan Rumusan Masalah**

Penelitian ini berfokus pada mengapa nasabah yang tergolong dalam generasi *millenials* yaitu nasabah dengan rentang usia 19-40 tahun yang lahir pada tahun 1980-2001 berminat menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri, melalui wawancara dengan nasabah pengguna *mobile banking*, permasalahan dalam penelitian ini akan dibatasi pada pertanyaan tentang faktor-

---

<sup>6</sup> Islamyia dan Evi Mutia, “Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku, Motivasi Spiritual Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Dalam Memilih Konsentrasi Akuntansi Syariah di Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, Vol. 1, No. 1, 2016, h.193

faktor yang mempengaruhi minat menggunakan diantaranya faktor kemudahan, kemanfaatan, dan citra perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan masalah sebagaimana diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana faktor kemudahan dalam mengoperasikan layanan *mobile banking* BSM, dan kemanfaatan yang dirasakan nasabah, serta citra perusahaan BSM mempengaruhi minat generasi *millenials* menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Curup?
2. Faktor apakah yang paling dominan mempengaruhi minat generasi *millenials* menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Curup?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis bagaimana faktor kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan citra merek mempengaruhi minat generasi *millenials* menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Curup.
2. Menganalisis faktor dominan yang mempengaruhi minat generasi *millenials* menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Curup.

Dalam setiap kegiatan hendaknya membawa sebuah pengaruh yang dapat memberi manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai alat untuk memperdalam pengetahuan penulis di bidang layanan *mobile banking* dan mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

2. Bagi Bank Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk menetapkan strategi yang tepat dalam meningkatkan pengguna *mobile banking* sesuai dengan generasi.

3. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan penjelasan bagi khalayak luas mengenai *mobile banking*.

4. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini berguna untuk memberi informasi dan diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan dan literatur penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **D. Kajian Literatur**

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori minat. Penggunaan teori minat sesuai dengan tujuan penelitian yaitu memahami minat seseorang menggunakan sebuah produk layanan. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan di cantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dwitya Pratiwi Wulandari, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 2018, dengan judul “Faktor-faktor Yang

Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan *mobile banking* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam.

Menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* adalah karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *mobile banking*, karena kenyamanan dan keamanan yang diberikan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *mobile banking*, menggunakan *mobile banking* menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke counter ATM untuk melakukan transaksinya, layanan *mobile banking* merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta nasabah dapat memegang kendali secara leluasa dalam keputusan bertransaksinya.<sup>7</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Devia Galuh Putri, Institut Agama Islam Negeri Curup 2019, dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang (KC) Curup.

Hasil penelitian menunjukkan faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup ada lima faktor yakni faktor agama, faktor sosial, faktor pribadi, faktor budaya, dan faktor psikologis di antara faktor tersebut masing-masing partisipan memiliki jawaban tersendiri mengenai mereka memilih produk pembiayaan pensiun tersebut. Faktor

---

<sup>7</sup> Dwitya Pratiwi Wulandari, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*, skripsi fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018)

yang dominan mempengaruhi minat nasabah memilih produk pembiayaan pensiun adalah faktor pribadi dimana untuk kebutuhan mereka dalam memenuhi kebutuhan hidup dan untuk kepentingan lainnya bersifat pribadi serta mereka melakukan peminjaman sesuai dengan kebutuhan mereka ataupun ada kebutuhan yang mendesak faktor pribadi paling penting untuk mendorong nasabah dalam mengambil pembiayaan pensiun adalah kebutuhan yang mendesak<sup>8</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Maya Angela Silvia, Universitas Hasanuddin Makasar 2014, dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor Kenyamanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Hal ini ditunjukkan oleh hasil persamaan regresi dimana nilai koefisien variabel kenyamanan lebih besar dibanding dengan variabel lainnya dan memiliki nilai signifikan paling kecil. Dengan demikian hipotesis kedua yang mengatakan variabel yang pengaruhnya dominan adalah variable Persepsi kemudahan ditolak.<sup>9</sup>

4. Penelitian ini dilakukan oleh Aldhisa amanda sebayang, Universitas Lampung 2017, dengan judul “Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan,

---

<sup>8</sup>Devia Galuh Putri, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang (KC) Curup”, skripsi(Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN CURUP,201)

<sup>9</sup>Maya Angela Silvia, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar”, skripsi (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanudin 2015)



Kepercayaan, Dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking*,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan, *electronic word of mouth* memengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*, hendaknya pihak bank memperhatikan faktor tersebut agar nasabah yang menggunakan *mobile banking* dapat mencapai target yang diinginkan. Dari segi risiko, agar perusahaan bisa meminimalisir risiko yang dapat ditimbulkan dari *mobile banking* tersebut. Dari segi kemudahan penggunaan, agar perusahaan lebih mempermudah fitur-fitur yang terdapat dalam *mobile banking* untuk lebih mempermudah nasabah menggunakan *mobile banking*. Dari segi kepercayaan, agar pihak bank memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan data para nasabah, agar para nasabah yakin dan tidak khawatir dalam menggunakan *mobile banking*. Dari segi *electronic word of mouth*, agar perusahaan memberikan apresiasi terhadap para nasabah yang merekomendasikan hal positif dalam menggunakan menggunakan *mobile banking* di media sosial, karena hal ini secara tidak langsung ikut mempromosikan produk perusahaan.<sup>10</sup>

5. Penelitian ini dilakukan oleh Hanif Astika Kurniati, Universitas Jember, dengan judul “Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Yang Telah Dimodifikasi.

---

<sup>10</sup> Aldhisa amanda sebayang, Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking*”, skripsi (Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas lampung 2017)

Hasil penelitian pengalaman, kompleksitas dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Kemudahan penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna *mobile banking*. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *mobile banking*. Sedangkan gender tidak berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Penelitian ini menggunakan model penerimaan teknologi, yaitu TAM dengan beberapa konstruksi yang digunakan, antara lain persepsi pengalaman, persepsi kompleksitas, gender, persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan persepsian pada minat individu untuk menggunakan *Mobile Banking*.<sup>11</sup>

Dari beberapa penelitian diatas, meskipun sama sama menjadikan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah sebagai topik dan menjadikan lembaga keuangan sebagai penelitian, akan tetapi terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian ini Perbedaan tersebut terletak pada permasalahan yang di amati, yakni penulis mengamati faktor Citra perusahaan yang pada penelitian ini adalah citra dari Bank Syariah Mandiri KC Curup, Kemudahan penggunaan, dan Kemanfaatan. Dari ketiga faktor diatas faktor manakah yang lebih dominan mempengaruhi nasabah memilih

---

<sup>11</sup> Hanif Astika Kurniawati, Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Yang Telah Dimodifikasi”,(fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember 2016)

menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup.

#### E. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kekeliruan pemaknaan judul, maka sebelum berbicara lebih lanjut terhadap judul penelitian ini : “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi *Millenials* Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup ”, penulis merasa perlu untuk memperbaiki penegasan sebagai berikut:

1. Analisis merupakan proses pemecahan persoalan yang di mulai dengan dugaan akan kebenarannya. Jadi dapat dikatakan analisis adalah kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.<sup>12</sup>
2. Minat Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Minat adalah perhatian, kesukaan, dan kecenderungan hati. Minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang.<sup>13</sup>
3. Faktor merupakan hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup>Anton M.Moeliono,dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka:1999)h.37

<sup>13</sup> Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008). h. 132

<sup>14</sup><https://kbbi.web.id/faktor> .Diakses hari Kamis tanggal 3 Januari 2020, Pukul08.31 WIB

4. Generasi *Millenials* Menurut Munawir adalah penduduk usia produktif yang berusia 19-40 tahun. Mereka adalah penduduk yang lahir pada tahun 1980- sampai 2001.<sup>15</sup>
5. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ke counter ATM kecuali untuk penarikan uang *cash*. Keunggulan *mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Layanan pada *mobile banking* meliputi transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler.<sup>16</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi (deskriptif kualitatif). Penelitian kualitatif dimaksud sebagai “jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya” sedangkan deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua

---

<sup>15</sup> Badan Pusat Statistik, *Profil Generasi Millenials Indonesia*, (Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2018),h.15

<sup>16</sup> Ikbar Wibiadila, *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT Bank Mandiri Syariah Cabang Solo*, Skripsi, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016). Hlm. 17

gejala atau lebih.<sup>17</sup> Penelitian kualitatif dilakukan penulis ketika ingin mengetahui faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi minat Generasi *Millenials* dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri dengan mewawancarai nasabah atau partisipan yang memiliki kriteria-kriteria tertentu.

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di BSM KC wilayah Kota Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian : 20 – 28 Juli

Tempat : Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu.

c. Sampel Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan cara *purposive sampling* yang mana pengambilan sampel secara sengaja atau menentukan sendiri sampel yang akan diambil karena ada pertimbangan tertentu. Adapun kriteria sampel pada penelitian ini yakni nasabah BSM Kantor Cabang Curup, dengan rentang usia 18-40 tahun yang menggunakan layanan *mobile banking* BSM.

2. Instrumen Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

---

<sup>17</sup> Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2014),h35

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil atau dihimpun langsung oleh peneliti, data bersumber langsung dari lokasi penelitian yang diperoleh secara langsung seperti melalui wawancara atau pengisian kuesioner yang biasanya dilakukan oleh peneliti.

Data primer didapatkan penulis melalui wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) dimaksudkan untuk wawancara yang lebih mendalam dengan memfokuskan pada persoalan-persoalan yang akan diteliti kepada narasumber yakni nasabah yang menggunakan layanan *Mobile Banking* BSM KC Curup.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari literatur berupa buku - buku dan catatan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.<sup>18</sup>

### 3. Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dengan dengan topik penelitian tersebut maka di gunakan beberapa metode yaitu :

#### a. Observasi

Dalam penelitian ini observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya. Cara ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang bersifat umum dan relatif menyeluruh tentang apa

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 261

yang tercakup di dalam fokus permasalahan yang akan diteliti, penulis menjadikan observasi sebagai metode pertama untuk dapat mengamati langsung serta berupaya mencari penyebab yang mungkin terjadi dilapangan dalam arti luas observasi sebenarnya merupakan pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>19</sup>

Metode yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek tertentu yang menjadi focus penelitian dengan mencatat segala sesuatu yang disampaikan pihak partisipan mengenai minat mereka menggunakan layanan *mobile banking* di BSM KC Curup.

