ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA GENERASI MILENIAL

SKRIPSI

Oleh

SYIFA SALSABILA

NIM : 15540067

JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBARHIM
MALANG

2020

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA GENERASI MILENIAL

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh

SYIFA SALSABILA

NIM : 15540067

JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBARHIM
MALANG

2020

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA GENERASI MILENIAL

SKRIPSI

OLEH

SYIFA SALSABILA

NIM : 15540067

Telah disetujui 23 November 2020

Dosen Pembimbing

Nihayatu Aslamatis Solekah, SE., MM

NIDT. 19801109 20160801 2 053

Mengetahui

Ketua Jurusan

Eko Suprayitno, SE., M.,Si., Ph.D

NIP. 19751109 199903 1 003

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA GENERASI MILENIAL

SKRIPSI

Oleh
SYIFA SALSABILA
NIM : 15540067

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 23 November 2020

Sususnan Dewan Penguji:		**Tanda Tangan**
1. Ketua		
Rini Safitri, SE., M.M	:	( )
NIDT. 19930328 20180201 2 193		
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris		
Nihayatu Aslamatis S., SE., MM	:	( )
NIDT. 19801109 20160801 2 053		
3. Penguji Utama		
Khusnudin, MEi	:	( )
NIP. 19700617 20160801 1 052		

Disahkan Oleh:
Ketua Jurusan,

Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D

NIP. 19751109 199903 1 003

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Syifa Salsabila
Nim	: 15540067
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi/S1 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam (UIN) Maulana Malaik Ibrahim Malang, dengan judul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA GENERASI MILENIAL

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan "**duplikasi**" dari orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakutas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 27 November 2020

Hormat saya,

Syifa Salsabila

NIM: 15540067

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan persembahan ini kepada :

1. Bapak saya Rochseno, Mama saya Risa Andriana dan Adik saya Syafira Rahma yang senantiasa tulus memberikan dukungan serta motivasi secara baik moral maupun materil, dan senantiasa selalu memanjatkan doa yang tulus untuk kesuksesan kepada putrid dan kakak pertamanya. Semoga doa untuk Bapak, Mama, dan Adik senantiasa diberikan umur panjang, sehat selalu dan berkah. Terima kasih atas semua cinta dan kasih sayang yang telah ayah, ibu dan adik berikan kepada saya.
2. Seluruh keluarga saya yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moral maupun spiritual.
3. Guru saya mulai dari Guru TK, SD, SMP, SMK hingga dosen kampus saya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada saya. kakak-kakak, ustadz ustadzah dalam ma'had yang memberikan ilmu agama, semoga senantiasa diberkahi oleh Allah SWT, dan serta semoga ilmu yang diberikan selama ini dapat bermanfaat bagi dunia dan akhirat.
4. Terima kasih untuk seluruh teman dan sahabat jauh maupun dekat yang selalu memberi semangat serta dukungan dikala saya bersedih dan membutuhkan pertolongan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

MOTTO

Like echo in the forest, the day will surely return
As if nothing happened
Like an arrow in the blue sky, another day will fly fast
Life goes on

– BTS –

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang karena atas rahmat hidayah, dan inayah-Nya penelitian ini dapat terlesaikan dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial".

Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sabahat dan pengikutnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Eko Suprayitno, S.E., Ph.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Nihayatu Aslamatis Solekah, S.E., MM selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen wali yang telah memberikan banyak saran, masukan dan arahan penulisan skripsi ini dan senantiasa memberikan dukungan sepenuhnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak & Ibu dosen jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat serta pengalaman kepada penulis.
6. Bapak, Mama, Adik dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan secara moril dan spiritual sehingga terselesaikannya skripsi ini.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

7. Teman-teman Perbankan Syariah (S1) Angkatan ketiga.
8. Untuk BigHit Entertainment dan Bangtan Sonyeondan (BTS) yang telah mewarnai perjalanan tugas akhir ini dengan lagu dan kalimat motivasi untuk terus berjuang selama ini.
9. Teman-teman jauh saya Devy, Amanda Daffariyani Azzahra (Amanda), Azzahra Alifia (Rara), Deksa Saputra dan teman-teman jauh saya yang lainnya. Yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada saya.
10. Masyithoh Nur K. (Sita) teman kecil saya yang sudah selalu memberikan semangat, dukungan dan masukan kepada saya.
11. Dan seluruh kerabat yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini serta memberikan banyak masukan. Penulis ucapkan terimakasih banyak atas semua kebaikan yang telah di berikan. Semoga Allah Swt. membalas kebaikan kalian.

Malang, 16 November 2020

Penyusun

Penulis

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN
HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERNYATAAN v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
HALAMAN MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xivi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
ABSTRAK xvi
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Tujuan Penelitian 11
1.4 Manfaat Penelitian 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Penelitian Terdahulu 13
2.2 Landasan Teori 22
2.2.1 Techonolgy Acceptance Model (TAM) 22
2.2.2 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) 23
2.2.3 Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease Of Use*) 24
2.2.4 Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) 26
2.2.5 Persepsi Keamanan (*Perceived Security*) 27
2.2.6 Generasi Milenial 28
2.2.7 Mobile Banking 31
2.3 Kerangka Konseptual 33
2.4 Hipotesis Penelitian 33
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 37
3.2 Lokasi Penelitian 37
3.3 Populasi dan Sampel 37
3.4 Teknik Pengambilan Sampel 38
3.5 Data dan Jenis Data 39
3.6 Teknik Pengumpulan Data 40

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3.7 Skala Pengukuran 40
3.8 Definisi Operasional Variabel 41
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas 46
3.9.1 Uji Validitas 46
3.9.2 Uji Reliabilitas 46
3.10 Analisis Data 47
3.10.1 Uji Asumsi Klasik 47
3.10.1.1 Uji Normalitas 47
3.10.1.2 Uji Multikolinearitas 47
3.10.1.3 Uji Heteroskedastisitas 47
3.10.2 Regresi Linier Berganda 48
3.10.3 Koefisien Determinasi (R2) 48
3.10.3 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) 49
3.10.4 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan atau Bersama-sama (Uji F) 49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 50
4.1.1 Analisis Deskriptif Responden 50
4.1.1.1 Deskripstif Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 50
4.1.1.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Kelahiran 52
4.1.1.3 Deskriptif responden berdasarkan usia 53
4.1.2 Hasil Analisis Deksriptif 54
4.1.2.1 Variabel Kegunaan (X1) 54
4.1.2.2 Variabel kemudahan pengguna (X2) 55
4.1.2.3 Variabel Risiko (X3) 56
4.1.2.4 Variabel Keamanan (X4) 57
4.1.2.5 Penggunaan *Mobile Banking* (Y) 58
4.1.3 Uji Instrumen 59
4.1.3.1 Uji Validitas Instrumen dan Data Penelitian 59
4.1.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen dan Penelitian Data 61
4.1.4 Uji Asumsi Klasik 62
4.1.4.1 Uji Normalitas 62
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas 62
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas 63
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda 64
4.1.6 Uji Hipotesis 66
4.1.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R2) 66
4.1.6.2 Uji Parsial atau Uji t 67
4.1.6.3 Uji Simultan atau Uji F 68

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.2 Pembahasan 69
4.2.1 Pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial 69
4.2.2 Pengaruh persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial 71
4.2.3 Pengaruh persepsi risiko (*perceived risk*) terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial..... 72
4.2.4 Pengaruh persepsi keamanan (*perceived security*) terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial 73
4.2.5 Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko dan persepsi keamanan secara simultan 75
BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan..... 76
5.2 Saran 78
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 16
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Responden (Skala Likert 1 ─ 4)..... 41
Tabel 3.2 Persepsi Kegunaan (X1) 42
Tabel 3.3 Persepsi Kemudahan Pengguna (X2)..... 43
Tabel 3.4 Persepsi Risiko (X3) 44
Tabel 3.5 Persepsi Keamanan (X4)..... 45
Tabel 3.6 Penggunaan Mobile Banking (Y) 46
Tabel 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 50
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Kelahiran..... 52
Tabel 4.3 Demografi Responden berdasarkan Usia..... 53
Tabel 4.4 Responden Variabel Kegunaan (X1) 55
Tabel 4.5 Responden Variabel Kemudahan Pengguna (X2) 56
Tabel 4.6 Responden Variabel Risiko (X3) 57
Tabel 4.7 Responden variabel keamanan (X4) 58
Tabel 4.8 Responden Penggunaan Mobile Banking (Y)..... 59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas..... 60
Tabel 4.10 Uji Reabilitas..... 61
Tabel 4.11 Uji Kolmogorov-Smirnov..... 62
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas..... 63
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas..... 64
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linier Berganda 65
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... 66
Tabel 4.16 Hasil Uji t atau Uji Parsial 67
Tabel 4.17 Hasil Uji F atau Uji Simultan..... 68

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Penduduk Indonesia 1
Gambar 1.2 Penetrasi Pengguna 3
Gambar 1.3 Pertumbuhan Pengguna Mobile Banking Indonesia di Pasar Global 5
Gambar 1.4 Layanan Mobile Data yang Sering Diakses 6
Gambar 2.1 Technology Acceptance Model..... 22
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 33
Gambar 4.1 Gambar Grafik Jenis Kelamin Responden 51
Gambar 4.2 Gambar Grafik Kelahiran Responden 53
Gambar 4.3 Grafik Usia Responden 54

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden

Lampiran 2 Uji Instrumen

Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 4 Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 5 Lembar Kuesioner

Lampiran 6 Biodata Peneliti

Lampiran 7 Bukti Konsultasi

Lampiran 8 Surat Pernyataan Plagiasi

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ABSTRAK

Syifa Salsabila. 2020, SKRIPSI. Judul: "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial"
Pembimbing : Nihayatu Aslamatis Solekah, SE., MM
Kata Kunci : Mobile Banking, Generasi Milenial, *Technology Acceptance Model*, Risiko, Keamanan

---

Mobile banking merupakan sebuah layanan dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Penggunaan layanan *mobile banking* yang terdapat pada ponsel dapat memudahkan nasabah untuk menjalankan aktifitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Generasi milenial cenderung unik dibandingkan generasi-generasi sebelumnya. Keunikannya terletak pada penggunaan teknologi dan budaya musik yang sangat kental. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan mobile banking pada generasi milenial. Model penelitian ini diadopsi dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dan memasukkan dua variabel yaitu persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dengan menambahkan variabel risiko dan variabel keamanan. Dari latar belakang yang dijelaskan sehingga penelitian ini dilakukan dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial".

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara online dengan menggunakan google form dan populasi generasi milenial dengan kelahiran 1989-1998 dengan jumlah sampel sebesar 80 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode analisa yang digunakan regresi linier berganda menggunakan bantuan software IBM SPSS versi 21.

Dari beberapa hipotesis yang diajukan, dalam hasil metode TAM menunjukkan bahwa secara parsial yang mempengaruhi secara signifikan penggunaan mobile banking pada generasi milenial adalah persepsi kegunaan, sedangkan persepsi kemudahan pengguna tidak berpengaruh. Kemudian variabel persepsi risiko dan persepsi keamanan juga menunjukkan hasil tidak adanya pengaruh secara signfikan terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial. Secara simultan, faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ABSTRACT

Syifa Salsabila. 2020, *THESIS. Title: "Analysis of Factors Affecting Mobile Banking Usage In Millennials"*

Advisor : Nihayatu Aslamatis Solekah, SE., MM

Keywords : *Mobile Banking, Millennials, Technology Acceptance Model, Risk, Security*

Mobile Banking security is a service of banks in this modern era that follow the development of technology and communication. Use of mobile banking services on mobile phones can make it easier for customers to carry out their banking activities indefinitely space and time. Millennials tend to be unique compared to previous generations. Its uniqueness in use of technology and music culture that is very viscous. The purpose of this study is to find out what factors affect mobile banking use in millennials. This research model was adopted from the Technology Acceptance Model (TAM) and included two variables namely perception usefulness and ease of use and adding risk variables and security variables. From the background described so that this study was conducted with the title "Analysis of Factors That Affect Mobile Banking Usage In Millennials".

Data collection was conducted using online questionnaires using google form and millennial population with birth from 1989 to 1998 with a sample of 80 respondents. Sampling techniques using purposive sampling. The analysis method used by linear regression doubles using the help of IBM SPSS software version 21.

Of the hypotheses proposed, TAM method results show that partially affecting the use of mobile banking in millennials is the perception of usefulness, while the perception of ease of use convenience has no effect. Then variable risk perception and security perception also showed the result of a no effect on mobile banking usage in millennials. Simultaneously, these factors have an influence on mobile banking usage in millennials.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

مستخلص البحث

شفا سلسبيلا. 2020. بحث جامعي. الموضوع: "تحليل العوامل التي تؤثر استعمال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول *(mobile banking)* عند جيل الألفية".