#### b. Wawancara dan Interview

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui komunikasi langsung dengan subjek penelitian, baik dalam situasi sebenarnya ataupun dalam situasi buatan. Wawancara juga bisa diartikan sebagai metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung dengan responden untuk memperoleh informasi dengan dasar tujuan penelitian.

Wawancara dilakukan dalam bentuk dialog langsung dengan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di BSM KC Curup tersebut.

---

<sup>19</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*,(Yogyakarta: Andi Offit, 1991), h.136

### c. Dokumentasi

Pengumpulan data yang relevan melalui arsip arsip, catatan-catatan, pendapat-pendapat dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Peneliti menggunakan dokumentasi karena sebagai catatan yang sudah terjadi. Dokumentasi yang bisa dijadikan sebagai data adalah yang berupa tulisan dan sebagainya.

## 4. Teknik Analisis Data

Analisis kualitatif ialah analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistik dan model-model tertentu lainnya. Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan model Miles dan Huberman yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan serta triangulasi.<sup>20</sup> Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

### 1). *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Selama proses reduksi data berlangsung.

---

<sup>20</sup> Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 244



2). *Data Display* (Penyajian Data)

Pada tahap ini, penulis mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang lazim digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk teks naratif. Maksud dari teks naratif ialah penulis mendeskripsikan informasi yang telah diklasifikasikan sebelumnya mengenai minat nasabah memilih pembiayaan pensiun yang kemudian dibentuk simpulan dan selanjutnya simpulan tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif.

3). *Conclusion* (Penarikan Simpulan)

Penulis berusaha menarik simpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan proporsi. Pada tahap ini, penulis menarik simpulan dari data yang telah disimpulkan sebelumnya, kemudian mencocokkan catatan dan pengamatan yang dilakukan penulis terhadap penelitian.

## BAB II

### TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Landasan Teori Minat

Dalam menentukan pemahaman di butuhkan teori sebagai landasan ilmiah yang rasional dan komprehensif dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Penelitian ini menggunakan teori sebagai landasan teoritisnya, yaitu teori minat. Teori ini lah yang menjadi dasar untuk menganalisis, membahas dan memecahkan permasalahan dalam penelitian ini. Karena dengan mengetahui teori ini kita dapat mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* di BSM KC Curup.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, minat adalah keinginan atau kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Minat adalah rasa ketertarikan terhadap sesuatu tanpa ada yang menyuruh.<sup>21</sup> Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau semakin dekat hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri tersebut, maka semakin besar pula minatnya.<sup>22</sup> Sedangkan menurut ahli psikologi pengertian minat yaitu :

Menurut Makhfud Salahudin didalam bukunya yang berjudul Pengantar Psikologi Pendidikan, “Menyatakan bahwa minat merupakan perhatian yang mengandung unsur-unsur perasaan, maka minat adalah suatu sikap yang

---

<sup>21</sup> <http://kkbi.id/minat> di akses pada hari senin 2 maret 2020 pukul 10:27 WIB

<sup>22</sup> Ratna Wati dan Rini Puspita Sari, *Psikologi Pendidikan*, (LP2 STAIN Curup, 2013), h.237

menyebabkan seseorang berbuat aktif dalam suatu pekerjaan, dengan kata lain minat dapat dijadikan sebab dari sebuah perbuatan”.<sup>23</sup>

Adapun hubungan teori minat dengan penelitian ini terletak pada faktor-faktor yang mempengaruhi narasumber, dimana setiap informasi yang bersumber dari narasumber akan dikelola kembali menjadi sebuah hasil penelitian. Agar nantinya di dapatkan hasil yang diinginkan, guna tercapainya tujuan dari penelitian ini.

## **B. Bank Syariah**

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip - prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu unsur yang harus di jauhi dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan).<sup>24</sup>

Pada umumnya, hal yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam *Al-Quran* dan *Al-Hadist*. Dengan mengacu kepada *Al-Quran* dan *Al-Hadist*, maka bank syariah diharapkan

---

<sup>23</sup> Makhfudh Shalahudin, *Pengantar Psikologi Pendidikan*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1990), h.95

<sup>24</sup> Muhammad Firdaus NH, dkk, *Konsep & Implentasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2005), hal. 18

dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam.

Pendirian bank syariah di Indonesia sudah lama dicita-citakan oleh umat Islam, hal ini terungkap dalam keputusan Majelis Tarjih Muhammadiyah yang diadakan di Sidoarjo, Jawa Timur pada tahun 1968, Majelis Tarjih menyarankan kepada Pimpinan Pusat Muhammadiyah untuk mengusahakan terwujudnya konsepsi sistem perekonomian, khususnya lembaga perbankan yang sesuai dengan kaidah Islam. Kedudukan bank syariah dalam sistem perbankan Nasional terbuka setelah dikeluarkannya UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Dalam pasal 13 (c)

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sekarang ini mengalami kemajuan yang sangat pesat sebagai salah satu infrastruktur sistem perbankan nasional. Eksistensi bank syariah di Indonesia secara formal dimulai sejak diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan di Indonesia yang merupakan hasil revisi dari UU No. 7 tahun 1998. UU No. 10 tahun 1998 ini menjadi dasar hukum akan keberadaan *dual banking system* yaitu beroperasinya sistem perbankan konvensional yang didampingi dengan perbankan syariah di Indonesia. Perkembangan ini diikuti oleh beredarnya jaringan kantor perbankan syariah yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat memberikan

alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga.

Sama halnya dengan Bank Konvensional, Bank Syariah juga memberikan jasa-jasa pembiayaan. Jasa-jasa pembiayaan yang diberikan bank syariah jauh lebih beragam daripada jasa-jasa yang dapat diberikan oleh bank konvensional. Mengenai jasa pembiayaan yang dapat diberikan oleh bank syariah bukan saja pembiayaan dalam bentuk apa yang disebut dalam istilah perbankan konvensional sebagai kredit, tetapi juga memberikan jasa-jasa pembiayaan yang biasanya diberikan oleh lembaga pembiayaan (*multi finance company*), seperti *leasing*, *hire purchase*, pembelian barang oleh nasabah bank kepada bank syariah yang bersangkutan dengan cicilan, pembelian barang oleh bank syariah kepada perusahaan manufaktur dengan pembayaran di muka, penyertaan modal (*equity participation* atau *venture capital*).

Secara umum konsep perbankan syariah menawarkan sistem perekonomian yang sesuai dengan syariat Islam/prinsip syariah. Ada beberapa perbedaan konsep dalam perbankan konvensional yang dianggap membawa kesengsaraan karena mengandung unsur riba, unsur riba dianggap sangat bertentangan dengan syariat menawarkan berbagai produk perbankan yang bebas bunga berupa pembiayaan bagi hasil.

### C. Layanan *Mobile Banking*

Adapun hal-hal yang dibahas mengenai *Mobile Banking* adalah sebagai berikut :

#### 1. Pengertian *mobile banking*

*Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui jaringan telepon selular/ *handphone* GSM (*Global For Mobile Communication*) atau *CDMA* dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon selular misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator lainnya.<sup>25</sup> *Mobile banking* memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembelian pulsa, dan lain-lain melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Untuk dapat menggunakan layanan *m-Banking*, nasabah harus terlebih dahulu mendaftar ke bank. Apabila nasabah ingin menggunakan layanan *Mobile Banking*, nasabah harus menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu.

*Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta, ANDI), h.67

<sup>26</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011). h. 130

*Mobile banking* merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *Mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanannya.

## 2. Sejarah *Mobile Banking*

*Mobile Banking* (M-Banking) diluncurkan pertama kali oleh Excelcom pada akhir 1995 dan respon yang didapat juga beragam. Latar belakang dari kemunculan *Mobile banking* ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi.

Proses *Mobile Banking* sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa *Mobile Banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *Mobile Banking*.

*Sms Banking* dan *Mobile Banking* adalah bagian dari *E-Banking*, Perbankan Elektornik yang juga dikenal dengan *Internet Banking* adalah sebuah aplikasi yang dimana nasabah dapat melakukan transaksi, pembayaran dan transaksi lainnya melalui internet dengan *website* milik

bank yang dilengkapi sistem keamanan.

Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *Internet Banking* yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan *Internet Banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan *service* cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, Laptop/Notebook, PDA, dan sebagainya.

Bukti nyata bahwa *Mobile banking* juga tersebar diseluruh dunia yaitu dapat dilihat dari perkembangan *Mobile Banking* yang ada di negara - negara Eropa khususnya Jerman dan juga negara Amerika Serikat yang merupakan negara- negara besar Pengguna *Mobile Banking*.

### 3. Dampak penggunaan *Mobile Banking*

Secara khusus penggunaan *Mobile Banking* berdampak positif bagi bank, nasabah dan operator telepon seluler. Dampaknya adalah:

#### a. Bank

Dampak yang diberikan *Mobile Banking* bagi bank adalah memberikan keuntungan bagi bank dimana bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah dan mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

#### b. Nasabah

Untuk nasabah sendiri, mereka mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank karena dengan adanya *Mobile Banking* akan semakin mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.



c. Operator Seluler

Untuk operator seluler mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan ponselnya yaitu menggunakan *Mobile Banking* akan memakan pulsa dan konsumen akan membeli lagi pulsa untuk melakukan transaksi *Mobile Banking*.