المشرفة : نهاية أسلمة الصالحة، الماجستيرة

الكلمات المفتاحية : المصرفية عبر الهاتف المحمول، جيل الألفية، نموذج قبول التكنولوجيا *(Technology Acceptance Model)*، المخاطر، الأمان

الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي خدمة من البنك في هذا العصر الحديث تتبع التطورات في التكنولوجيا والاتصالات. يمكن أن يؤدّي استعمال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لتسهيل قيام العملاء بأنشطتهم المصرفية دون حدود زمنية أو مساحة. يميل جيل الألفية إلى أن يكون فريدا مقارنة بالأجيال السابقة. تفردها يكمن في استعمال التكنولوجيا وثقافة الموسيقة ارتباطا وثيقا. الغرض من هذا البحث لتعريف العوامل التي تؤثر على الاستعمال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في جيل الألفية. درج هذا البحث على نموذج قبول التكنولوجيا *(Technology Acceptance Model)* وشمل متغيرين، وهما إحساس الإفادة وسهولة الاستعمال من خلال إضافة متغيرات المخاطر ومتغيرات الأمان. من خلفية البحث، تم إجراء هذا البحث بعنوان "تحليل العوامل التي تؤثر على استعمال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول *(mobile banking)* في جيل الألفية".

تم إجراء جمع البيانات باستخدام استبيان عبر الإنترنت باستخدام *جوجل فورم (google form)* وسكان جيل الألفية المولودين في 1989-1998 بحجم عينة من 80 مستجيبا. استخدمت طريقة أخذ العينات أخذ العينات هادفة *(Purposive Sampling)*. وأما الطريقة التحليل المستخدمة هي الانحدار الخطي المتعدد باستخدام برنامج *IBM SPSS* الإصدار 21.

بناء على الفرضيات المطروحة، تُظهر نتائج نموذج قبول التكنولوجيا *(Technology Acceptance Model)* أن ما يؤثر جزئيا بشكل كبير على استعمال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لجيل الألفية هو إحساس الإفادة، في حين أنّ إحساس الإستعمال ليس له أي تأثير. ثم تظهر متغيرات إحساس المخاطر والإحساس الأمني بعدم وجود تأثير كبير على استعمال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في جيل الألفية. في الوقت نفسه، تؤثر هذه العوامل على استعمال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لجيل الألفية.

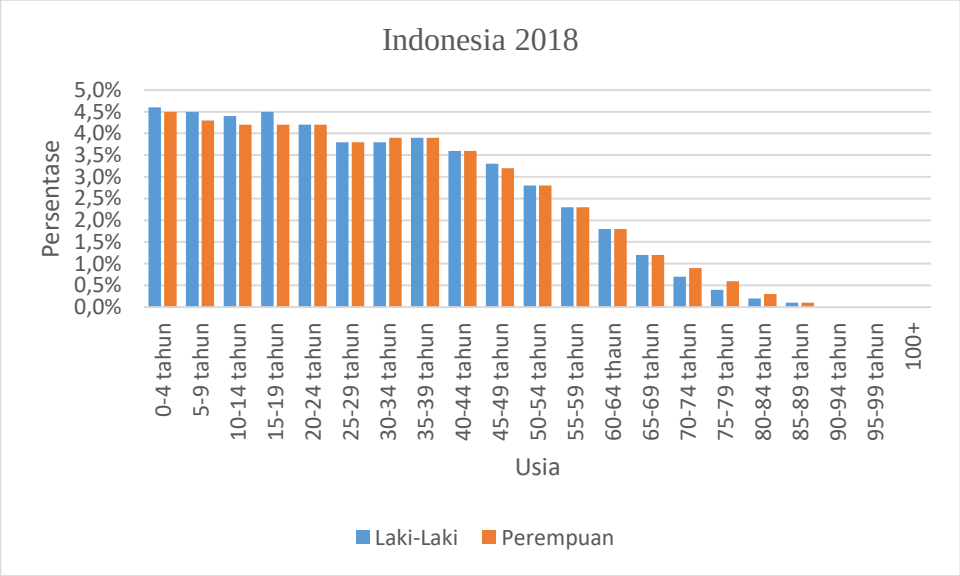
CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia dengan jumlah penduduk di tahun 2018 yang telah mencapai sekitar 262 juta jiwa yang didominasi oleh kelompok usia 15-29 tahun ("*The World FactBook*," 2018). Struktur usia penduduk Indonesia apabila dituangkan dalam bentuk grafik populasi dapat digambarkan dalam Gambar 1.1

Gambar 1.1
Grafik Penduduk Indonesia



Sumber : The World FactBook (2018)

Pada gambar 1.1 menjelaskan populasi penduduk Indonesia pada tahun 2018 yang dimana untuk usia 0-14 tahun masih dalam kategori anak-anak dan menjelaskan persentase sebesar 24,63% dengan laki-laki 32 juta jiwa dan perempuan 31 juta jiwa, kemudian 15-24 tahun yang memasuki kategori usia kerja dini dengan persentase 16,94% dengan jumlah laki-laki sebesar 22 juta jiwa dan perempuan 21 juta jiwa. Sedangkan usia 25-54 kategori usia kerja utama menempati populasi piramid paling tinggi dengan persentase 42,44% dengan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

jumlah laki-laki sebesar 57 juta jiwa dan perempuan 54 juta jiwa dan posisi populasi terendah kedua ditempati oleh usia 55-64 tahun dengan kategori usia kerja dewasa dengan persentase 8,73% dengan jumlah laki-laki sebesar 10 juta jiwa dan perempuan 12 juta jiwa dan yang pertama terakhir di duduki oleh usia 65 tahun ke atas dengan jumlah persentase 7,26% dengan jumlah laki-laki sebesar 8 juta jiwa dan jumlah perempuan sebesar 10 juta jiwa. Struktur usia dapat digunakan untuk membantu memprediksi potensi masalah politik. Misalnya, pertumbuhan pesat penduduk dewasa muda yang tidak mendapatkan pekerjaan dapat menyebabkan keresahan di kalangan masyarakat ("*The World Factbook*," 2018). Peneliti mencantumkan data ini untuk mengetahui usia penduduk Indonesia agar bisa menjangkau jumlah kematangan tenaga kerja sesuai dengan usia penduduk Indonesia pada tahun 2018. Dengan adanya pekerjaan pendapatan pun akan meningkat juga, maka akan membuat tumbuhnya ekonomi di Indonesia semakin lebih maju.

Mengingat jumlah penduduk di usia produktif yang dimana semakin meningkat dari tahun ke tahun, serta pertumbuhan dari generasi ke generasi diiringi dengan gaya modernisasi saat ini. Pada era globalisasi ini pertumbuhan ekonomi cepat melakukan inovasi. Dengan adanya teknologi ini dapat mempermudah manusia dalam melakukan aktivitasnya, perkembangan teknologi informasi yang paling dominan ialah internet. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi internet, dapat membantu di berbagai sektor. Hal ini terjadi dikarenakan lambat laun penggunaan internet akan menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat, menggunakan internet untuk membantu dalam kegiatan sehari-harinya (Wulandari & Moeliono, 2017: 140).

Kemajuan teknologi telah membawa perubahan besar pada konsumen, pasar, dan marketing selama abad terakhir. Marketing 1.0 dimulai dengan perkembangan teknologi produksi selama Revolusi Industri. Marketing 2.0 hadir sebagai hasil dari teknologi Informasi dan internet. *New wave technology* menjadi pemicu utama kelahiran Marketing 3.0 saat ini. Sejak awal tahun 2000, teknologi informasi telah memasuki pasar utama dan dikembangkan lebih jauh menjadi apa

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

yang disebut sebagai *new wave technology*. *New wave technology* adalah teknologi yang memungkinkan konektivitas dan aktivitas antarindividu dan kelompok meliputi tiga kegiatan utama: komputer dan telepon genggam yang murah, Internet murah, dan *open source* (Kotler, Kartajaya, Setiawan, 2010: 4-5).

Salah satu sektor bisnis yang paling berpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi yaitu sektor keuangan atau perbankan, seperti yang tertera pada Gambar 1.2 berdasarkan hasil kajian Jenius Financial Study : Indonesia Digital Savity Behaviour bahwa penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* juga meningkat dari tahun ke tahun yang termasuk sektor keuangan juga mempengaruhi dalam penggunaan *smartphone* . Dan saat ini bank berlomba-lomba menawarkan suatu produk jasa yang dimana produk tersebut sangat mendukung berbagai kegiatan bank dengan nasabah. Hal ini disebabkan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga menyebabkan perilaku konsumen atau nasabah mulai banyak berubah. Karena dalam melakukan suatu transaksi, konsumen sekarang ini sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan. Kenyataan ini tentunya merupakan tantangan tersendiri bagi industri perbankan dan muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat nasabah makin mempunyai banyak pilihan (Nasuition & Sutisna, 2015: 63).

Gambar 1.2
Penetrasi Pengguna

Sumber : Jenius Financial Study : Indonesia Digital Savvy Behaviour

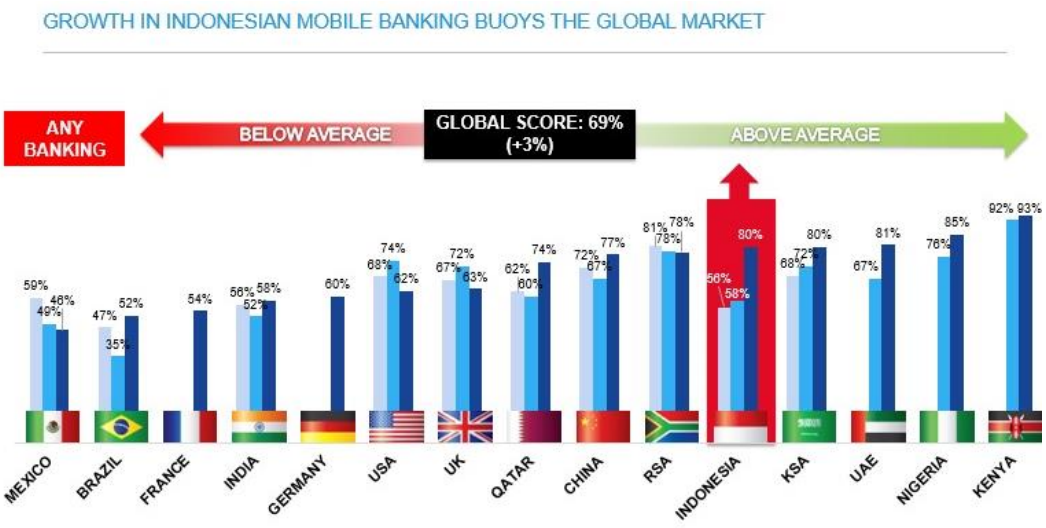
CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Berdasarkan hasil kajian Jenius Financial Study : Indonesia Digital Savity Behaviour pada gambar 1.2 yang bekerja sama dengan Nielsen, jumlah nasabah penabung bertumbuh dari 23% pada 2014 kemudian menjadi 36% pada tahun 2018. Dari pertumbuhan jumlah nasabah penabung, pengguna internet dan *mobile banking* juga bertumbuh dari 28% di tahun 2014 kemudian menjadi 30% pada tahun 2018. Kajian tersebut menunjukkan bahwa adanya digitalisasi berdampak pada semua sektor, termasuk sektor keuangan. Terlepas dari tingginya kebutuhan para digital savity ini terhadap aplikasi keuangan, mereka juga memperhatikan beberapa kriteria sebelum memilih sebuah aplikasi keuangan. Mereka mengedepankan pentingnya *pricing* yang rendah dari penggunaan online banking, terutama tidak adanya di biaya administrasi bulanan ataupun tarik tunai. Selain itu juga, mereka memperhatikan keamanan dan inovasi dari produk tersebut ("*Bareksa*",2019). Alasan peneliti menggunakan sumber Jenius Financial Study dikarenakan studi dan riset finansial yang sudah dilakukan oleh platform Jenius ini sudah mencakup data yang lengkap keseluruhan yang dilakukan bersama dengan Nielse, yang merupakan platform penyedia data yang menjelaskan bahwa dalam pengguna smartphone, jumlah nasabah, serta pengguna internet banking dan *mobile banking* seiring tahun berganti penggunaannya semakin meningkat.

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, *history,* dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* yang terdapat pada ponsel dapat memudahkan nasabah untuk menjalankan aktifitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses dengan bank tanpa harus datang secara langsung ke bank (Kurniawati dkk., 2017: 24).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Gambar 1.3
Pertumbuhan Pengguna Mobile Banking Indonesia di Pasar Global



Sumber : Dailysocial.id

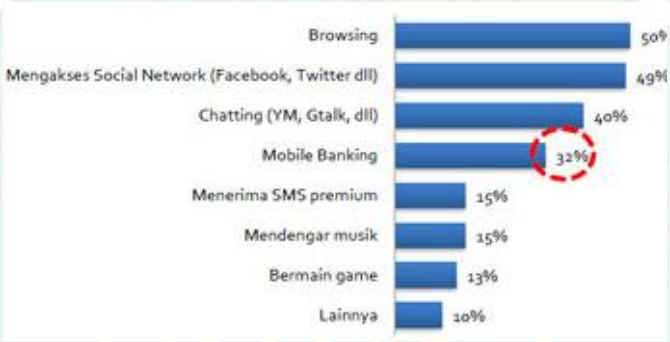
Menurut laporan MEF, 80% Indonesia menyatakan sudah menggunakan sarana mobile banking. Di tahun 2013, angkanya hanya mencapai 58% seperti yang sudah tertera di Gambar 1.3 pertumbuhan pengguna mobile banking Indonesia di Pasar Global atau secara global . Dan angka tersebut jauh lebih tinggi dibandingkan dengan Mexico sebesar 48%, Brazil sebesar 35%, dan India 52%. Biasanya mereka menggunakan mobile banking untuk mengecek saldo dan mentransfer dana ke pihak lain (Karimuddin, 2015).