4. Layanan *Mobile Banking* pada perbankan syariah

a. BSM *Mobile Banking*

1). Jenis layanan BSM *Mobile Banking*

- a) Transaksi informasi rekening
- b) Transaksi pembelian
- c) Transaksi pembayaran
- d) Transaksi transfer
- e) Lokasi kantor cabang dan ATM
- f) BSM *call* 14040
- g) Produk dan promo
- h) Jadwal shalat
- i) Hikmah

2). Persyaratan membuka layanan BSM *Mobile Banking*

- a) Memiliki rekening tabungan atau giro BSM
- b) Memiliki BSM *card*
- c) Menggunakan kartu ponsel berbasis BSM dan ponsel dengan fasilitas GPRS/EDGE/3G/4G/BI dan WIFI
- d) Mengisi formulir permohonan BSM *mobile banking*

3). Registrasi BSM *Mobile Banking*

- a) Nasabah datang ke cabang terdekat
- b) Mengajukan permintaan fasilitas layanan BSM

*Mobile Banking* dan mengisi data pada aplikasi  
*BSM Mobile Banking*

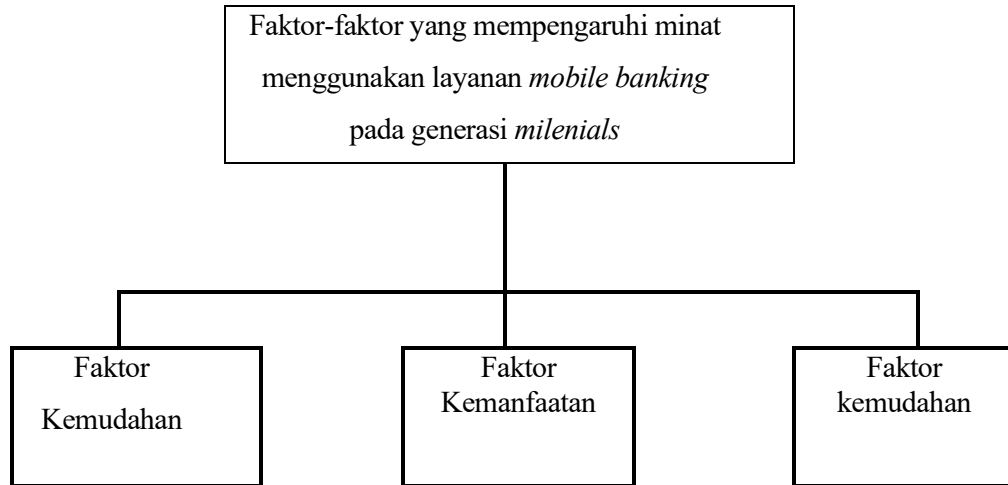
- c) Menerima kertas *mailer* yang berisi kode aktivasi
- d) Menandatangani lembar tanda terima kertas *mailer* yang berisikan kode aktivasi

4). Proses aktivasi aplikasi *BSM Mobile Banking*

- a) Mendownload aplikasi *BSM Mobile Banking offered by/publisher by PT Bank Syariah Mandiri* pada *Blackberry App World, Google Play Store, App Store* Dengan *Keyword “BSM Mobile Banking”* melalui ponsel dengan OS BB, BB 10, IOS dan *Android*.
- b) Nasabah menginput nomor hp dan kode aktivasi yang didapat pada saat registrasi.
- c) Setelah proses aktivasi berhasil, nasabah dapat masuk ke menu utama dan menikmati fitur *BSM Mobile Banking*.

#### D. KERANGKA PIKIR

Gambar 2.1  
Kerangka pikir



Banyak nasabah dari kelompok generasi *millenials* yang berminat menggunakan layanan *mobile banking* dengan faktor yang berbeda-beda, sehingga perlu dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat nasabah, faktor tersebut terdiri dari faktor kemudahan, faktor kemanfaatan dan faktor citra perusahaan.

**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI**  
**KANTOR CABANG CURUP**

**A. Aspek Demografi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup**

Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yang berada di Jl. Merdeka No. 289 Curup, Rejang Lebong Provinsi Bengkulu berdiri pada tahun 2008. Bank ini mempunyai lokasi yang strategis, terletak di tengah-tengah pasar yang memungkinkan bagi masyarakat untuk mengetahui keberadaan Bank ini sehingga mudah untuk melakukan pembiayaan. Lokasi dipilih dengan pertimbangan:

1. Lokasi terletak di dekat pusat kota dan di depan jalan raya, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat yang ingin melakukan pembiayaan.
2. Kondisi bangunan sangat baik.

**B. Keadaan Umum Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup**

Dengan gambaran keadaan umum tentang BSM KC Curup, maka diharapkan Bank Syariah Kantor Cabang Curup mampu memberikan pelayanan kepada nasabahnya serta pihak yang membutuhkan dan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya serta mampu mengembangkan perekonomian syariah yang hakiki berdasarkan hukum Islam yang rabbani.

**C. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Mandiri**

BSM berdiri sejak tahun 1999, telah kita ketahui bersama bahwa kurang lebih dua tahun sebelum kehadiran bank ini, Indonesia mengalami

krisis ekonomi dan moneter yang begitu hebat sejak bulan juli 1997 yang berlanjut dengan dampak krisis di seluruh sendi kehidupan bangsa terutama yang terjadi di dunia usaha. Dampak yang ditimbulkannya bagi bank-bank konvensional di masa itu mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan restrukturisasi dan merekapitalisasi sejumlah bank Indonesia. Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan merger dengan beberapa bank lain serta mengundang *investor* asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk

melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank Konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Kegiatan usaha BSB yang berubah menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.<sup>27</sup>

Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yang beralamat di Jl. Merdeka No. 289 Curup, Rejang Lebong Provinsi Bengkulu berdiri pada tahun 2008. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama

---

<sup>27</sup> [www.syariahmandiri.co.id/en/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/](http://www.syariahmandiri.co.id/en/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/). Diakses tanggal Juni 2020 pada pukul 19.57 WIB

membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

#### **D. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri**

##### **Visi:**

1. Bank Syariah Terdepan.  
Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen konsumen, mikro, SME, komersial, dan perusahaan.
2. Bank Syariah Modern.  
Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

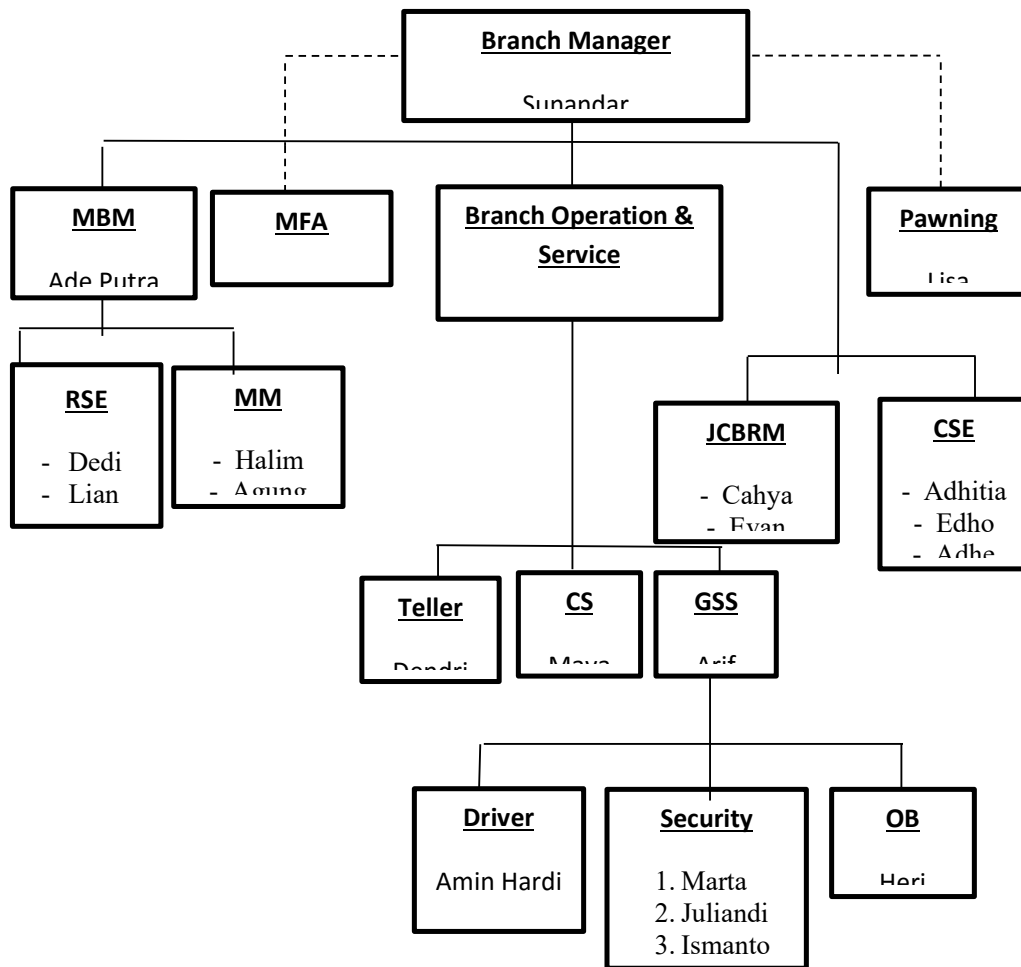
##### **Misi:**

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah *universal*.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

### E. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Curup<sup>28</sup>

Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Curup



<sup>28</sup> Diambil dari data asli lembaga keuangan Bank Syariah Mandiri KC Curup



Berikut adalah bagian beberapa bidang pekerjaan beserta tugas dan fungsinya:

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Adapun tugas-tugas pokok dari *Branch Manager* adalah :

- a. Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan cabang, agar selaras dengan Visi, Misi dan strategi BSM
- b. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja cabang untuk memastikan tercapainya target cabang yang telah ditetapkan secara tepat waktu
- c. Memastikan kesesuaian anggaran dengan RKAP tahun berjalan
- d. Mengevaluasi penggunaan jasa pihak ketiga
- e. Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDI di Cabang, untuk jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi Bank.
- f. Menyakini bawa seluruh transaksi yang dilaksanakan oleh Cabang telah dilakukan dengan benar
- g. Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi Cabang setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi Cabang terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat
- h. Menilai, memutuskan, dan melegalisasi kegiatan non operasional Cabang antara lain adalah :
  - 1) Penilai Pegawai
  - 2) Membuat rencana Promosi pegawai
  - 3) Rotasi pegawai
  - 4) Detasering Pegawai
  - 5) Rencana kursus pegawai
  - 6) Anggaran dan Sasaran Kegiatan Kerja (SKK)