Di Indonesia *mobile banking* bukanlah hal yang asing lagi, karena telah menjadi bagian dari inovasi perbankan dalam mengikuti persaingan bisnis global. Institusi-institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan layanan perbankan kepada nasabahnya dengan memberikan fasilitas terbaru dari perbankan, berupa layanan *mobile banking* untuk melakukan transaksi atau bisnis secara online. Penggunaan jaringan seluler untuk kepentingan transaksi komersial (*mobile commerce*) dinilai cukup aman, dikarenakan identitas pengguna lebih jelas, satu nomor ponsel hanya digunakan oleh satu orang saja. Maka, *mobile banking* terlihat lebih sukses perkembangannya di Indonesia (Hadi & Novi, 2015: 56). Perilaku konsumen Indonesia memposisikan *mobile banking* sebagai platform utama yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

telah meningkatkan interaksi digital bank-bank pilihan mereka, sehingga konsumen juga menyesuaikan platform *mobile banking* dengan terus-menerus berinvestasi pada teknologi yang tepat. Tetapi belum banyak masyarakat yang memahami secara mendalam tentang kegunaan dan manfaatnya dari layanan *mobile banking* yang digunakan, dan masih sering mengandalkan sistem pembayaran secara tunai.

Gambar 1.4
Layanan Mobile Data yang Sering Diakses



Sumber : Sharing Vision (2013)

Menurut Survei yang dilakukan oleh Sharing Vision mengenai "Perkembangan Mobile Banking di Indonesia" terhadap 68 responden, terdapat 32% responden yang telah menggunakan dan mengakses *mobile banking* untuk keperluan mereka. Dalam hal ini menunjukkan bahwa warga Indonesia menggunakan *smartphone* bukan hanya untuk berkomunikasi atau pun untuk bersosial media tetapi juga untuk kepentingan *mobile banking* (https://sharingvision.com/).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model penelitian yang paling populer untuk memprediksi penggunaan dan penerimaan sistem informasi teknologi oleh pengguna individu yang telah dikembangkan oleh Davis (1989). TAM telah di pelajari secara luas dan diverifikasi oleh berbagai studi yang meniliti perilaku penerimaan teknologi individu dalam kontruksi sistem informasi yang berbeda. Dalam penelitiannya Davis (1989: 333) mengutarakan bahwa pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh variabel kegunaan (*usefulness*)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dan variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*), yang dimana keduanya memiliki pengaruh yang kuat dan validitas yang telah teruji secara empiris.

Seperti yang disinggung sebelumnya, TAM berfungsi untuk memprediksi penggunaan dan penerimaan sistem informasi teknologi oleh pengguna individu. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran yang dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) diukur melalui indikator seperti yang meningkatkan kinerja pekerjaan, menjadikan pekerjaan menjadi lebih mudah serta secara keseluruhan teknologi yang digunakan sangat bermanfaat. *Perceived usefulness* juga dapat diukur dengan indikator meningkatkan produktivitas, menjadikan pekerjaan lebih efektif, dan pekerjaan dapat menjadi lebih cepat (Maulana dkk., 2018: 147).

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan penggunaan yang memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakaiannya, tetapi justru mempermudah sesorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang akan menggunakan sistem teknologi bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau juga bisa dikatakan bekerja secara manual. Persepsi kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi (Hadi & Novi, 2015: 57).

Penelitian terdahulu dari Rahayu (2019) yang meneliti tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan dan persepsi kenyamanan terhadap minat menggunakan mobile banking. Hasil ini mengatakan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan dan persepsi kenyamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap minat menggunakan mobile banking.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purwati (2018) yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam mobile banking bank syariah. Dengan hasil menyatakan bahwa persepsi

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi risiko memiliki pengaruh secara signifikan parsial terhadap minat nasabah dalam mobile banking bank syariah. Sedangkan persepsi manfaat, persepsi biaya pengaruh, serta persepsi kepatuhan syariah tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam mobile banking bank syariah.

Risiko merupakan suatu ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak untuk melakukan transaksi secara online yang dimana memiliki risiko tinggi. Nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah diproses berhasil atau tidak. Sebelum menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai risiko. Risiko didefinisikan sebagai persepsi ketidakpastian dan konsekuensi yang dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu oleh nasabah, dan juga risiko berhubungan dengan keamanan pada layanan *mobile banking* (Hadi & Novi, 2015: 59).

Dalam penelitian Hadi dan Novi (2015) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking dengan hasil penelitian persepsi kemudahan penggunaan dan kemampuan akses tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan mobile banking, sedangkan persepsi manfaat, persepsi risiko dan persepsi keamanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap penggunaan mobile banking.

Persepsi keamanan merupakan persepsi nasabah dengan kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking* (Hadi & Novi, 2015: 59-60).

Dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan penjelasan yang uraikan dalam latar belakang, mendorong peneliti tertarik untuk melakukan penelitian persepsi yang pertama yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang sudah diteliti oleh Davis (1989) dan Rahayu (2019) yang dimana memiliki pengaruh yang kuat dalam

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

hal ini dapat disimpulkan bahwa kegunaan dapat dipercaya dapat meningkatkan kepercayaan dan kinerja dalam menggunakan teknologi tersebut. Selanjutnya persepsi yang kedua yaitu kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) yang sudah di teliti oleh Davis (1989) dan Purwati (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan. Berbeda dengan yang di teliti oleh Hadi dan Novi (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan mobile banking dalam hal ini nasabah tidak mempermasalahkan dalam hal kemudahan mobile banking dikarenakan nasabah sudah memiliki banyak pengetahuan akan hal teknologi. Kemudian yang ketiga persepsi risiko (*perceived risk*) yang sudah di teliti oleh Hadi dan Novi (2015) dan Purwati (2018) yang mengatakan bahwa risiko berpengaruh secara signfikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking, dalam hal ini dapat terjadi karena nasabah kekhawatiran saat menggunakan layanan pada system tersebut. Yang keempat yaitu persepsi keamanan (*perceived security*) yang sebelumnya sudah di teliti dan diuji oleh beberapa peneliti Hadi dan Novi (2015) yang mengatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Berbeda dengan penelitian dari Purwati (2018) yang mengatakan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah, dalam hal ini nasabah yakin bahwa bank sudah memberikan tingkat keamanan dengan sangat baik.

Generasi milenial merupakan kelompok demografis setelah generasi X, mereka merupakan generasi yang lahir pada tahun 1980-an sampai 2000. Generasi milenial cenderung unik dibandingkan dengan generasi-generasi sebelumnya, keunikannya terletak pada penggunaan teknologi serta budaya musik yang sangat kental di mereka. Oleh karena itu, milenial seakan tidak bias lepas dari yang namanya teknologi internet, hiburan, serta traveling. Milenial adalah generasi yang sangat kreatif dan percaya diri, milenial lebih suka bekerja keras dalam bidang usaha yang digeluti dan kemudian mereka nikmati dengan perjalanan panjang dan pengalaman yang mereka rasakan (Aziz, 2018).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Faktor-faktor dapat mempengaruhi generasi milenial dalam menggunakan system informasi apapun yang dikaitkan dengan hal ini ialah *mobile* banking. Kemudian penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan karena layanan *mobile banking* memiliki prospek besar di kalangan generasi milenial yang memang sadar akan hadirnya sebuah teknologi yang dapat memudahkan melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank secara langsung. Yang dimana juga memudahkan bagi generasi milenial dikarenakan penggunaannya sangat mudah, tidak memerlukan banyak waktu dan praktis bisa dilakukan dimana saja. Dengan menguji faktor persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*), persepsi risiko (*perceived risk*), persepsi keamanan (*perceived security*) yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimana model tersebut banyak digunakan dalam memprediksi suatu teknologi.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dijelaskan di latar belakang dapat ditarik kesimpulan bahwa *mobile banking* sudah dikenal di kalangan Generasi Milenial, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Milenial ".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang sudah disebutkan tadi, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial?
3. Apakah persepsi risiko (*perceived risk)* berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial?

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4. Apakah persepsi keamanan (*perceived security*) berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial
5. Apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko dan persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang sudah di uraikan dalam latar belakang, yaitu:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) pengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) pengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial.
3. Untuk menjelaskan dan menganalisa persepsi risiko (*perceived risk*) terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial.
4. Untuk menjelaskan dan menganalisa persepsi keamanan (*perceived security*) terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial.
5. Untuk menjelaskan dan menganalisa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko dan persepsi keamanan secara simultan terhadap pengaruh penggunaan mobile banking pada generasi milenial.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah:

1. Segi teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking terhadap generasi milenial. Penelitian ini juga dapat di sepadankan dengan teori-teori lainnya yang berkaitan dengan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

sistem informasi teknologi, sehingga jika terjadi ketidaksepahaman antara teori dengan praktek, diharapkan hal ini dapat menjadi acuan untuk pembelajaran di masa yang akan mendatang.

2. Segi praktis

Bagi lembaga keuangan, penelitian ini dapat menjadi pedoman penggunaan sistem teknologi informasi mobile banking itu benar.

a. Bagi bank, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan nasabah.
b. Bagi akademisi, selain dapat mengetahui *mobile banking* secara teori dan praktek, penelitian ini juga dapat dijadikan sebuah rujukan atau pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya.
c. Bagi masyarakat, mendapatkan ilmu tentang keunggulan risiko, dan fitur-fitur dari penggunaan layanan aplikasi *mobile banking*.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian Davis (1989) yang berjudul "*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*" menganalisa variabel kegunaan dan kemudahan pengguna kedua dari varibel tersebut mempengaruhi pengguna sistem informasi, yang dimana memiliki pengaruh yang kuat dan validitas.

Menurut penelitian Akturan dan Tezcan (2012) yang berjudul "*Mobile Banking Adoption of The Youth Market: Perception and Intentions*" menganalisa variabel persepsi kegunaan, persepsi risiko sosial, persepsi risiko kerja berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan mobile banking. Sedangkan variabel dari persepsi risiko keuangan, persepsi risiko keamanan, persepsi risiko privasi dan sikap tidak ada pengaruh yang terdetekasi dalam niat menggunakan mobile banking.

Menurut penelitian Susanti (2015) yang berjudul *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking* penelitian ini menganalisa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan, sedangkan persepsi risiko dan persepsi kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking.

Menurut penelitian Hadi dan Novi (2015) yang berjudul *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking* yang menganalisa tentang persepsi kemudahan penggunaaan, persepsi manfaat, persepsi risiko, kemampuan akses dan persepsi keamanan. Menyatakan bahwa persepsi kemudahan pengguna dan kemampuan akses tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

mobile banking, sedangkan persepsi manfaat, persepsi risiko dan persepsi keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

Menurut penelitian Putri (2017) dalam penelitian skripsinya yang berjudul *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking* penelitian ini menganalisis secara parsial bahwa variabel kemudahan, variabel kenyaman dan variabel kemanfaatan berpengaruh positif secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Hasil dari koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 0,622 yang berarti bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 62,2% sisanya yaitu 37,8% dijelaskan oleh variabel lain.

Menurut penelitian Priya *et al.,* (2018) yang berjudul "*Mobile Banking Adoption in a Emerging Economy: An Empirical Analysis of Young Indian Consumer's*" menganalisa variabel persepsi kegunaan, variabel persepsi kemudahan pengguna, persepsi kredibilitas dan jaminan struktur yang dimana variabel tersebut berhubungan kuat dengan perilaku dalam penggunaan mobile banking, sedangkan hubungan risiko tidak memiliki dampak yang signifikan dalam niat perilaku penggunaan mobile banking.

Menurut penelitian Fakhrurozi (2018) dalam skripsinya yang berjudul *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta* penelitian ini menunjukkan hanya variabel kemudahan yang berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking kemudian variabel kegunaan, variabel risiko, dan variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini minat menggunakan mobile banking hanya dipengaruhi oleh kemudahan pengguna.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Menurut penelitian Purwati (2018) dalam skripsinya yang berjudul *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah* ini dalam penelitiannya menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi risiko, persepsi biaya dan persepsi kepatuhan syariah. Secara simultan, faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah.

Menurut penelitian Anwar (2018) yang berjudul *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kepercayaan dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking* penelitian ini menganalisa variabel persepsi kegunaan yang berpengaruh positif dan signifikan, variabel kepercayaan dan risiko tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking.