- i. Menyetujui Jadwal cuti pegawai dengan baik sehingga operasional Cabang tetap berjalan dengan lancar.
  - j. Mengkoordinasikan seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan Visi, Misi dan sasaran Kegiatan kerja.
  - k. Memberi Nasihat dan membantu menyelesaikan masalah-masalah keluarga pribadi para pegawai yang dapat mengganggu kelancaran pekerjaan yang bersangkutan.
  - l. Memastikan tindak lanjut hasil audit *intern/ekstern*.
2. Teller
- Fungsinya: Membayar manfaat pensiun.
- Tugasnya:
- a. Mentransaksikan pencairan nasabah.
  - b. Mentransaksikan penarikan dan penyetoran tunai.
  - c. Tempat penukaran uang untuk nasabah.
3. *Customer Service (CS)*
- Fungsinya: sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk - produk bank.
- Tugasnya:
- a. Memberikan pelayanan dan informasi kepada nasabah.
  - b. Menerima, melayani dan mengatasi masalah yang disampaikan oleh nasabah.
  - c. Menawarkan dan memperkenalkan produk dan jasa yang ada di bank kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.
4. *Security (Satpam)*
- Satpam bertanggung jawab atas keamanan di kantor dan lokasi sekitar kantor selama 24 jam, sehingga nasabah yang berada di lokasi kantor dapat merasa aman dalam melakukan transaksi.

5. *Office Boy*

*Office Boy* bertanggung jawab terhadap kebersihan kantor dan lokasi sekitar kantor, sehingga nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

6. *Driver*

*Driver* bertanggung jawab terhadap kelancaran transportasi kantor dan nasabah berkebutuhan khusus.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

#### **A. Hasil Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, maka hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* pada generasi *millenials* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup adalah sebagai berikut:

Banyaknya nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup menggunakan layanan *mobile banking*, pada dasarnya tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui suatu proses. Terjadinya hal tersebut tentunya disebabkan oleh faktor kemudahan dalam menggunakan layanan *mobile banking*, manfaat yang diberikan *mobile banking* ataupun citra dari lembaga keuangan itu sendiri.

Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan narasumber nasabah BSM KC Curup:

##### 1. Faktor kemudahan

Kemudahan dalam menggunakan sesuatu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah, jika seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya. Sehingga faktor kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya, namun justru suatu sistem dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemakainya.

Sebagaimana yang disampaikan oleh partisipan, “P1” Ibu Nosi yang mengatakan :

“Agar lebih mudah bertransaksi, *mobile banking* menurut saya sangat mudah digunakan fitur - fitur yang terdapat didalamnya juga mudah dipahami dan aman, mengoperasikan *mobile banking* ini memang cukup mudah tapi tidak berpengaruh terhadap minat saya menggunakan *mobile banking* BSM”<sup>29</sup>

Menurut analisa peneliti Ibu Nosi Marni menganggap bahwa pengoperasian *mobile banking* BSM cukup mudah namun walaupun mengoperasikannya cukup mudah hal ini tidak mempengaruhi minat ibu Nosi menggunakan layanan *mobile banking*.

Pendapat lain juga disampaikan oleh partisipan, “P2” Bapak Arif yang menyatakan :

“Menurut saya *mobile banking* cukup mudah di jalankan aplikasi dan fitur-fitur yang terdapat di dalamnya, dan karena kantor BSM hanya ada satu di Curup maka *mobile banking* ini sangat memudahkan saya melakukan transaksi, menggunakan ini bukan karena mudah menggunakan aplikasinya melainkan karena manfaat yang diberikan sangat banyak dan apa yang saya butuhkan ada di *moble banking*”<sup>30</sup>

Pendapat bapak Arif tentang layanan *mobile banking* ini cukup mudah digunakan, namun ia tidak mengatakan bahwa ia menggunakan *mobile banking* karena pengoperasiannya yang mudah, melainkan karena manfaat dari layanan *mobile banking* yang sangat banyak.

Selanjutnya disampaikan oleh partisipan, “P3” Bapak Dio yang mengatakan :

---

<sup>29</sup> Nosi Marni (Mahasiswi IAIN Curup), *Wawancara*, 20 Juli 2020

<sup>30</sup> Muhammad Arif (Mahasiswa IAIN Curup), *Wawancara*, 21 Juli 2020

“Karena kalo mau transfer tidak perlu capek - capek ke Bank, dan menggunakannya juga cukup mudah, kalo saya pribadi kemudahan dalam mengoperasikan ini bukan faktor yang mempengaruhi saya dalam menggunakan mobile banking”<sup>31</sup>

Alasan bapak Dio menggunakan *mobile banking* karena manfaatnya yang dapat menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan transaksi, menurutnya menggunakan mobile banking cukup mudah. Namun, faktor kemudahan bukanlah faktor yang mempengaruhi minat bapak Dio menggunakan layanan *mobile banking*

Partisipan “P4” Ibu Triza yang mengatakan :

“Supaya mudah, lebih praktis tidak perlu repot ke Bank, ya tidak memerlukan banyak usaha tapi kalau koneksi internet kita buruk jadi susah juga mengoperasikannya, emm kalo dikatakan berminat karena *mobile banking* BSM mudah digunakan itu iya sekitar 60% lah”<sup>32</sup>

Dari hasil wawancara bersama ibu Triza kemudahan pengoperasian *mobile banking* juga di pengaruhi oleh jaringan internet, sebagian besar yang mempengaruhi minatnya menggunakan layanan *mobile banking* adalah faktor kemudahan.

Dan pendapat lain juga disampaikan oleh patisipan “P5” Ibu Yuni Ade Fitria yang mengatakan :

“Karena waktu itu pas buat rekening sekalian langsung buat *mobile banking*, mudah untuk transfer, cek saldo dll, tapi ada beberapa aja yang kurang saya pahami, kalo dikatakan berminat karena kemudahan dalam menggunakannya ? saya rasa tidak juga

---

<sup>31</sup>Dio Ade Ramadhan (Mahasiswa IAIN Curup), *Wawancara*, 21 Juli 2020

<sup>32</sup> Triza Monita (Mahasiswi IAIN Curup), *Wawancara*, 21 Juli 2020

karena hampir sama saja fitur-fitur umum yang ada di BSM *Mobile* dengan *mobile banking* pada bank-bank lain”<sup>33</sup>

Menurut ibu Yuni *mobile banking* BSM cukup mudah dioperasikan, namun tidak mempengaruhi minatnya menggunakan *mobile banking* karena fitur-fitur yang terdapat di layanan *mobile banking* BSM sama saja dengan fitur-fitur *mobile banking* bank lainnya.

Partisipan “P6” Bapak Rahmad yang mengatakan :

“Karena saya butuh aplikasi *mobile banking* ini untuk memudahkan saya dalam bertransaksi, *mobile banking* BSM mudah dan sangat nyaman digunakan, kemudahan dalam mengoperasikan tidak begitu menarik minat saya, bagi saya bagaimanapun itu aplikasinya pasti bisa dipelajari karena hal yang terpenting itu adalah manfaatnya dulu”<sup>34</sup>

Dari jawaban bapak Rahmad, menurutnya *mobile banking* mudah dioperasikan dan sangat nyaman digunakan, namun tidak mempengaruhi minatnya menggunakan *mobile banking* karena ia menggunakan sesuatu melihat dari manfaatnya terlebih dahulu.

Pendapat lain juga disampaikan oleh partisipan “P7” Bapak Hedi yang mengatakan :

“karena mudah digunakan dan fitur - fiturnya juga lengkap, sangat efisien karena hanya memerlukan kuota dan sinyal yang bagus, kalo pengoperasian *mobile banking* ini sangat simpel dan iya mempengaruhi keinginan saya menggunakannya”<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Yuni Ade Fitria (Karyawan Swasta), *Wawancara*, 27 Juli 2020

<sup>34</sup> Rahmad Firdaus (Mahasiswa UNIB), *Wawancara*, 27 Juli 2020

<sup>35</sup> Hedi Ebiyeska (Mahasiswa IAIN Curup), *Wawancara*, 27 Juli 2020

Menurut bapak hedi layanan *mobile banking* cukup mudah dan simpel, ia menggunakan layanan *mobile banking* karena fitur-fiturnya lengkap dan sangat efisien serta mudah digunakan

Pendapat lain juga disampaikan oleh partisipan “P8” ibu Minar yang mengatakan :

“Karena lebih memudahkan dalam bertransaksi, cukup mudah hanya ada beberapa fitur yang belum dimengerti, saya menggunakan *mobile banking* BSM ini bukan karena kemudahan dalam pengoperasiannya tapi karena manfaatnya yang sangat banyak”<sup>36</sup>

Ibu minar berpendapat layanan *mobile banking* mudah digunakan dan sangat bermanfaat, ibu minar menggunakan *mobile banking* karena faktor manfaatnya.