Menurut penelitian Rahayu (2019) yang berjudul *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking* yang menganalisa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan Indikator atau Fokus Penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian	Variabel yang digunakan sekarang
1	Fred D. Davis (1989), *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan	Regresi	Variabel kegunaan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi pengguna sistem informasi memiliki pengaruh yang kuat	Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan
2	Ulun akturan dan Nuray Tezcan (2012), *Mobile Banking Adoption of The Youth Market: Perception and Itentions*	Variabel dirasakan kegunaan, persepsi risiko sosial, risiko kerja dan manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan dan sikap, risiko keuangan, risiko waktu, risiko keamanan, risiko privasi	*Structural Equation Model (SEM)*	Variabel dirasakan kegunaan, persepsi risiko social, risiko kerja dan manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan dan sikap, risiko keuangan, risiko waktu, risiko keamanan, risiko privasi	Variabel persepsi kemudahan penggunaan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3.	Anik Susanti (2015), Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking	Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemuadahan, persepsi risiko dan persepsi kepercayaan	Analisis Regresi linier Berganda	Variabel persepsi kegunaan dan kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking, sedangkan persepsi risiko dan persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking	Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, dan persepsi risiko
4.	Syamsul Hadi dan Novi (2015), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking	Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, persepsi risiko, persepsi keamanan	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel kemudahan penggunaan dan kemampuan akses tidak berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking, sedangkan persepsi manfaat, persepsi risiko dan persepsi keamanan memiliki	Variabel persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko dan persepsi keamanan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

				pengaruh terhadap penggunaan mobile banking	
5.	Bening Roosma Putri (2017), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking	Variabel persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kemanfaatan	Analisis Regresi Linier Berganda	Persepsi kemudahan penggunaan, kenyamanan, kepercayaan, kemanfaatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking	Variabel persepsi kemudahan penggunaan
6.	Priya *et al.*, (2018), *Mobile Banking Adoption in a Emerging Economy: An Empirical Analysis of Young Indian Consumer's*	Variabel persepsi kegunaan, variabel persepsi kemudahan pengguna, persepsi kredibilitas dan jaminan struktur, dan risiko	*Cross-sectional*	Variabel persepsi kegunaan, variabel persepsi kemudahan pengguna, persepsi kredibilitas dan jaminan struktur berhubungan kuat dengan perilaku dalam penggunaan mobile banking, sedangkan risiko	Variabel persepsi kegunaan, variabel persepsi kemudahan pengguna, variabel persepsi risiko

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

				tidak memiliki dampak yang signifikan dalam niat perilaku penggunaan mobile banking	
7.	Akhmad Fakhrurozi (2018), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta	Variabel persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking, variabel kegunaan, risiko dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking	Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna dan persepsi risiko

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

8.	Nisa Ayu Purwati (2018), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Minat Nasabah dalam Mobile Banking Bank Syariah	Variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi risiko, persepsi biaya dan persepsi kepatuhan syariah	Analisis Regresi Linier Berganda	Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan, persepsi manfaat tidak berpengaruh signfikan, persepsi keamanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, persepsi risiko berpengaruh signifikan, persepsi biaya berpengaruh negative tidak signifikan, dan persepsi kepatuhan syariah berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah.	Variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan persepsi keamanan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

9.	Much. Fatckhul Anwar (2018), Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kepercayaan dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking	Variabel persepsi kegunaan, kepercyaan dan resiko	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan, variabel kepercayaan dan variabel resiko tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking	Variabel persepsi kegunaan dan variabel resiko
10.	Priestiani Putri Rahayu (2019), Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking	Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan dan persepsi kenyamanan	Analisis Regresi Berganda	Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan dan persepsi kenyamanan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap minat menggunakan mobile banking	Variabel persepsi kegunaan dan variabel kemudahan

Sumber : Data yang diolah (2020)

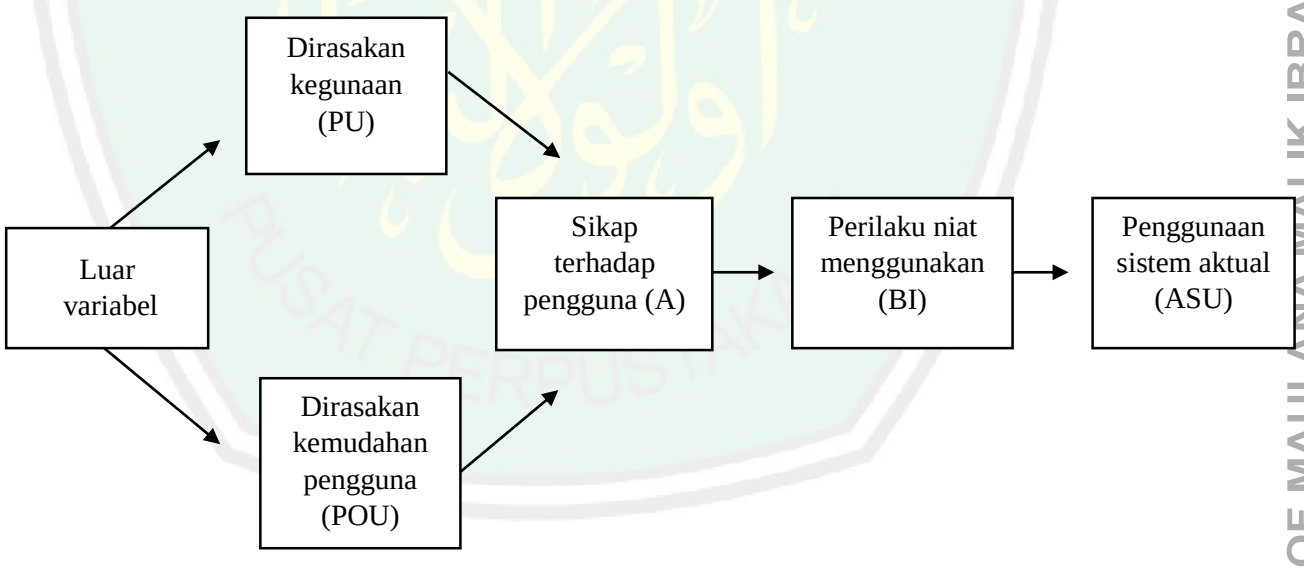
CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Techonolgy Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptane Model (TAM), diperkenalkan oleh Davis (1985) digunakan untuk model penerimaan pengguna sistem informasi. Tujuan dari TAM sendiri adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor-faktor penentu penerimaan komputer dan untuk menyediakan sebuah penjelasan secara umum mengenai hal-hal yang menentukan penerimaan teknologi dan TAM diharapakan mampu menjelaskan perilaku pengguna dalam rentan yang lebar pada pengguna akhir dan populasi pengguna (Akturan & Tezcan, 2012: 3). TAM berpendapat bahwa dua keyakinan yaitu, kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Secara umum, TAM meneliti peran mediasi dari persepsi kemudahan pengguna dan kegunaan dirasakan kemungkinan pada penggunaan sistem.

Gambar 2.1
Technology Acceptance Model



Sumber : Davis, D (1989: 333)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dalam model ini, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memprediksi sikap (A), didefinisikan sebagai evaluasi pengguna dari keinginan untuk menggunakan sistem niat perilaku menggunakan (BI) secara langsung dipengaruhi oleh sikap (*attitude*) dan dirasakan kegunaan (PU) (Akturan & Tezcan, 2012: 4).

Model TAM telah banyak digunakan dalam studi empiris, dan terbukti memiliki kemampuan yang lebih baik daripada model TRA dalam menjelaskan niat dan sikap terhadap penggunaan teknologi informasi. Banyak peneliti yang menambahkan variabel eksternal dalam model TAM dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan prediksi dari model tersebut (Rahayu, 2019). Misalnya dalam penelitian dari Fakhrurozi (2018), Purwati (2018) dan Putri (2017) yang sudah dijelaskan di dalam penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah mengadopsi model TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) yang dimana penulis menambahkan dua variabel yaitu risiko dan keamanan dalam penggunaan *mobile banking*.

2.2.2 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Perceived usefulness didefinisikan sebagai sebagai suatu ukuran dimana pengguna suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Disebutkan juga pada Davis (1989: 320) persepsi terhadap kebermanfaatan atau kegunaan sebagai kemampuan subjektif pengguna di masa yang akan datang yang dimana dengan menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi.

Davis (1989) juga mengkonsepkan bahwa *perceived usefulness* diukur melalui indikator seperti meningkatkan kinerja pekerjaan, menjadikan pekerjaan lebih mudah serta secara keseluruhan teknologi yang digunakan dirasakan sangat bermanfaat (Fadlan & Dewantara, 2018: 85). Persepsi manfaat juga didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2007: 20).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Apabila manusia mampu menghayati akan makna teknologi yang dikembangkannya, bahwa semua bukan semata-mata karena dari faktor diri pribadi manusia, banyak perkspektif Islam yang secara tegas maupun tersirat menyampaikan pesan. Allah Swt. berfirman dalam Al-Qur'an surat An-Naml/21 : 40), yaitu:

قَا لَ الَّذِيْ عِنْدَهٗ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتٰبِ اَنَاۤ اٰتِيْكَ بِهٖ قَبْلَ اَنْ يَّرْتَدَّ اِلَيْكَ طَرْفُكَ ۗ فَلَمَّا رَاٰ هُ مُسْتَقِرًّا عِنْدَهٗ قَا لَ هٰذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّيْ ۖ لِيَبْلُوَنِيْۤءَاَشْكُرُ اَمْ اَكْفُرُ ۗ وَمَنْ شَكَرَ فَاِ نَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهٖ ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَاِ نَّ رَبِّيْ غَنِيٌّ كَرِيْمٌ

Artinya : *"Seseorang yang mempunyai ilmu dari kitab berkata "Aku akan membawa singgsana itu kepadamu sebelum matamu berkedip." Maka ketika dia (Sulaiman) melihat singgasana itu terletak di hadapannya, dia pun berkata "Ini termasuk karunia Tuhanku untuk mengujiku apakah aku bersyukur atau mengingkari (nikmat-Nya) (Qs. An-Naml/21 : 40).*

Makna dalam kandungan ayat tersebut ialah, manusia makhluk yang memiliki akal dengan berbagai fungsinya yang sangat variatif. Mengilhami inovasi teknologi yang terus berkembang juga berupaya mengarahkan manusia agar memiliki lebih banyak keterampilan untuk dapat mempergunakan alat tersebut secara baik. Seperti halnya teknologi, *mobile banking* yang mampu melakukan transaksi dalam hitungan detik. Hal ini banyak sekali dari berbagai penjuru dunia yang dapat diakses dengan internet dan *mobile banking*, kemudian harus dipergunakan dengan sebaik mungkin agar mengerti untuk kedepannya.

2.2.3 Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease Of Use*)

Menurut Davis (1989: 320) juga menjelaskan "*perceived ease of use* sebuah teknologi juga didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah diapahami dan digunakan". Definisi tersebut juga didukung oleh Wibowo (2008) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa dengan mudah dipahami dan digunakan. Davis

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

(1989) juga menyebutkan indikator yang digunakan untuk mengukur *perceived ease of use* ini yaitu dapat mudah dipelajari, sangat fleksibel, dapat mengontrol pekerjaan, serta mudah untuk digunakan. Menurut Rigopoulos dan Askounis (2007), serta Yahyapour (2008) "*perceived ease of use* juga dapat diukur melalui indikator jelas dan mudah dimengerti, serta mudah dikuasai" (Fadlan & Dewantara, 2018).

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakaiannya, melainkan justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, dimana seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau disebut juga dengan bekerja secara manual.

Kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan mobile banking oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan *mobile banking* (Hadi & Novi, 2015: 57).

Dukungan islam terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat diyakini ada dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi yang diciptakan untuk mempermudah aktivitas manusia, Allah SWT berfirman dalam al-Qur'an surah Al-Insyirah/94 : 5-6, yaitu:

فَاِ نَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۙ﴿۵﴾ اِ نَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ؕ﴿۶﴾

Artinya : *"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan" (Qs. Al-Insyirah/94 : 5-6).*

Allah Swt. Berfirman dalam al-Qur'an surah Al-A'la/87 : 8, yaitu:

وَ نُيَسِّرُ كَ لِلْيُسْرٰى ۚ﴿۸﴾

Artinya : *"Dan Kami akan memudahkan bagimu ke jalan kemudahan," (Qs. Al-A'la/ 87 : 8).*

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dari kedua ayat tersebut menjelaskan bahwa, dalam melakukan sesuatu Allah Swt. selalu memberikan kemudahan kepada kita dalam kebaikan untuk melakukan hal apapun dan tak terkecuali sistem teknologi informasi pada *mobile banking* sesuai dengan kebutuhan manusia untuk menjalankan aktivitas.

2.2.4 Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)

Menurut Lee (2009) *dalam* Hadi dan Novi (2015: 59), mendefinisikan persepsi risiko (*perceived risk*) dianggap sebagai ukuran potensi kerugian dari sebuah tindakan yang tidak menguntungkan dan merupakan kepastian dari perasaan subyektif individu atas konsekuensi dari kerugian. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa risiko selalu dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya sesuatu yang merugikan yang tidak diduga atau tidak diinginkan. Persepsi risiko didefinisikan sebagai persepsi nasabah atas ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi dengan melakukan aktivitas tertentu. Risiko berhubungan dengan sistem keamanan dalam layanan *mobile banking*. Disaat sistem keamanan itu lemah maka hal ini dapat membuat cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening mereka dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan *mobile banking* (Hadi & Novi, 2015: 59).

Risiko menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh para masyarakat dalam membuat keputusan apakah akan menggunakan mobile banking atau tidak. Semakin tinggi risikonya, maka nasabah akan mengurungkan niatnya untuk menggunakan *mobile banking*. Sebelum menggunakan layanan mobile banking, nasabah pasti telah mempertimbangkan berbagai risiko yang akan di hadapinya. Seperti risiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, risiko serangan dari virus, risiko salah kirim, atau juga bisa risiko yang dimana nasabah bisa salah ketik (Hadi & Novi, 2015: 59).

Dalam usaha mencari nafkah seorang muslim dihadapkan pada kondisi ketidakpastian terhadap apa yang terjadi. Manusia hanya bisa merencanakan apa kegiatan yang akan dilakukannya, namun tidak dapat memastikan hasil nantinya, sebagaimana firman Allah swt. dalam surat Al-Hasyr/59 : 18, yaitu :

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۚ وَا تَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

﴿٨١﴾

Artinya : *"Wahai orang-oran yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah di perbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan" (Qs. Al-Hasyr/59 : 18).*

Setiap manusia hendaknya selalu memperhatikan dan meneliti apa yang akan dikerjakannya, risiko dapat dikatakan sebagai hal yang tak terduga. Meskipun sudah direncanakan namun tetap saja ketidakpastian selalu muncul yang akan menyebabkan nanti berjalan sesuai yang diinginkan atau tidak.

2.2.5 Persepsi Keamanan (*Perceived Security*)

Menurut penelitian Hadi dan Novi (2015: 59-60), keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungin informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi di *mobile banking*. Keamanan data merupakan hal yang sangat penting diperhatikan karena berhubungan dengan layanan *mobile banking* yang digunakan nasabah. Dalam transaksi online, risiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Pihak penyedia layanan *mobile banking* harus menjamin keamanan data nasabah. Bank harus menyediakan teknologi keamanan yang sesuai standart, sehingga data nasabah tidak dapat dicuri dan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Menurut Maharsi dan Fenny *dalam* Hadi dan Novi (2015: 60) "keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking". Implikasinya adalah jika konsumen percaya bahwa saluran pembayaran di *mobile banking* tidak aman, hal ini mengurangi kepercayaan konsumen. Akibatnya konsumen (nasabah) mereka malas akan melakukan transaksi lagi melalui *mobile banking*.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dalam kemajuan teknologi serta kemajuan ilmu yang di dapat tentu ada dukungan islam untuk kegiatan sehari-hari.

Allah Swt. berfirman di dalam Al-Qur'an dalam surat Al-An'am/7 : 82, yaitu:

اَلَّذِيْنَ اٰمَنُوْا وَلَمْ يَلْبِسُوْٓا اِيْمَانَهُمْ بِظُلْمٍ اُولٰۤىِٕكَ لَهُمُ الْاَمْنُ وَهُمْ مُّهْتَدُوْنَ ۝

Artinya : *"Orang-orang yang beriman dan tidak mencampuradukkan iman mereka dengan syirik, mereka itulah orang-orang yang mendapat rasa aman dan mereka mendapat petunjuk" (Qs. Al-An'am/7 : 82).*

Maksud dari ayat tersebut, dalam hal teknologi pun jangan menggunakannya untuk hal keburukan atau kejahatan bisa menyebabkan musibah yang kita tidak inginkan, begitu pula jika menggunakan teknologi tersebut untuk kebaikan dan digunakan secara cermat dalam kehidupan sehari-hari maka akan selalu diberi rasa yang aman dalam melakukan hal apapun menggunakan teknologi.

2.2.6 Generasi Milenial

Istilah milenial pertama kali dicetuskan oleh Willian Starus dan Neil dalam bukunya yang berjudul *Millenials Rising: The Next Generation (2000)*. Mereka menciptakan istilah ini pada tahun 1987, yang dimana pada tahun itu anak-anak yang lahir pada tahun 1982 dan memasuki pra-sekolah. Saat itu media mulai menyebutkan sebagai kelompok yang terhubung ke milenium baru disaat lulus SMA di tahun 2000. Pendapat lain menurut Elwood Carlson dalam bukunya yang berjudul *The Lucky Few: Between the Greatest Generation and the Baby Boom* (2008), generasi milenial adalah mereka yang lahir dalam rentaang tahun 1983 sampai dengan 2001. Jika didasarkan pada *Generation Theory* yang dicetuskan oleh Karl Mannhelm pada tahun 1923, generasi milenial adalah generasi yang lahir pada rasio tahun 1980 sampai dengan 2000. Generasi milenial juga disebutkan sebagai generasi Y. Istilah ini mulai dikenal dan dipakai pada editorial koran besar Amerika Serikat pada Agustus 1993 (Badan Pusat Statistik, 2018).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 2.2
Gambar Rekap Generasi Milenial Menurut Tahun Kelahiran Berdasarkan Peneliti

Peneliti	Tahun Kelahiran										
	1976	1978	1980	1981	1982	1985	1990	1995	1999	2000	2001
Tapscott (1998)											
Martin & Tulgan (2002)											
Zemke *et al* (2000)											
Bencsik, Csikos, Juhez (2016)											
Darlene E Stafford and H. S. Griffis											
Milenial gen review NCF											
Sezin Baysal *et al.*,											
Oblinger (2005)											
Lancaster & Stillman (2002)											
Howe & Strauss (2000)											
Penelitian social (sindonews)											
UC Census Berau											
Hasanuddin Ali dan Lilik Purwandi (2017)											

Sumber : Profil Generasi Milenial Indonesia (2018)

Pada gambar 2.2 berdasarkan beberapa pendapat para ahli dari berbagai negara dan profesi. Tapscott (1998) menyebutkan generasi milenial dengan istilah Digital Generation yang lahir antara tahun 1976-2000. Kemudian ada martin dan Tulgan (2002) menyebutkan dengan istilah Generasi Milenial atau Generasi Y yang dikenal sampai sekarang, yang lahir antara tahun 1978-2000. Ada Zemke *et al.*, (2000) menyebut generasi milenial dengan istilah Nexter yang lahir pada tahun 1980-1999. Bencsik, Csikos, Juhez (2016) mengidentifikasikan bahwa generasi

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

milenial adalah mereka yang lahir di antara tahun 1980-1995. Selanjutnya ada dari Daerlene E Stafford dan H. S. Griffis mengatakan bahwa generasi milenial yang lahir antara 1980-2000. The Millenial Generation Research Review NCF (2012), generasi milenial adalah yang lahir pada tahun 1980-1999. Sezin Baysal *et al*., (2014) menyebutkan bahwa generasi milenial atau generasi Y adalah mereka yang lahir antara tahun 1980 sampai dengan 2001. Oblinger (2005) menyebutkan bahwa generasi milenial dengan Generasi Y atau *NetGen* lahir antara 1981-1995. Lancaster dan Stillman (2002) menyebutkan bahwa generasi milenial kelahiran dari tahun 1981-1999. Ada juga Howe dan Strauss (2000) mengatakan bahwa generasi milenial merupakan generasi kelahiran tahun 1982-2000. Sementara para peneliti social (sindonews) menggunakan tahun lahir mulai dari tahun 1980 sampai dengan tahun 2000 untuk menentukan generasi milenial. Sedangkan generasi milenial menurut United States Census Bureau (2015) adalah mereka yang lahir antara tahun 1982 sampai dengan 2000. Kemudian menurut Hasanuddin Ali dan Lilik Purwandi (2017) dalam bukunya Millenial Nusantara menyebutkan bahwa Generasi milenial adalah mereka yang lahir antara tahun 1981 sampai dengan tahun 2000. Dari gambar tabel 2.2 dan kesimpulan yang di deskripsikan dapat ditarik kesimpulan bahwa generasi milenial adalah mereka yang dilahirkan antara tahun 1980-2000 sesuai dengan gambar tabel 2.2 (Badan Pusat Statistik, 2018).

Generasi milenial yang merupakan penduduk terbesar usia produktif memegang peranan penting. Untuk itu, dalam memaksimalkan bonus demografi dapat dilakukan melalui potensi para generasi milenial tersebut. Memasuki dunia kerja, para milenial yang dimana nantinya akan memiliki bermacam-macam profesi, namun secara umum generasi milenial memiliki karakteristik yang berbeda-beda dari beberapa generasi sebelumnya (generasi X, generasi *babby boom*, dan generasi veteran). Dengan memahami karakteristik generasi milenial akan memiliki urgensi tersendiri pada masa bonus-bonus demografi. Terlebih lagi jika melihat kondisi Indonesia yang sudah memasuki MEA (Masyarakat Ekonomi Asean), yang dimana artinya persaingan tenaga kerja bukan hanya antar warga negara Indonesia saja, melainkan juga bisa dengan warga negara asing. Maka dalam hal ini,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

mengembangkan kompetensi, meningkatkan produktifitas, dan mengedukasi tenaga kerja lokal mutlak harus dipenuhi (Badan Pusat Statistik, 2018).

Dibandingkan dengan generasi sebelumnya, generasi milenial memiliki karakteristik yang unik berdasarkan wilayah dan kondisi sosial-ekonomi sekitarnya. Salah satu ciri utama generasi milenial yaitu ditandai oleh peningkatan penggunaan dan keakraban dengan komunikasi, media, dan teknologi digital saat ini. Karena dibesarkan oleh wilayah kemajuan teknologi, generasi milenial memiliki ciri-ciri yang kreatif, informatif, memiliki passion dan produktif. Generasi ini merupakan generasi yang melibatkan teknologi dalam segala aspek kehidupan. Bukti nyata yang diamati salah hampir seluruh individu tersebut menggunakan ponsel pintar atau yang disebut *handphone*. Dari perangkat tersebut mereka pun mampu melakukan apapun dari sekedar berkirim pesan singkat, mengakses situs pendidikan, tertransaksi bisnis online, hingga memesan jasa transportasi secara online. Mereka mampu menciptakan berbagai peluang baru seiring dengan perkembangan teknologi yang kian menjadi pesat (Badan Pusat Statistik, 2018).

Generasi milenial sendiri memiliki peluang dan kesempatan berinovasi yang sangat luas. Terciptanya ekosistem digital berhasil menciptakan beraneka ragam bidang usaha yang tumbuh menjamur di Indonesia. Terbukti dengan semakin menjamurnya perusahaan atau usaha online, baik di sektor perdagangan maupun transportasi. Dengan adanya inovasi ini, generasi milenial Indonesia berhasil menciptakan sebuah solusi untuk mengatasi kemacetan di kota-kota besar dengan transportasi online yang dibuatnya. Selain itu, mereka juga berhasil memberi dampak ekonomi yang besar bagi tukang ojek yang terlinat di dalamnya, kehadiran bisnis *e-commerce* karya milenial Indonesia mampu memfasilitasi millenial yang memiliki jiwa-jiwa wirausaha agar semakin berkembang dengan bekerja sama ke salah satu generasi milenial Indonesia yang berhasil menciptakan solusi transportasi online (Badan Pusat Statistik, 2018).

2.2.7 Mobile Banking

Pengertian *mobile banking* menurut Riswandi (2005:83) *dalam* Fadlan & Dewantara (2018: 84), *mobile banking* merupakan layanan inovatif yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* juga merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi seperti *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan dengan mendatangi bank atau secara manual kini dapat dilakukan hanya melalui *handphone*. Nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media informasi dan eletronik yang sudah modern. Dengan adanya *mobile banking*, juga dapat memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi saja tetapi sekarang juga bisa digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi secara online. Dengan fasilitas ini, semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank semua beramai-ramai menyediakan fasilitas *mobile banking* demi melayani kepuasaan nasabah serta meningkatkan jumlah nasabah (Fadlan & Dewantara, 2018: 84).

Penawaran layanan perbankan melalui *mobile banking* sebenarnya sudah banyak dilakukan di media-media eletronik maupun dengan menawarkan secara langsung kepada nasabah pada saat melakukan pembuatan rekening tabungan. Namun belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal tersebut disebabkan beberapa kendala seperti, kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang lebih menyukai untuk transaksi secara manual dengan mendatangi secara langsung ke bank. Dalam dunia pendidikan, bagi mahasiswa, kemudahan dalam penggunaan aplikasi ini biasanya dimanfaatkan untuk pembayaran pendidikan. Fenomena kerjasama antara perguruan tinggi dengan perbankan dalam pemberian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang berfasilitas layaknya ATM semakin meningkat (Kurniawati dkk., 2017).