Selain itu pendapat lain yang disampaikan oleh partisipan, “P9” Bapak Okta fernando yang mengatakan :

“karena lebih praktis, menurut saya mudah di pahami dan tampilannya simpel, sangat mudah digunakan apalagi karyawan seperti saya itu repot kalo mau ke kantor bank dan antri , emm biasa saja sebenarnya karena faktor utamanya bukan kemudahan dalam pengoperasian atau kemudahan dalam menggunakan BSM *Mobile*”<sup>37</sup>

Bapak okta berpendapat menurutnya layanan *mobile banking* mudah di pahami dan simpel, namun kemudahan yang di tawarkan dalam pengoperasian *mobile banking* tidak mempengaruhi minatnya

Partisipan “P10” Ibu Elsa yang mengatakan :

“saya menggunakan *mobile banking* karena tawaran serta pelayanan dari karyawan BSM secara langsung, mudah di

---

<sup>36</sup> Minar Octaviani (Mahasiswa Iain Curup), *Wawancara*, 27 Juli 2020

<sup>37</sup> Ofta (Karyawan swasta PT. CMJ), *Wawancara*, 28 Juli 2020



jalankan, seperti yang kita tahu bahwa mobile banking memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan fasilitas yang sudah ada dalam genggamannya (gadget)”<sup>38</sup>

Ibu Elsa mengatakan bahwa layanan *mobile banking* mudah dioperasikan dan sangat memudahkan nasabah bertransaksi, namun faktor kemudahan bukanlah faktor yang mempengaruhi minat Ibu Elsa menggunakan layanan mobile banking.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pada faktor kemudahan, maka peneliti dapat simpulkan bahwa dari 10 (sepuluh) orang partisipan, yang berminat menggunakan *mobile banking* di BSM KC Curup karena faktor Kemudahan ada 2 (dua) orang partisipan, dengan anggapan bahwa *mobile banking* sangat mudah dioperasikan dan fitur-fitur yang terdapat di dalamnya juga lengkap. Sedangkan 8 orang partisipan lainnya tidak terpengaruh oleh faktor kemanfaatan, sebagian dari mereka beranggapan pengoperasian fitur-fitur yang ada di dalam BSM *Mobile* memang cukup mudah karena pada dasarnya hampir sama saja dengan fitur *mobile banking* bank lainnya.

## 2. Faktor Kemanfaatan

Selain faktor kemudahan, minat nasabah juga dipengaruhi oleh faktor kemanfaatan. Kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang dapat meningkatkan pekerjaannya.

Sebagaimana ditegaskan oleh partisipan “P1” Ibu Nosi yang menyatakan :

---

<sup>38</sup> Elsa (Karyawan swasta), *Wawancara*, 28 Juli 2020

“*mobile banking* sangat bermanfaat, seperti memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi contohnya saat mau transfer uang itu cukup dari rumah saja tidak perlu ke bank, atau mau beli pulsa, bayar listrik dll, nah manfaat inilah yang membuat saya tertarik menggunakan *mobile banking* karena jarak tempuh dari rumah saya ke BSM cukup jauh”<sup>39</sup>

Ibu Nosi percaya bahwa dengan menggunakan *mobile banking* hal itu dapat membantu meringankan pekerjaannya, seperti melakukan transfer, pembayaran tagihan dan transaksi-transaksi lainnya karena itulah ibu Nosi menggunakan *mobile banking*.

Selain itu pendapat lain juga disampaikan oleh partisipan “P2”

Bapak Arif yang menyatakan :

“*mobile banking* sangat bermanfaat sekali, ditambah ada fitur sedekah setiap sesudah transaksi, manfaat yang saya rasakan mobilitas transaksi jadi lebih cepat dan tidak memerlukan banyak tenaga, saya menggunakan layanan *mobile banking* karena manfaatnya ini”<sup>40</sup>

Dari hasil wawancara dengan bapak Arif dapat diketahui bahwa bapak Arif sangat merasakan manfaat dari layanan *mobile banking*, karena manfaatnya inilah yang mempengaruhi minat ia menggunakan layanan *mobile banking*.

Dan pendapat lain juga disampaikan oleh partisipan “P3” Bapak

Dio yang menyatakan :

“sangat bermanfaat, yang saya rasakan transaksi jadi jauh lebih mudah lebih hemat waktu juga tidak masalah mau transfer jam berapapun asal ada kuota dan sinyal yang bersahabat, iya tentu saya menggunakan *mobile banking* ini karena manfaatnya yang sangat membantu”<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Nosi Marni (Mahasiswi IAIN Curup), *Wawancara*, 20 Juli 2020

<sup>40</sup> Muhammad Arif (Mahasiswa IAIN Curup), *Wawancara*, 21 Juli 2020

<sup>41</sup> Dio Ade Ramadhan (Mahasiswa IAIN Curup), *Wawancara*, 21 Juli 2020

Menurut bapak Dio *mobile banking* sangat bermanfaat dalam transaksi tunai maupun non tunai, dan faktor kemanfaatan tersebutlah yang mendorong minat ia menggunakan *mobile banking*.

Partisipan “p4” Ibu Triza Monita yang mengatakan :

“iya sangat bermanfaat, karena semua fitur yang saya inginkan terdapat di *mobile banking*, manfaat yang saya rasakan tentunya kemudahan dalam bertransaksi jadi tidak repot dan faktor inilah yang membuat saya menggunakan *mobile banking BSM*”<sup>42</sup>

Ibu triza juga beranggapan bahwa layanan *mobile banking* sangat bermanfaat, dalam transaksi tunai maupun non tunai, faktor kemanfaatan merupakan faktor yang mempengaruhi ibu Triza

Partisipan “P5” Ibu Yuni Ade Fitria yang mengatakan :

“sangat bermanfaat, manfaat yang saya rasakan sangat menghemat waktu dan tenaga. Praktis kalau mau mentransfer uang tidak perlu mengantri di bank, karena itu saya mau menggunakan *mobile banking*”<sup>43</sup>

Partisipan “P6” Bapak Rahmad yang mengatakan :

“bermanfaat, banyak manfaat yang saya rasakan seperti kemudahan dalam bertransaksi dan mengecek saldo, karena saya menggunakan sesuatu itu yang pertama saya lihat dan menjadi bahan pertimbangan adalah manfaatnya dulu”<sup>44</sup>

Ibu yuni dan bapak Rahmad juga menyatakan hal yang sama, manfaat yang telah mereka rasakan adalah kemudahan dalam bertransaksi, dan mampu memaksimalkan kinerja serta menghemat waktu, faktor inilah yang membuat ibu Yuni dan bapak Rahmad berminat menggunakan layanan *mobile banking*.

---

<sup>42</sup> Triza Monita (Mahasiswi IAIN Curup), *Wawancara*, 21 Juli 2020

<sup>43</sup> Yuni Ade Fitria (Karyawan Swasta), *Wawancara*, 27 Juli 2020

<sup>44</sup> Rahmad Firdaus (Mahasiswa UNIB), *Wawancara*, 27 Juli 2020

Partisipan “P7” Bapak Hedi yang mengatakan :

“mobile banking sangat bermanfaat, seperti yang sudah saya rasakan mentransfer uang jadi jauh lebih mudah dan langsung tahu hasilnya, pembelian pulsa juga bisa, saya menggunakan *mobile banking* ini karena pengoperasiannya *simple* dan tidak memerlukan banyak usaha”<sup>45</sup>

Bapak Hedi mengatakan mobile banking sangat bermanfaat an telah dirasakan olehnya, namun berbeda dengan pendapat partisipan sebelumnya, bapak Hedi tidak berminat menggunakan layanan *mobile banking* karena faktor kemanfaatan melainkan karena faktor kemudahan dalam pengoperasiannya.

Partisipan “P8” Ibu Minar yang mengatakan :

“iya manfaat yang diberikan juga sangat banyak seperti menghemat waktu kalau mau melakukan transaksi, mudah mengecek saldo, dan banyak lagi. Saya menggunakan *mobile banking* karena manfaat yang diberikan sangat banyak”<sup>46</sup>

Partisipan “P9” Bapak Okta Fernando yang mengatakan :

“tentu sangat bermanfaat, terutama dalam melakukan transaksi jadi lebih hemat ongkos, waktu dan tenaga jadi tidak membuang waktu untuk ke bank dan mengantri lagi, sangat efisien dan karena itu saya sangat membutuhkan *mobile banking*”<sup>47</sup>

Pendapat dari ibu Minar dan bapak Okta sama, menurut mereka *mobile banking* sangat bermanfaat dan telah banyak manfaatnya yang sudah mereka rasakan contohnya dalam bertransaksi jad lebih mudah, karena faktor inilah ibu Minar dan bapak Okta menggunakan layanan *mobile banking*.

---

<sup>45</sup> Hedi Ebiyeska (Mahasiswa IAIN Curup), *Wawancara*, 27 Juli 2020

<sup>46</sup> Minar Octaviani (Mahasiswa Iain Curup), *Wawancara*, 27 Juli 2020

<sup>47</sup> Okta Fernando (Karyawan swasta PT. CMJ), *Wawancara*, 28 Juli 2020

Partisipan “P10” Ibu Elsa yang mengatakan :

“*Mobile banking* Alhamdulillah cukup bermanfaat, seperti dalam bertransaksi contohnya jika ingin transfer tidak perlu harus keluar rumah, bisa langsung menggunakan *mobile banking*, saya berminat menggunakan *mobile banking* karena pelayanan yang ditawarkan sudah dapat memudahkan nasabah”<sup>48</sup>

Pendapat ibu Elsa tentang manfaat *mobile banking* sama seperti partisipan-partisipan lainnya, sangat bermanfaat dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Namun bukan faktor kemanfaatan yang mempengaruhi minat ibu Elsa.

Dari jawaban partisipan diatas, menegaskan bahwa faktor kemanfaatan merupakan faktor yang paling banyak mempengaruhi mereka berminat menggunakan *mobile banking* di BSM KC Curup, karena dari 10 (sepuluh) orang partisipan, 8 (delapan) orang diantaranya dipengaruhi oleh faktor kemanfaatan, mereka beranggapan manfaat yang diberikan oleh *mobile banking* sangat banyak contohnya seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik dll serta meningkatkan kinerja karena tidak menghabiskan waktu dan tenaga untuk datang ke bank lalu antri, tidak memerlukan usaha yang berat.

### 3. Faktor Citra Perusahaan

Selain faktor kemudahan dan kemanfaatan, ada juga faktor citra perusahaan. Citra perusahaan merupakan persepsi dari suatu organisasi yang direkam di memori konsumen dan bekerja sebagai filter yang mempengaruhi persepsi terhadap perusahaan. Penilaian tertentu

---

<sup>48</sup> Elsa (Karyawan swasta), *Wawancara*, 28 Juli 2020

terhadap citra perusahaan oleh publik, bisa berbentuk citra baik, sedang, dan buruk.

Sebagaimana disampaikan oleh partisipan “P1” Ibu Nosi yang menyatakan :

“saya menggunakan *mobile banking* karena ajakan dan cerita dari orang tua saya, BSM Curup cukup berpengaruh terhadap minat saya menggunakan *mobile banking*, menurut saya BSM merupakan bank syariah yang sudah pasti mengadopsi prinsip-prinsip ekonomi syariah dan pelayanan dari BSM juga sangat memuaskan”<sup>49</sup>

Selain dari faktor kemanfaatan ibu Nosi menggunakan *mobile banking* juga karena di pengaruhi oleh ajakan dan cerita dari orang tuanya, pelayanan BSM sangat bagus serta BSM merupakan bank syariah dan faktor inilah yang membuat ibu Nosi berminat menggunakan layanan *mobile banking*.

Selain itu pendapat lain juga disampaikan oleh partisipan “P2” Bapak Arif yang menyatakan :

“iya ada saudara yang mengajak menggunakan rekening BSM, BSM tidak terlalu berpengaruh terhadap minat saya menggunakan *mobile banking*, layanan *M-banking* ini yang menjadi saya untuk menjadi nasabah BSM”<sup>50</sup>

Analisis peneliti terhadap hasil wawancara bapak Arif memang ada saudara yang mengajak ia menggunakan layanan *mobile banking* namun tidak mempengaruhi minatnya, ia menggunakan *mobile banking* karena layanan *mobile banking* itu sendiri, dengan kata lain ia menggunakan *mobile banking* karena manfaat yang diberikan layanan

---

<sup>49</sup> Nosi Marni (Mahasiswi IAIN Curup), *Wawancara*, 20 Juli 2020

<sup>50</sup> Muhammad Arif (Mahasiswa IAIN Curup), *Wawancara*, 21 Juli 2020

*mobile banking*.

Dan pendapat lain juga disampaikan oleh partisipan “P3” Bapak Dio yang menyatakan :

“Tidak ada, BSM tidak terlalu berpengaruh karena manfaat *mobile banking* sendirilah yang membuat saya menggunakannya, menurut saya pelayanannya bagus, ramah dan selalu mengucapkan salam”<sup>51</sup>

Partisipan “P4” Ibu Triza Monita yang mengatakan :

”Tidak ada, tidak berpengaruh karena saat itu karyawannya langsung yang menawarkan, menurut saya BSM pelayanannya baik”<sup>52</sup>

Partisipan “P5” Ibu Yuni Ade Fitria yang mengatakan :

“Tidak ada, tidak terlalu berpengaruh, menurut saya pelayanan BSM cukup baik dan karyawannya juga ramah”<sup>53</sup>

Pernyataan dari bapak Dio dan ibu Triza sama, tidak ada teman/saudara/keluarga yang mengajak menggunakan *mobile banking*, dan perusahaan BSM juga tidak berpengaruh terhadap minat mereka menggunakan layanan *mobile banking* BSM, menurut mereka pelayanan BSM cukup baik.

Partisipan “P6” Bapak Rahmad yang mengatakan :

“saya pernah diajak saudara saya, tidak begitu berpengaruh, menurut saya BSM kantor cabang curup pelayanannya bagus dan memuaskan ditambah lagi di kantornya juga ada pengingat waktu sholat”<sup>54</sup>

Bapak Rahmad pernah diajak saudaranya menggunakan layanan *mobile banking*, namun tidak mempengaruhi minat ia untuk

---

<sup>51</sup> Dio Ade Ramadhan (Mahasiswa IAIN Curup), *Wawancara*, 21 Juli 2020

<sup>52</sup> Triza Monita (Mahasiswi IAIN Curup), *Wawancara*, 21 Juli 2020

<sup>53</sup> Yuni Ade Fitria (Karyawan Swasta), *Wawancara*, 27 Juli 2020

<sup>54</sup> Rahmad Firdaus (Mahasiswa UNIB), *Wawancara*, 27 Juli 2020

menggunakan layanan mobile banking, pelayanan BSM KC Curup sangat bagus.

Partisipan “P7” Bapak Hedi yang mengatakan :

“tidak ada, tidak berpengaruh terhadap minat saya menggunakan *mobile banking*, menurut saya BSM sangat memuaskan pelayanannya hanya saja sepertinya BSM perlu menambah kantor bank di Curup supaya dapat melayani nasabah semaksimal mungkin”<sup>55</sup>

Partisipan “P8” Ibu Minar yang mengatakan :

“tidak ada yang mengajak saya untuk menggunakan rekening BSM dan hal tersebut tidak mempengaruhi minat saya, menurut saya BSM cukup baik pelayanannya”<sup>56</sup>

Partisipan “P9” Bapak Okta Fernando yang mengatakan :

“tidak ada yang mengajak saya menggunakan BSM, emm tidak terlalu mempengaruhi saya, menurut saya BSM Curup pelayanannya baik dan bagusya lagi untuk menambah ATM setor tunai”<sup>57</sup>

Peneliti menyimpulkan bahwa keterangan yang diberikan bapak

Hedi, ibu Minar, dan bapak Okta sama, mereka menggunakan mobile banking bukan karena ajakan teman/saudara/keluarga, dan perusahaan BSM KC Curup juga tidak terlalu mempengaruhi minat mereka, untuk pelayanan di BSM KC Curup cukup baik dan maksimal.

Partisipan “P10” Ibu Elsa yang mengatakan :

“tidak ada, saya menggunakan BSM karena pelayanan serta tawaran dari BSM secara langsung, ya alhamdulillah sama seperti yang orang-orang katakan untuk pelayanan BSM sudah sangat bagus, bantuan serta penjelasannya sudah cukup baik, respon-respon yang diberikan ke nasabah juga begitu baik”<sup>58</sup>

---

<sup>55</sup> Hedi Ebiyeska (Mahasiswa IAIN Curup), *Wawancara*, 27 Juli 2020

<sup>56</sup> Minar Octaviani (Mahasiswa Iain Curup), *Wawancara*, 27 Juli 2020

<sup>57</sup> Okta Fernando (Karyawan swasta PT. CMJ), *Wawancara*, 28 Juli 2020

<sup>58</sup> Elsa (Karyawan swasta), *Wawancara*, 28 Juli 2020



Tidak ada teman/saudara/keluarga yang mengajak ibu Elsa menggunakan layanan mobile banking, ia menggunakan layanan mobile banking karena promosi langsung dari karyawan BSM KC Curup yang sangat ramah dan baik penjelasannya, sama seperti yang di ceritakan oleh orang lain, hal itu membuat ibu Elsa nyaman dan percaya terhadap layanan mobile banking BSM KC Curup.

Pernyataan dari 10 (sepuluh) orang partisipan, terdapat 2 (dua) orang partisipan yang berminat karena citra baik perusahaan dan menyatakan mereka menggunakan *mobile banking* karena BSM Cabang Curup pelayanan dan penawarannya sangat baik, dan hal ini membuat partisipan tersebut menggunakan *mobile banking* terlebih lagi BSM KC Curup merupakan bak syariah yang sudah pasti mengadopsi prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Sedangkan 8 (delapan) orang partisipan lainnya menyatakan minat mereka tidak dipengaruhi oleh citra perusahaan BSM KC Curup. Mereka juga berharap kedepannya BSM Curup menambah ATM setor tunai guna memperlancar pelayanan terhadap nasabah.

## **B. Analisis**

Banyaknya nasabah yang tergolong kedalam kelompok generasi *millennials* menggunakan *mobile banking* tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi minat mereka. Pada sub bab sebelumnya dikatakan penyebab nasabah menggunakan layanan *mobile banking* dapat berasal dari faktor kemudahan penggunaan, faktor kemanfaatan dan faktor citra

perusahaan.

Faktor kemudahan, yaitu faktor penyebab yang berasal dari aplikasi layanan *mobile banking* itu sendiri, seperti fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasinya, tingkat kerumitan untuk menjalankan aplikasi tersebut, dan dalam mengoperasikannya apakah butuh pengorbanan yang besar atau tidak, serta tampilan aplikasi layanan *mobile banking*.

Faktor kemanfaatan, yaitu faktor penyebab yang dapat dirasakan oleh nasabah, seperti memudahkan dalam melakukan transaksi cek saldo, pembayaran dan transaksi-transaksi lainnya, nasabah tidak perlu datang ke kantor bank dan mengantri.

Faktor citra perusahaan, yaitu faktor penyebab yang berasal dari Bank Syariah Kantor Cabang Curup itu sendiri, seperti pelayanan yang baik, dan karyawan yang ramah.

Adapun upaya Bank Syariah Mandiri dalam meningkatkan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* yaitu dengan terus mengembangkan layanan *mobile banking* agar nasabah dapat mudah menggunakannya dan merasakan kenyamanan dalam bertransaksi non tunai, dan membantu pekerjaan nasabah menjadi lebih hemat waktu, tenaga dan biaya, disamping itu juga BSM KC Curup terus senantiasa memperbaiki pelayanan sehingga didapatkan kepuasan nasabah

Dari pemaparan diatas dapat di analisis bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* merupakan dorongan yang kuat untuk membantu nasabah agar mendapatkan kenyamanan dan

kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan tanpa batas ruang an waktu, manfaat layanan *mobile banking* sangat banyak dan dirasakan oleh nasabah itulah faktor dominan yang mempengaruhi minat generasi millenials menggunakan layanan *mobile banking*.