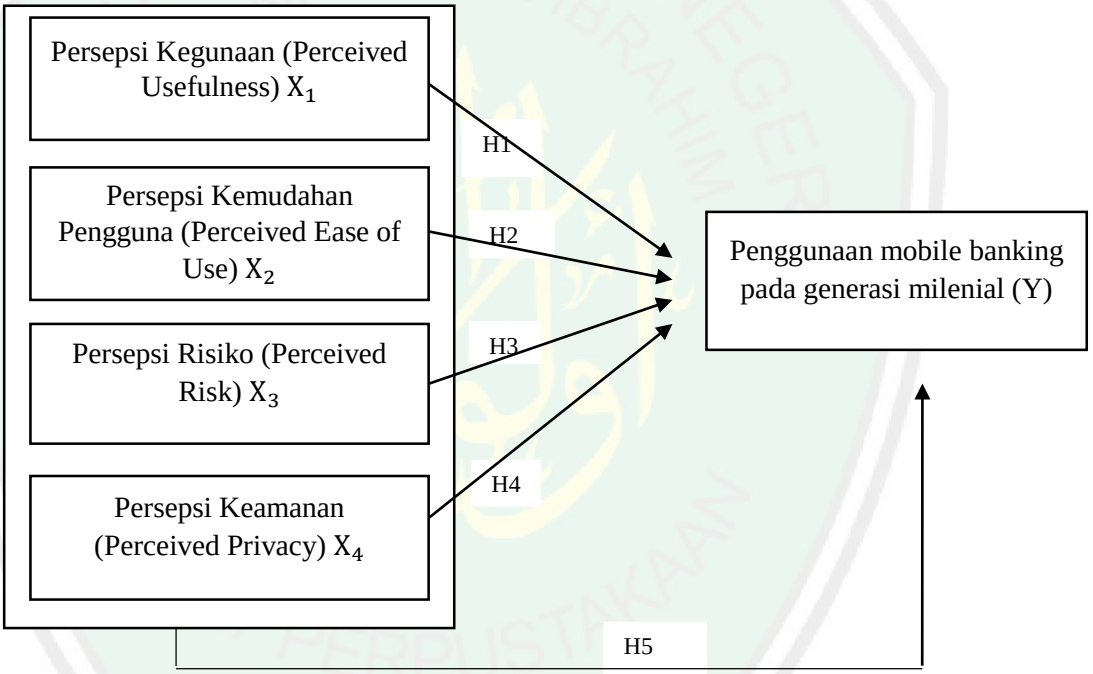
Keunggulan *mobile banking* sendiri telah mengalami berbagai macam terapan teknologi canggih dan perbaikan-perbaikan yang berarti, sehingga tidak perlu

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dikhawatirkan penggunaannya. Selain memiliki kelebihan, layanan ini juga mempunyai kelemahan yang justru datang dari aspek non teknis. Bahaya tersebut akan datang ketika orang lain, dalam hal ini bisa disebut sebagai pihak ketiga, yang dimana mengetahui nomor PIN *mobile banking* yang digunakan nasabah. Kondisi ini akan berdampak pada tingkat kenyamanan nasabah berbanding terbalik dengan tingkat keamanan yang didapatkan oleh nasabah (Hadi & Novi, 2015: 57).

2.3 Kerangka Konseptual

Gambar 2.2
Kerangka Konseptual



Sumber : Data diolah peneliti (2020)

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan mobile pada generasi milenial

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) menurut Davis (1989: 333), didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

akan meningkatkan prestasi kerjanya dan definisi dari kata berguna "dapat menguntungkan saat digunakan" merupakan sebuah sistem yang dianggap berguna yang diyakini oleh pengguna dengan adanya kinerja yang berhubungan positif dengan penggunaannya.

Penelitian yang dilakukan Anwar (2018) mengidentifikasikan bahwa variabel persepsi kegunaan memiliki pengaruh secara positif terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial.

2.4.2 Pengaruh persepsi kemudahan pengguna terhadap penggunaan mobile pada generasi milenial

Persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) dalam Davis (1989: 333) mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Definisi dari "kemudahan" yaitu kebebasan dari kesulitan atau usaha besar, sumber daya terbatas yang dapat dialokasikan seseorang untuk berbagai aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya atau aplikasi yang dianggap lebih mudah digunakan daripada yang lain dan mungkin diterima oleh pengguna.

Penelitian yang dilakukan Rahayu (2019) menyatakan bahwa variabel kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2 : Persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2.4.3 persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial

Persepsi risiko diperkenalkan oleh Bauer (1967), mengacu pada sifat dan jumlah risiko yang dirasakan oleh konsumen merenungkan keputusan pembelian tertentu. Konsumen termotivasi untuk melakukan untuk mencapai beberapa set tujuan pembelian. Risiko sering hadir karena sebelum melakukan pembelian, konseumen tidak selalu dapat dipastikan pembelian yang direncanakan akan memungkinkannya untuk mencapai tujuan pembeliannya (Akturan & Tezcan : 2012: 5).

Penelitian yang dilakukan Fakhrurozi (2018) mengidentifikasikan bahwa variable persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking. Penelitian dari Anwar (2018) juga menyatakan bahwa variable persepsi risiko tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3 : Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial.

2.4.4 Persepsi keamanan berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking* (Hadi & Novi, 2015: 59).

Penelitian yang dilakukan oleh Purwati (2015) menyatakan bahwa variable persepsi keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Sedangkan penelitian yang dilakukan Hadi

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dan Novi (2015) menganalisa bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh yang postif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan oleh nasabah tingkat penggunaan mobile banking akan tinggi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4 : Persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial.

2.4.5 Persepsi kegunaan, kemudahan pengguna, risiko, dan keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial

Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko dan persepsi keamanan merupakan faktor hal yang sangat penting dalam melakukan suatu transaksi elektronik. Dimana seseorang akan yang menggunakan system akan lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau juga bisa disebut bekerja secara manual.

Penelitian dari Purwati (2018) menyatakan bahwa, variabel variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi risiko dan persepsi biaya dan kepatuhan syariah berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat nasabah.

Berdasarakan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H5 : Persepsi kegunaan, kemudahan pengguna, risiko, dan keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian dalam kategori kuantitatif deskriptif. Karena penelitian ini membahas tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Generasi Milenial dalam Menggunakan Mobile Banking. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi (Sinambela, 2014: 13). Data kuantitatif merupakan data penelitian yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan, misalnya terdapat pada skema pengukuran (Sinambela, 2014: 33). Penelitian dilakukan secara langsung dengan membagikan kuesioner online kepada generasi milenial kelahiran pada tahun 1989 sampai dengan 1998. Dengan penelitian ini kemungkinan besar akan membutuhkan bantuan program seperti miscrosoft excel atau juga program statistik seperti SPSS.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dilakukan secara online untuk metode kuantitatif sehingga responden bisa mengisi data selama terhubung dengan internet dan menyebarkan di pusat-pusat titik berkumpulnya para generasi milenial yang aktif di sosial media seperti melalui twitter, whatsApp dan sebagainya. Pada umumnya twitter, instagram dan aplikasi sosial media lainnya merupakan pusat beberapa generasi milenial untuk melakukan aktifitas sehari-hari mereka seperti bekerja.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu serta dengan kualitas tertentu yang akan diamati atau diteliti (Supardi, 2005: 101). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri antar subyek atau obyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007: 115). Memilih generasi milenial sebagai populasi penelitian ini alasan utama karena peran generasi milenial saat ini sebagai pengamat dan pengguna teknologi sebagaimana yang diketahui

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

bahwa di jaman sekarang banyak generasi milenial yang sudah mulai menggunakan *mobile phone* atau bisa disebut juga *smartphone*. Oleh karena itu, generasi milenial termasuk konsumen yang sangat berpengaruh akan adanya keberadaan layanan mobile banking di jaman sekarang.

Sampel artinya penelitian yang dilakukan dengan mengambil sebagian anggota populasi untuk mewakili seluruh anggota populasi. Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai "wakil" dari para anggota populasi. Sampel penelitian secara kuantitatif dan kualitatif harus benar-benar mewakili keadaan populasi penelitian (Supardi, 2005: 102-103).

Menurut Hair *et al.*, (2006) bahwa pada umumnya memakai *Maximum Likelihood Estimation* (MLE) jumlah sampel dalam survei berkisar antara 100-200 sampel. Untuk penentuan jumlah sampel yang representsatif yaitu tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10 untuk setiap parameter (indikator) masing-masing variabel yang diteliti (Sinambela, 2014: 99).

Jumlah sampel dalam penelitian ini ialah:

Sampel = Jumlah indikator x 5
= 16 x 5
= 80

Dari perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa sampel minimum menggunakan 80 sampel. Penelitian ini mengambil jumlah sampel dengan sebanyak 80 sampel. Jumlah sampel ini sudah mencukupi jumlah sampel yang akan diambil oleh peneliti. Kriteria dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu generasi milenial dengan kelahiran 1989 sampai dengan 1998 yang menggunakan layanan *mobile banking*.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel (*teknik sampling*) adalah suatu cara atau teknik yang dipergunakan untuk menentukan sampel penelitian (Supardi, 2005: 107). Menurut Sugiyono (2007: 116) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

berbagai teknik sampling yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling non probability yaitu *purposive sampling* yang dimana merupakan teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja.

Teknik ini berorientasi kepada pemilihan sampel yang di mana populasi dan tujuan yang spesifik dari penelitian, dan diketahui oleh peneliti sejak awal. Peneliti dapat memanfaatkan pengetahuan dan pengalamannya dalam menentukan responden yang tepat sehingga sampel tersebut memenuhi kriteria yang ditentukan sebelumnya (Sinambela, 2014: 103).

Dari penjelasan diatas, adapun kriteria yang akan diambil dari sampel, berupa:

1. Responden harus mempunyai *mobile banking*,
2. Responden yang digunakan merupakan kelahiran tahun 1989 sampai dengan tahun 1998 sesuai dengan buku dari Badan Pusat Statistik "Statistik Gender Tematik: Profil Generasi Milenial Indonesia",
3. Responden sering menggunakan layanan *mobile banking*,
4. Responden memiliki ATM dan menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.

3.5 Data dan Jenis Data

Data adalah bentuk-bentuk ungkapan, kata-kata, angka, simbol, dan apa saja yang memberikan makna, yang memerlukan proses lebih lanjut. Data harus terukur, baik dengan jenis ukuran atau skala nominal, ordinal, interval, atau rasio (Sinambela, 2014: 111).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang dimana data primer merupakan data utama dalam penelitian yang diperoleh dari responden secara langsung (Sinambela, 2014: 117). Dalam hal ini data primer dilakukan dengan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang dalam hal ini dalah generasi milenial mulai dari kelahiran tahun 1989 sampai dengan kelahiran tahun 1998. Kuesioner disebar dan dibagikan secara langsung dengan menggunakan google form.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dilihat dari segi cara, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan dari ketiganya (Sugiyono, 2007: 193). Pada penelitian ini maka teknik tersebut dilakukan dengan:

1. Kuesioner (Angket)

   Menurut Sugiyono (2007: 199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner juga merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Responden pada penelitian ini adalah generasi milenial dengan kelahiran mulai dari tahun 1989 sampai dengan tahun 1998.

3.7 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data primer dari penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dan data tersebut tersedia dalam skala ordinal. Skala pengukuran variabel yang digunakan ialah Skala *Likert*. Skala *Likert* sangat banyak digunakan dalam penelitian sosial khususnya untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi sesorang atau kelompok tentang fenomena sosial (Sinambela, 2014: 144). Jawaban dari responden kemudian diberi skor *agree-disagree scale* dengan mengajukan pernyataan yang menghasilkan jawaban setuju-tidak setuju dalam berbagai rentang nilai.

Urutan skala pengukuran ini dimulai dari 1 (sangat tidak setuju) – 4 (sangat setuju) untuk semua variabel. Kriteria yang digunakan yakni :

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 3.1
Skala Pengukuran Responden (Skala Likert 1 ─ 4)

Skor	Jawaban	Kode
1.	Sangat Tidak Setuju	STS
2.	Tidak Setuju	TS
3.	Setuju	S
4.	Sangat Setuju	SS

Sumber: Data diolah peneliti (2020)

Skala 1 sampai 4 untuk memudahkan responden dalam menjawab pernyataan yang diajukan. Dalam penelitian ini, tiap tiap pertanyaan akan dijawab oleh responden berdasarkan Skala *Likert* tersebut. Berdasarkan hipotesis, indikator pertanyaan mencakup tentang persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan pengguna (X2), persepsi risiko (X3), persepsi keamanan (X4), serta variabel penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial. Peneliti menggunakan skala 1 sampai 4 bertujuan agar peneliti bisa menjaring data yang akurat dari responden tanpa adanya keraguan untuk memilih jawaban.