Berikut adalah tabel hasil reduksi data penelitian:

**Tabel 4.1**

**Reduksi data hasil penelitian**

No	Item Pertanyaan	Jawaban	Analisis
1.	Faktor kemudahan	Partisipan “P4” ibu Triza dan “P7” bapak Hedi :	Ibu triza dan bapak hedi berminat menggunakan <i>mobile banking</i> karena aplikasi BSM <i>mobile</i> fiturnya lengkap, serta mudah di pahami dan di operasikan.
	a. Kenapa bapak/ibu menggunakan <i>mobile banking</i> ?	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> supaya mudah dan lebih praktis, fitur-fiturnya lengkap tidak perlu repot ke bank, pengoperasiannya cukup mudah dan simpel, sangat mempengaruhi, ibu triza mengatakan iya, saya menggunakan karena kemudahan pengoperasiannya sekitar 60%	
	b. Apakah pengoperasian layanan <i>mobile banking</i> mudah dan tidak memerlukan banyak usaha ?		
	c. Seberapa besarkah kemudahan dalam pengoperasian <i>mobile banking</i> BSM mempengaruhi minat bapak/ibu menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BSM ?	“P1” ibu Nosi Marni, “P2” bapak Muhammad Arif Ramadhan, “P3” bapak Dio Ade Ramadhan, “P5” ibu Yuni Ade Fitria,”P6” bapak Rahmad Firdaus, “P8” ibu Minar Octaviani, dan “P9” bapak Okta Fernando menurut mereka layan	Menurut peneliti Partisipan yang menggunakan <i>mobile banking</i> bukan karena pengaruh faktor kemudahaan beranggapan bahwa semua teknologi di buat memang untuk

		mobile banking cukup mudah mengoperasikannya dan tidak memerlukan banyak usaha, sangat nyaman digunakan namun hal ini tidak mempengaruhi mereka untuk menggunakan layanan <i>mobile banking</i> dengan anggapan fitur-fitur umum yang ada di mobile banking BSM hampir sama saja dengan fitur-fitur yang ada di bank-bank lainnya	memudahkan dan pengoperasian layanan <i>mobile banking</i> pun demikian dan fitur-fitur yang terdapat didalamnya sama hal dengan fitur pada <i>mobile banking</i> bank lainnya dan hal ini tidak berpengaruh terhadap minat mereka ingin menggunakan <i>mobile banking</i>
2.	<p>Faktor Kemanfaatan</p> <p>a. Apakah layanan <i>mobile banking</i> sangat bermanfaat bagi bapak/ibu ?</p> <p>b. Selama bapak/ibu menggunakan <i>mobile banking</i> kira-kira manfaat apa saja yang telah dirasakan ?</p> <p>c. Apakah manfaat-manfaat dari <i>mobile banking</i> tersebut membuat bapak/ibu memilih menggunakannya ?</p>	<p>“P1” ibu Nosi Marni, “P2” bapak Muhammad Arif Ramadhan, “P3” bapak Dio Ade Ramadhan, “P4” ibu Triza Monita, “P5” ibu Yuni Ade Fitria, “P6” bapak Rahmad Firdaus, “P8” ibu Minar Octaviani, dan “P9” bapak okta fernando mengatakan bahwa layanan <i>mobile banking</i> sangat bermanfaat, contohnya jika ingin mentransfer uang tidak perlu datang ke kantor bank atau ATM cukup dari <i>handphone</i> saja, membayar tagihan listrik, cek saldo, pembelian pulsa juga lebih mudah, iya karena manfaatnya yang begitu banyak saya tertarik menggunakan BSM <i>mobile</i></p>	<p>Faktor kemanfaatan merupakan faktor yang paling banyak mempengaruhi minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> karena manfaat layanan <i>mobile banking</i> sangat banyak dalam transaksi tunai maupun non tunai yang telah dirasakan oleh nasabah</p>
3.	Faktor Citra Perusahaan	“P1” ibu Nosi Marni dan	Rekomendasi dari

	<p>a. Apakah bapak/ibu menggunakan <i>mobile banking</i> karena ajakan teman/saudara/bapak/ibu ?</p> <p>b. Apakah perusahaan BSM cabang Curup berpengaruh terhadap minat bapak/ibu menggunakan <i>mobile banking</i> ?</p> <p>c. Bagaimana pendapat bapak/ibu selaku pengguna <i>mobile banking</i> BSM terhadap bank syariah mandiri cabang Curup ?</p>	<p>“P10” Ibu Elsa yang mengatakan bahwa ibu Nosi Marni menggunakan <i>mobile banking</i> karena cerita dan ajakan dari orang tua, menurut ibu Nosi BSM merupakan bank syariah yang sudah pasti mengadopsi prinsip-prinsip ekonomi Islam dan menurut ibu Elsa dia menggunakan layanan <i>mobile banking</i> karena promosi langsung dari karyawan BSM. Pelayanan BSM sangat bagus, bantuan, penjelasan serta respon yang karyawan BSM berikan sangat baik.</p>	<p>orang terdekat yang telah menggunakan produk dan layanan BSM serta promosi karyawan Bank BSM mampu mempengaruhi orang lain untuk menggunakan produk dan layanan BSM. BSM kantor cabang Curup merupakan bank syariah yang sudah pasti menjadi daya tarik tersendiri bagi umat muslim menggunakan produk dan layanannya.<sup>59</sup></p>
--	--	---	--

---

<sup>59</sup>Olah data, Hasil penelitian hlm.37

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Generasi *Millenials* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* antara lain:
  - a. faktor kemudahan  
Faktor kemudahan, yaitu faktor penyebab yang berasal dari aplikasi layanan *mobile banking* itu sendiri, seperti fitur - fitur yang terdapat dalam aplikasinya, tingkat kerumitan untuk menjalankan aplikasi tersebut, dan dalam mengoperasikannya apakah butuh pengorbanan yang besar atau tidak, serta tampilan aplikasi layanan *mobile banking*.
  - b. Faktor kemanfaatan, yaitu faktor penyebab yang dapat dirasakan oleh nasabah, seperti memudahkan dalam melakukan transaksi cek saldo, pembayaran dan transaksi - transaksi lainnya, nasabah tidak perlu datang ke kantor bank dan mengantri.
  - c. Faktor citra perusahaan, yaitu faktor penyebab yang berasal dari Bank Syariah Kantor Cabang Curup itu sendiri, seperti pelayanan yang baik, dan karyawan yang ramah.

2. Faktor yang dominan mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking*

faktor kemanfaatan adalah faktor dominan yang mempengaruhi nasabah menggunakan layanan *mobile banking*, karena layanan *mobile banking* membantu memudahkan mereka bertransaksi, dan karena BSM KC Curup hanya ada satu di Curup dan jarak tempuh nasabah menuju kantor bank lumayan jauh maka menggunakan *mobile banking* merupakan salah satu solusi untuk persoalan tersebut. Tidak jarang semua orang ada keadaan penting dan mendesak yang mengharuskan melakukan transaksi dengan cepat. Ketika dalam keadaan seperti itu mereka pasti dapat mengandalkan layanan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

**B. Saran**

1. Untuk BSM KC Curup
  - a. Penambahan kantor BSM di Curup dirasa perlu, mengingat banyaknya nasabah yang melakukan pembiayaan di BSM KC Curup.
  - b. Penambahan karyawan terutama *Costumer Service* juga dirasa perlu agar dapat memaksimalkan kinerja BSM KC Curup.
  - c. Semakin banyaknya nasabah di BSM KC Curup, sebaiknya selalu meningkatkan kinerjanya, sehingga nantinya tetap bisa menjadi lembaga keuangan dengan nama baik dan pelayanan yang baik.

- d. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah, hal ini dimaksudkan agar memberikan kepuasan nasabah dan meningkatkan citra perusahaan BSM KC Curup.
2. Untuk Nasabah
    - a. Memberikan jawaban wawancara sebenar-benarnya
    - b. Bersedia menjadi narasumber agar dapat membantu peningkatan kualitas, mutu dan pelayanan lembaga keuangan yang sedang di gunakan oleh para nasabah.
  3. Untuk peneliti
    - a. Perizinan kepada pihak perusahaan perlu di perhatikan terkait dengan pengambilan data primer.
    - b. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi inspirasi dalam melakukan suatu kegiatan yang berguna di bidang perbankan.
  4. Untuk peneliti selanjutnya
    - a. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian kali ini dan lebih dikembangkan.
    - b. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang minat nasabah hendaknya untul memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Abu, *Psikologi Umum*, Surabaya : Bina Ilmu, 1992
- Artajasa, *Fintech Penyokong Implementasi Ekonomi Digital di Indonesia*. Channel edisi 65 / juli – Desember 2016
- Badan Pusat Statistik, *Profil Generasi Millenials Indonesia*, Kementrian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2018
- Bahri Djamarah, Syaiful, *Psikologi Belajar*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2008
- Firdaus NH, Muhammad, *Konsep & Implementasi Bank Syariah*, Jakarta : Renaisan, 2005
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, Yogyakarta : Andi Offit, 1991
- Hasibuan, Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta : Kencana, 2010
- M. Hariwijaya, *Teknik Menulis Skripsi dan Thesis*, Yogyakarta : ZenithPublisher, 2004
- M. Moeliono, Anton, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1999
- Mappiare, Andi, *Psikologi Remaja*, Surabaya : Usaha Nasional, 1997
- Nurastuti, Wiji, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011
- Purwanto, N. Ngalm, *Psikologi Pendidikan*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 1990
- Shalahudin, Makhfudh, *Pengantar Psikologi Pendidikan*, Surabaya: Bina Ilmu, 1990
- Soehartono, Irawan, *Metodelogi Penelitian Sosial*, Bandung : RemajaRosdakarya, 2014
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2005
- Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung : Cv Alfabeta, 2010
- Supriyono, Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta, ANDI
- Wati, Ratna dan Puspita Sari, Rini, *Psikologi Pendidikan*, Curup : LP2 STAIN Curup, 2013

## Skripsi Dan Jurnal

- Angela Silvia, Maya, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar*”, skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanudin 2015
- Galuh, Devia, “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang (KC) Curup*”, skripsi Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN CURUP, 2019
- Kelompok Referensi Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) Studi Kasus Masyarakat Kabupaten Grobogan*”, Salatiga: IAIN Salatiga, 2016, h. 16
- Khakim, Abdul, “*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan Dan*
- Mulyani, Sri, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Anggota Untuk Bermitra Dengan Koperasi*”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah STAIN Curup
- Mutia, Evi, dan Islamyilia “*Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku, Motivasi Spiritual Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Dalam Memilih Konsentrasi Akuntansi Syariah di Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala*”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, Vol. 1, No. 1, 2016, h.193
- Nur Aziroh, Sa’diyah, Mahmudatus “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus*”, Jurnal Equilibrium, Vol. 1, No. 1, 2013
- Sebayang, Amanda, Aldhisa, “*Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking*”, skripsi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung 2017
- Wulandari, Pratiwi, Dwitya, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*”, skripsi fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018

### **Internet Dan Lainnya**

Arif, Muhammad, Mahasiswa IAIN Curup, *Wawancara*, tanggal 21 Juli 2020

Ebiyeska, Hedi, Mahasiswa IAIN Curup, *Wawancara*, tanggal 27 Juli 2020

Elsa (Mahasiswi Universitas Sriwijaya), *Wawancara*, 28 Juli 2020

Fernando, Okta (Karyawan swasta PT. CMJ), *Wawancara*, 28 Juli 2020

Firdaus, Rahmad, Mahasiswa UNIB, *Wawancara*, tanggal 27 Juli 2020

Fitria, Ade, Yuni, Karyawan Swasta, *Wawancara*, tanggal 27 Juli 2020

<http://kkbi.id./minat> di akses pada hari senin 2 maret 2020 pukul 10:27 WIB

<https://kbbi.web.id/faktor> .Diakses hari Kamis tanggal 3 Januari 2020, Pukul 08.31 WIB

Marni, Nosi, Mahasiswi IAIN Curu, *Wawancara*, tanggal 20 Juli 2020

Monita, Triza, Mahasiswi IAIN Curup, *Wawancara*, tanggal 21 Juli 2020

Octaviani, Minar, Mahasiswa Iain Curup, *Wawancara*, tanggal 27 Juli 2020

Ramadhan, Ade, Dio, Mahasiswa IAIN Curup, *Wawancara*, tanggal 21 Juli 2020

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## Panduan Wawancara

### **Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *Mobile Banking* pada Generasi *Millenials*** (studi kasus pengguna bank syariah mandiri kantor cabang curup)

#### **A. Profil Anggota**

1. Siapa nama Bapak/Ibu ?
2. Dimana alamat Bapak/Ibu ?
3. Berapa usia Bapak/Ibu sekarang ?
4. Apa pekerjaan Bapak/Ibu ?

#### **B. Faktor kemudahan**

1. Kenapa Bapak/Ibu menggunakan *mobile banking* ?
2. Apakah pengoperasian layanan *mobile banking* mudah dan tidak memerlukan banyak usaha ?
3. Seberapa besarkah kemudahan dalam pengoperasian *mobile banking* BSM mempengaruhi minat Bapak/Ibu menggunakan layanan *mobile banking* BSM

#### **C. Faktor kemanfaatan**

1. Selama Bapak/Ibu menggunakan *mobile banking*, kira-kira manfaat apa yang telah dirasakan?
2. Menurut Bapak/Ibu seberapa menguntungkan menjadi pengguna layanan *mobile banking* BSM ?
3. Apakah manfaat-manfaat dari layanan *mobile banking* membuat Bapak/Ibu memilih menggunakannya ?

#### **D. Faktor citra perusahaan**

1. Apakah Bapak/Ibu menggunakan *mobile banking* karena ajakan teman/saudara/bapak/ibu ?
2. Apakah perusahaan BSM cabang curup berpengaruh terhadap minat Bapak/Ibu menggunakan *mobile banking* ?
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu selaku pengguna *mobile banking* BSM terhadap Bank Syariah Mandiri cabang Curup ?

## DOKUMENTASI WAWANCARA PARTISIPAN



Foto wawancara partisipan Bapak Arif Rahmadhan, Mahasiswa IAIN Curup.

## DOKUMEN WAWANCARA PARTISIPAN



Foto wawancara partisipan Bapak Dio ade ramadhan, Mahasiswa IAIN Curup.

## DOKUMENTASI WAWANCARA PARTISIPAN



Foto wawancara partisipan Ibu Elsa, Mahasiswa Universitas Sriwijaya.



## DOKUMENTASI WAWANCARA PARTISIPAN



Foto wawancara partisipan Bapak Hedi Ebiyeska, Mahasiswa IAIN Curup..

## DOKUMENTASI WAWANCARA PARTISIPAN



Foto wawancara partisipan Ibu Minar Octaviani, Mahasiswa IAIN Curup.

## DOKUMENTASI WAWANCARA PARTISIPAN



Foto wawancara partisipan Ibu Nosi Marni, Mahasiswa IAIN Curup.

## DOKUMENTASI WAWANCARA PARTISIPAN



Foto wawancara partisipan Bapak Okta Fernando, Karyawan Swasta.

## DOKUMENTASI WAWANCARA PARTISIPAN



Foto wawancara partisipan Bapak Rahmad Firdaus, Mahasiswa Universitas Bengkulu.

## DOKUMENTASI WAWANCARA PARTISIPAN



Foto wawancara partisipan Ibu Triza Monita, Mahasiswa IAIN Curup..

## DOKUMENTASI WAWANCARA PARTISIPAN



Foto wawancara partisipan Ibu Yuni Ade Fitria, Karyawan Swasta.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
 PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : /An.34/FS.02/PP.00.9/01/2020

Pada hari ini rabu Tanggal 29 Bulan Januari Tahun 2020 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Novalra  
 Prodi / Jurusan : ..... / Syari'ah & Ekonomi Islam  
 Judul : Analisis Faktor 3 yg mempengaruhi minat menggunakan mobil banking pada generasi milenial (studi kasus penggunakan syariah mandiri)

Anggota Panitia Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Tari Julia Utami  
 Calon Pembimbing I : Busra Febrinyani M.Ag  
 Calon Pembimbing II : Hendrianto MA

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, dan masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. harus tau berapa banyak yang menggunakan mobil banking pada latar belakang harus memiliki data dan informasi
2. rumusan masalah cukup isaga sesuai kebutuhan tidak konstiten dan harus konstiten dalam memilih footnote atau nt
3. Titipan pustaka mencari minimal 5 penelitan yg menggunakan mobil banking dan ditambahkan ke dalam tinjauan pustaka
4. batasan masalah harus ditanyakan ketiga faktor yg akan dikaji nanti tentang bagaimana kemudahan dan pemanfaatannya
5. berikan batasan ketiga faktor dan kembangkan lagi suru memperlebar

Berdasarkan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan ke dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat sehari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 12 bulan 02 tahun 2020, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan .....

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 29 Januari 2020

Moderator  
Tari Julia Utami

Calon Pembimbing I  
Busra F.

Calon Pembimbing II  
 NIP. ....

Salinan berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas





IAIN CURUP

### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : NOVALIA  
 NIM : 16631089  
 FAKULTAS/JURUSAN : FSEI / Perbankan Syariah  
 PEMBIMBING I : Busta Febriyanti, M.Ag  
 PEMBIMBING II : Hendrianto, MA  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan mobile banking pada Generasi Milenial (Studi Kasus Pengguna bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup)

- Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;
- Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;
- Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum ditugaskan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP

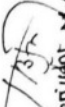
### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : NOVALIA  
 NIM : 16631089  
 FAKULTAS/JURUSAN : FSEI / Perbankan Syariah  
 PEMBIMBING I : Busta Febriyanti, M.Ag  
 PEMBIMBING II : Hendrianto, MA  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan mobile banking pada Generasi Milenial (Studi Kasus Pengguna Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup)

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untaik ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
BUSTA Febriyanti, M.Ag  
 NIP. 1974 0218 200003 2005

Hendrianto, MA  
 NIP.



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	16/08/20	- masalah perantara & perantara - masalah	S	Hufy
2	18/08/20	- ACC BAB 1 lanjut bab 2 & 3 - perhitungan gaji minggular	S	Hufy
3	17/08/20	- perantara bab 4 & 5 - perantara jenis & proporsinya - KPI - low indicator univacora	S	Hufy
4	05/08/20	- masalah perantara - perantara - SPK - low indicator univacora	S	Hufy
5		- perantara - saran perbaikan - saran p-icorjunga	S	Hufy
6		- lanjut ACC Bab 4 - REVISI BAB 2 & 3	S	Hufy
7	10/08/20	Acc Ujian	S	Hufy
8				



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	18/08/20	- format penulisan - footnote - poin-poin pengumuman garis miring	S	Hufy
2	18/08/20	- perbaikan latar belakang - ACC BAB 1 lanjut bab 2, 3, & 4	S	Hufy
3	20/08/20	- pemampatan halaman - paragraf - perhatikan blok	S	Hufy
4	06/08/20	- perbaikan pokok/sub pokok - a-matna - b. hasil syarah & mabulag - perbaikan f&f perantara pada bab 4 & 5, perantara tidak struktur organ	S	Hufy
5	21/08/20	- tambahan analisis perantara & b - struktur tambahan perantara - perantara & b perantara hasil wawancara - BAB 5	S	Hufy
6	04/08/20	REVISI BAB IV	S	Hufy
7	05/08/20	REVISI BAB 5	S	Hufy
8	08/08/20	ACC Lanjut Ujian	S	Hufy



**SURAT KETERANGAN**  
NO 22/519-3/245

PT Bank Syariah Mandiri  
Kantor Cabang Pembantu Curup  
Jl. Merdeka No. 285 Curup  
Telp. (0732) 23845, 325450, 24458  
Fax. (0732) 325447  
[www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Novalia  
Pekerjaan : Mahasiswa STAIN  
NIM : 16631089

Adalah benar pernah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan Mobile Banking pada generasi milenials (studi kasus pengguna Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup)" guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 jurusan Syariah dan Ekonomi Islam dengan metode Interview.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan pelanggaran dan/atau hal-hal lainnya yang menimbulkan kewajiban bagi yang bersangkutan kepada PT Bank Syariah Mandiri, maka surat keterangan ini akan dibatalkan dan/atau diubah sebagaimana mestinya.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, tanpa menimbulkan kewajiban dan tanggung jawab apapun bagi PT Bank Syariah Mandiri dikemudian hari.

Curup, 11 Agustus 2020

**PT BANK SYARIAH MANDIRI**  
**KCP GURUP**

Rina Gunawan  
**Branch Operation Manager**