3.8 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau "mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain (Sarwono & Martadiredja, 2008: 112). Dalam penelitian ini terdapat dua kelompok variabel yang di teliti, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

1. Variabel bebas (independen)

   Adapun variabel bebas dalam penelitian ini, sebagai berikut:

   a. Persepsi Kegunaan (X_1)

      Variabel dalam penelitian pertama ini adalah persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) suatu ukuran dimana penggunaan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

atau teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Wibowo, 2008). Menurut Rian *et al.* (2018), indikator dari variabel persepsi kegunaan meliputi:

1) Meningkatkan produktivitas
2) Pekerjaan jadi lebih cepat
3) Menjadikan pekerjaan lebih efektif

Berikut adalah beberapa redaksi soal dari persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang akan diajukan kepada responden:

Tabel 3.2
Persepsi Kegunaan (X1)

No	Saya menggunakan layanan mobile banking karena:	SS	S	TS	STS	Sumber
1.	Dengan menggunakan layanan *mobile banking* dapat meningkatkan produktivitas saya					Rian *et al* (2018)
2.	Dapat membuat pekerjaan saya jadi lebih cepat dan tidak bingung untuk datang ke bank secara langsung					
3.	Menjadikan pekerjaan saya menjadi lebih efektif dalam melakukan transaksi					

Sumber: Data diolah peneliti (2020)

b. Persepsi Kemudahan Pengguna (X_2)

Variabel dalam penelitian selanjutnya yaitu persepsi kemudahan pengguna yang merupakan suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Wibowo, 2008). Menurut Wibowo (2008) indikator variabel persepsi kemudahan pengguna meliputi:

1) Sangat mudah dipelajari
2) Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3) Mudah dioperasikan
4) Tidak membutuhkan banyak usaha

Berikut adalah beberapa redaksi soal dari persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) yang akan diajukan kepada responden:

Tabel 3.3
Persepsi Kemudahan Pengguna (X2)

No.	Saya menggunakan layanan mobile banking karena:	SS	S	TS	STS	Sumber
1	Menurut saya sangat mudah dipelajari bagi pengguna baru					Wibowo (2008)
2	Dapat mengerjakan hal apapun dengan mudah sesuai dengan keinginan kita					
3	Sangat mudah dioperasikan bagi pengguna lama ataupun pengguna baru					
4	Tidak membutuhkan banyak usaha dan tenaga dalam melakukan transaksi					

Sumber: Data diolah peneliti (2020)

c. Persepsi Risiko (X_3)

Variabel yang digunakan selanjutnya yaitu variabel persepsi risiko yang merupaka suatu ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan melakukan transaksi secara online (Hadi & Novi, 2015). Menurut Anwar (2017) adapun indikator dari variabel persepsi risiko meliputi:

1) Kemungkinan adanya pencurian
2) Membutuhkan biaya besar
3) Kemungkinan adanya risiko penipuan

Berikut adalah beberapa redaksi soal dari persepsi risiko (*perceived risk*) yang akan diajukan kepada responden:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 3.4
Persepsi Risiko (X3)

No.	Saya menggunakan layanan mobile banking karena:	SS	S	TS	STS	Sumber
1	Menurut saya di layanan mobile banking tidak akan terjadi risiko pencurian saat melakukan transaksi					Fatkul Anwar (2018)
2	Menurut saya biaya dalam melakukan transaksi di mobile banking tidak sangatlah besar					
3	Bank dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi di *mobile banking*					

Sumber: Data diolah peneliti (2020)

d. Variabel persepsi keamanan (X_4)

Selanjutnya ke variabel yang terakhir yaitu variabel persepsi keamanan yang dimana kemampuan bank yang untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Menurut Hadi dan Novi (2015), adapun indikator dari persepsi keamanan meliputi:

1) Dapat melindungi data pribadi
2) Adanya jaminan keamanan
3) Jaminan uang bisa sampai tujuan

Berikut adalah beberapa redaksi soal dari persepsi keamanan (*perceived security*) yang akan diajukan kepada responden:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 3.5
Persepsi Keamanan (X4)

No.	Saya menggunakan layanan mobile banking karena:	SS	S	TS	STS	Sumber
1	Bank memiliki pengendalian cukup baik untuk melindungi data pribadi saya					Hadi dan Novi (2015)
2	Bank memberikan jaminan keamanan saldo di rekening saya					
3	Adanya jaminan uang yang di transfer atau di terima dapat sampai ke tujuan yang tepat					

Sumber: Data yang diolah (2020)

2. Variabel terikat (dependen)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteri, konsekuen. Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2007). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah penggunaan mobile banking pada generasi milenial (Y) yang dimana subyek penelitiannya yaitu generasi milenial dengan angka kelahiran tahun 1989 sampai dengan tahun 1998. Menurut Anwar (2018) adapun indikator dari penggunaan mobile banking itu sendiri terhadap generasi milenial meliputi: berkeinginan untuk menggunakan *mobile banking*, akan menggunakan *mobile banking* di masa yang akan datang dan akan selalu mencoba menggunakan *mobile banking*.

Berikut adalah beberapa redaksi soal dari variabel dependen penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial yang akan diajukan kepada responden:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 3.6
Penggunaan Mobile Banking (Y)

No.	Saya menggunakan layanan mobile banking karena:	SS	S	TS	STS	Sumber
1	Saya mendapat dukungan dari rekan-rekan dan keluarga untuk menggunakan *mobile banking*					Fatkul Anwar (2018)
2	Saya berniat menggunakan *mobile banking* di masa yang akan datang					
3	Saya menggunakan *mobile banking* sesuai dengan kebutuhan saya					

Sumber: Data diolah peneliti (2020)

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1 Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Validitas kuesioner adalah sejauh mana kuesioner ini mampu mengukur kepuasaan pelanggan. Valid tidaknya suatu item instrument dapat diketahui dengan membandingkan *indeks korelasi product moment person* dengan level signifikansi 5% dengan nilai kritisnya. Bila nilai signifikansi (sig) hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid yang artinya bukti pernyataan tersebut juga bisa gugur (Aisyah, 2015: 5-6).

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Yang dimaksud konsisten disini jika digunakan untuk mengukur konsep atau konstruk dari suatu kondisi ke kondisi yang lain. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakn reliabel jika

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dinyatakan nilai angka *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Aisyah, 2015: 6).

3.10 Analisis Data

3.10.1 Uji Asumsi Klasik

3.10.1.1 Uji Normalitas

Ghozali (2009) *dalam* Aisyah (2015: 15) menyatakan bahwa, uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dala model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti yang diketahui, uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nila residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji normalitas dilakukan dengan uji statistik menggunakan uji non parametric *Kolmogorov–Smirnov* (K-S). jika nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* > 0,05 maka dinyatakan data terdistribusi normal.

3.10.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai tolerance value lebih tinggi daripada 0,10 atau VIF lebih kecil daripada 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas (Aisyah, 2015: 22-23).

3.10.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2009). Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisisen korelasi Rank Spearman yaitu dimana mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas (dependen). Bila

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas (Aisyah, 2015: 24-25).

3.10.2 Regresi Linier Berganda

Teknik analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier atau dua lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untu mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing berhubungan positif atau negatif untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Aisyah, 2015: 93). Metode penelitian statistik ini dibantu dengan program pengolahan data statistik yaitu IBM SPSS versi 21.

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y	= variabel dependen
X_1, X_2, X_3, X_4	= variabel independen
a	= konstata (nilai Y apabila $X_1, X_2, X_3, X_4 = 0$)
b	= koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)
e	= Standart error

3.10.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2007), koefisien derteminasi digunakan untuk kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang amat terbatas. Inti dari koefisien determinasi (R^2) itu sendiri ialah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 hingga 1. Jika nilai R^2 yang mendekati angka 1 maka menunjukkan bahwa variabel dalam model tersebut dapat mewakili permasalahan yang diteliti, karena dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependennya. Nilai R^2 sama dengan atau

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

mendekati 0 menujukkan kemampuan variabel independennya dalam menjelaskan variabel dependen sangat amat terbatas.

3.10.3 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Teknik ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yaitu variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko, persepsi keamanan terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial. Jika nilai statistik t termasuk daerah penolakan berarti menerima hipotesis nol. Apabila hipotesis nol "diterima" berarti tidak terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel X dengan Y, akan tetapi jika "ditolak" maka terdapat hubungan atau pengaruh X dengan Y, hal itu tejadi jika hipotesis nol bersifat negatif (Sinambela, 2014: 221).

3.10.4 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan atau Bersama-sama (Uji F)

Teknik ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko, persepsi keamanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu penggunaan mobile banking pada generasi milenial. Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Jika nila F hitung ≥ F tabel makan H0 ditolak H_a diterima dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel Y. Dan jika kalau nilai F hitung lebih besar ≤ F tabel maka H0 diterima dan H_a ditolak dapat disimpulkan secara simultan bahwa variabel X tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel Y. Atau dengan melihat signifikansi pada tabel uji t, jika nilai signifikan ≤ 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan variabel X_1, X_2, X_3, X_4 berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Y, begitu pula sebaliknya (Aisyah, 2015: 95).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi keamanan. Pengambilan data variable ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk form kepada para nasabah generasi milenial sebanyak 80 orang, sehingga kuesioner dapat diolah sebesar 100%.

Kepentingan pengujian hipotesis, maka teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko dan persepsi keamanan terhadap generasi milenial dalam penggunaan mobile banking.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Analisis Deskriptif Responden

4.1.1.1 Deskripstif Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat di tabel bawah ini:

Tabel 4.1
Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	15	19%
Perempuan	65	81%
Total	**80**	**100%**

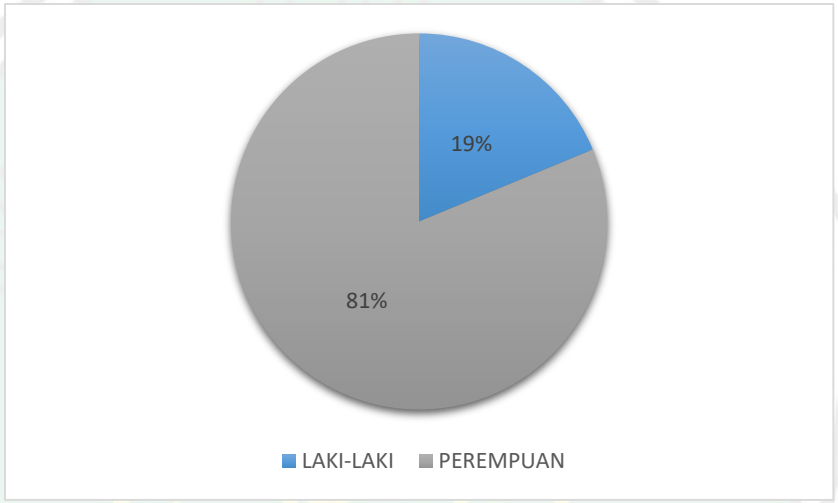
Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan persentase responden laki-laki dalam penggunaan aplikasi mobile banking pada genrasi milenial adalah 19% (15 orang), sedangkan persentase responden perempuan dalam penggunaan aplikasi mobile banking pada generasi milenial sebesar 81% (65 orang). Dalam hal ini banyak responden dengan berjenis kelamin

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

perempuan dikarenakan memungkinkan lebih banyak wanita memiliki peran yang lebih penting dibandingkan dengan pria, termasuk dalam mengakses *mobile banking* dalam kehidupan sehari-hari dan juga wanita lebih mementingkan kehidupan rumah tangga, gaya hidup, kesehatan, hiburan dan sebagainya.

Gambar 4.1
Gambar Grafik Jenis Kelamin Responden



Sumber : Data diolah peneliti (2020)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.1.1.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Kelahiran

Deskripsi responden berdasarkan kelahiran dapat dilihat berdasarkan tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Demografi Responden Berdasarkan Kelahiran

Kelahiran	Jumlah	Persentase
1990	2	3%
1991	1	1%
1992	8	10%
1993	6	8%
1994	3	4%
1995	10	13%
1996	15	19%
1997	24	30%
1998	11	14%
Total	**80**	**100%**

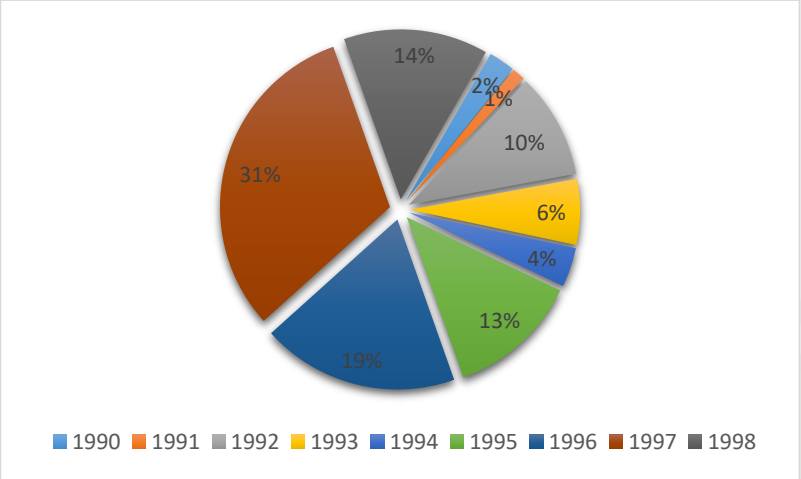
Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan persentase responden berdasarkan kelahiran mulai dari tahun 1990 sampai dengan kelahiran 1998 yang dimana kelahiran 1990 menunjukkan persentase sebesar 3% (2 orang), dan untuk kelahiran tahun 1991 menunjukkan persentase sebesar 1% (1 orang) yang dimana lebih kecil dari sebelumnya. Kemudian ada kelahiran 1992 dengan menunjukkan jumlah persentase sebesar 10% (8 orang) dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*, kemudian ada dari kelahiran 1993 dan 1994 dengan menunjukkan persentase sebesar 6% (5 orang) dan 4% (3 orang). Dilanjutkan dengan kelahiran 1995 dan 1996 yang menunjukkan persentase sebesar 13% (10 orang) dan 19% (15 orang) yang dimana angka persentasenya lebih besar dari sebelumnya. Dan untuk yang terakhir dari kelahiran 1997 dan 1998 yang menunjukkan angka persentase sebesar 31% (25 orang) dan 14% (11 orang). Dilihat dari tabel diatas menunjukkan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

bahwa angka persentase terbesar ada pada kelahiran 1997 dengan 31% dan dengan 25 orang yang menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Gambar 4.2
Gambar Grafik Kelahiran Responden



Sumber : Data diolah peneliti (2020)

4.1.1.3 Deskriptif responden berdasarkan usia

Data deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat di tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Demografi Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
30-31	0	0%
28-29	8	10%
26-27	10	13%
24-25	17	21%
22-23	38	48%
20-21	7	9%
Total	**80**	**100%**

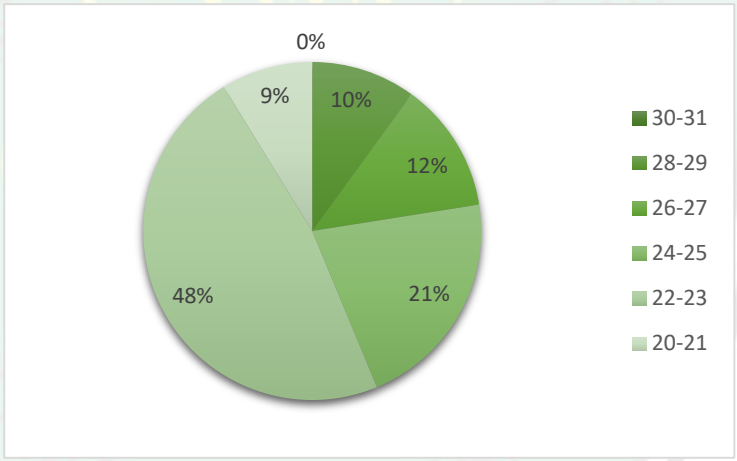
Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan hasil persentase usia dari responden yang mulai berusia dari 30 tahun sampai dengan 20 tahun, yang dimana usia 30-31 tahun menunjukkan persentase sebesar 0% (0 orang) atau tidak ada sama sekali dan untuk usia 28-29 tahun persentase sebesar 10% (8 orang). Selanjutnya

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

untuk usia 26-27 tahun 13% (10 orang) dalam penggunaan *mobile banking*, sedangkan untuk usia 24-25 tahun menunjukkan persentase sebesar 21% (17 orang) yang dimana semakin naik pengguna *mobile banking* di kalangan generasi milenial. Kemudian ada usia 22-23 tahun nilai persentase 48% (38 orang) yang dimana angka persentase semakin besar dari angka sebelumnya, dan yang terakhir ada dari usia 20-21 tahun menunjukkan nilai persentase sebesar 9% (7 orang) yang dimana ternyata penggunaan *mobile banking* di kalangan usia 20-21 menurun. Dilihat dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa angka persentase terbesar ada pada usia 22-23 tahun dengan nilai persentase 48% dengan 38 orang yang menggunakan layanan *mobile banking* di kalangan generasi milenial.

Gambar 4.3
Grafik Usia Responden



Sumber: Data diolah peneliti (2020)

4.1.2 Hasil Analisis Deksriptif

Hasil analisis deskriptif penelitian dapat ditunjukkan sebagai berikut:

4.1.2.1 Variabel Kegunaan (X1)

Jawaban pada responden untuk variabel kegunaan (X1) dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.4
Responden Variabel Kegunaan (X1)

Item	Jawaban Responden								N	Rata-rata
	1		2		3		4			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1	0	0%	2	3%	50	63%	28	35%	80	3.32
X1.2	0	0%	0	0%	30	38%	50	63%	80	3.62
X1.3	0	0%	0	0%	32	40%	48	60%	80	3.60

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Terdapat 80 responden yang di teliti pada tabel 4.4 variabel kegunaan (X1) yaitu layanan *mobile banking* bisa meningkatkan produktivitas serta menjadikan pekerjaan lebih efektif dan cepat, generasi milenial juga tidak bingung lagi untuk datang ke bank secara langsung. Dengan demikian penggunaan mobile banking pada generasi milenial akan lebih tinggi tingkat menggunakan layanan tersebut saat bertransaksi karena mengetahui ada cara yang sangat mudah dan berguna jika dibandingkan dengan generasi milenial yang masih menggunakan transaksi secara manual.

Pada tabel 4.4 dapat dilihat item yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu item X1.1 tentang meningkatkan produktivitas pada generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* dengan nilai rata-rata sebesar 3,32 dan skor terbesar terletak pada angka 3 dengan pilihan jawaban Setuju. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi yaitu pada item X1.2 tentang membuat pekerjaan menjadi lebih cepat dan tidak bingung datang ke bank secara langsung dalam melakukan transaksi pada *mobile banking*.

4.1.2.2 Variabel kemudahan pengguna (X2)

Jawaban responden pada variabel kemudahan pengguna (X2) dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.5
Responden Variabel Kemudahan Pengguna (X2)

Item	Jawaban Responden								N	Rata-Rata
	1		2		3		4			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
X2.1	1	1%	7	9%	53	66%	19	24%	80	3.12
X2.2	0	0%	6	8%	51	64%	23	29%	80	3.22
X2.3	0	0%	9	11%	50	63%	21	26%	80	3.15
X2.4	1	1%	3	4%	44	55%	32	40%	80	3.33

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Terdapat 80 responden yang di teliti pada tabel 4.5 variabel kemudahan pengguna (X2) yaitu aplikasi *mobile banking* dapat mudah dipelajari bagi pengguna baru dalam hal apapun yang sesuai dengan pekerjaan kita dan bias dioperasikan bagi pengguna baru atau lama kemudian tidak membutuhkan banyak usaha dan tenaga dalam melakukan transaksi melalui *mobile banking*. Jika penggunaan *mobile banking* lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah dipahami maka tingkat penggunaan *mobile banking* di kalangan generasi milenial akan meningkat.

Pada tabel 4.5 dapat dilihat item yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaotu item X2.1 tentang sangat mudah digunakan oleh pengguna baru dengan nilai rata-rata sebesar 3,12 dan skor terbesar terletak pada angka 3. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi yaitu pada item X2.4 tentang tidak membutuhkan banyak usaha dan tenaga dalam melakukan transaksi dengan nilai rata-rata sebesar 3,33 dan skor tertinggi ada pada angka 3.

4.1.2.3 Variabel Risiko (X3)

Jawaban responden pada variabel risiko (X3) dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.6
Responden Variabel Risiko (X3)

Item	Jawaban Responden								N	rata-rata
	1		2		3		4			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
X3.1	7	9%	32	40%	35	44%	6	8%	80	2,50
X3.2	3	4%	10	13%	57	71%	10	13%	80	2,92
X3.3	1	1%	12	15%	59	74%	8	10%	80	2,92

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Terdapat 80 responden yang di teliti pada tabel 4.6 variabel risiko (X3) yaitu risiko pada layanan *mobile banking* saat transaksi, serta tingginya biaya dalam melakukan transaksi kemudian bank dapat menjaminkan kebutuhan nasabah. Jika masih banyaknya terjadi risiko saat melukan transaksi serta masih besar biaya dalam melakukan transaksi masih besar, maka tingkat penggunaan *mobile banking* di kalangan generasi milenial masih rendah.

Pada tabel 4.6 dapat dilihat item yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu item X3.1 yaitu tentang dimana risiko pencurian saat melakukan transaksi bisa saja terjadi dengan nilai rata-rata sebesar 2,50 dengan skor tertinggi terdapat pada angka 3. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi yaitu pada item X3.2 dam X3.3 tentang biaya saat melakukan transaksi sangat besar dan bank menjamin kebutuhan nasabah dengan nilai rata-rata keduanya sebesar 2,92 dan skor tertinggi terdapat pada angka 3.

4.1.2.4 Variabel Keamanan (X4)

Jawaban responden variabel keamanan (X4) ditunjukkan pada tabel 4.7 sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.7
Responden variabel keamanan (X4)

Item	jawaban responden								N	Rata-rata
	1		2		3		4			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
X4.1	0	0	6	8%	68	85%	6	8%	80	3,00
X4.2	0	0	9	11%	62	78%	9	11%	80	3,00
X4.3	0	0	3	4%	53	66%	24	30%	80	3,26

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Terdapat 80 responden pada tabel 4.7 yaitu variabel keamanan (X4) tentang memiliki pelindungan yang cukup baik untuk data pribadi, bank memberikan jaminan tentang keamanan saldo serta jaminan uang yang dikirim atau diterima akan sampai ke tujuan. Jika bank masih belum bias menjanjikan keamanan data pribadi dan saldo serta jaminan transaksi belum memuaskan nasabah maka bisa saja penggunaan *mobile banking* akan semakin menurun pada kalangan generasi milenial.

Pada tabel 4.7 dapat dilihat item yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu item X4.1 dan X4.2 dengan nilai keduanya sebesar 3,00 yaitu tentang melindungi data pribadi serta memberikan jaminan keamanan saldo rekening dengan skor tertinggi terdapat pada angak 3. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item X4.3 tentang ada jaminan uang yang di transfer atau diterima bisa sampai tujuan dengan nilai sebesar 3,26 dan skor tertinggi terdapat pada angka 3.

4.1.2.5 Penggunaan *Mobile Banking* (Y)

Jawaban responden penggunaan mobile banking dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.8
Responden Penggunaan Mobile Banking (Y)

Item	Jawaban Responden								N	Rata-rata
	1		2		3		4			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1	0	0	5	6%	55	69%	20	25%	80	3,18
Y2	0	0	0	0	33	41%	47	59%	80	3,58
Y3	0	0	0	0	35	44%	45	56%	80	3,56

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Terdapat 80 responden pada tabel 4.8 tentang mendapat dukungan dari rekan untuk menggunakan mobile banking, menggunakan mobile banking di masa yang akan datang serta menggunakan *mobile banking* sesuai dengan kebutuhan saya. Jika responden belum mendapatkan persetujuan dari rekan atau keluarga maka bisa saja faktor belum cukup umur dan rekan atau keluarga sudah mengetahui sisi baik buruknya dalam menggunakan *mobile banking*.

Pada tabel 4.8 dapat dilihat item yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu item Y1 dengan nilai sebesar 3,18 yaitu mendapat dukungan untuk menggunakan *mobile banking* dengan skor terdapat pada angka 3. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi terletak pada item Y2 tentang berniat menggunakan *mobile banking* di masa mendatang dengan skor tertinggi pada angak 4.

4.1.3 Uji Instrumen

4.1.3.1 Uji Validitas Instrumen dan Data Penelitian

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS versi 21. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ini mampu mengukur alat titik yang bias menentukan valid atau tidaknya obyek tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan analisis korelasi product moment pearson dengan level signifikansi 5% dengan nilai kritisnya. Apabila nilai signifikansi (sig) < dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid yang dimana artinya pertanyaan tersebut gugur.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Hasil uji validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variable	Indikator	R hitung	Sig	Keterangan
Kegunaan (X1)	X 1.1	0,741	0,000	Valid
	X 1.2	0,812	0,000	Valid
	X 1.3	0,783	0,000	Valid
Kemudahan Pengguna (X2)	X 2.1	0,843	0,000	Valid
	X 2.2	0,696	0,000	Valid
	X 2.3	0,844	0,000	Valid
	X 2.4	0,738	0,000	Valid
Risiko (X3)	X 3.1	0,838	0,000	Valid
	X 3.2	0,784	0,000	Valid
	X 3.3	0,642	0,000	Valid
Keamanan (X4)	X 4.1	0,687	0,000	Valid
	X 4.2	0,853	0,000	Valid
	X 4.3	0,792	0,000	Valid
Penggunaan Mobile Banking (Y)	Y 1	0,735	0,000	Valid
	Y 2	0,790	0,000	Valid
	Y 3	0,777	0,000	Valid

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 pada kelompok Correlation:

Dapat disimpulkan dari tabel 4.9 bahwa semua pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner dinyatakan valid. Nilai signifikansi dari variabel keseluruhan pada tabel 4.9 dapat dikatakan signifikan dengan nilai (sig) = 0,000 dan hal ini lebih kecil dari 5% (0,05). Yang artinya indikator-indikator dari tabel 4.9 dapat dikatakan valid dan mampu mengukur keseluruhan variabel independen.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.1.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen dan Penelitian Data

Tabel 4.10
Uji Reabilitas

Variabel	Cornbach's Alpha	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X1)	0,672	Reliable
Persepsi Kemudahan Pengguna (X2)	0,786	Reliable
Persepsi Risiko (X3)	0,629	Reliable
Persepsi Keamanan (X4)	0,674	Reliable
Penggunaan mobile banking (Y)	0,648	Reliable

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan ringkasan uji reliabilitas yang sudah terangkum seperti pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai Cornbach's Alpha pada masing-masing variable terdapat 4 variabel independen (X) dan 1 variabel dependen (Y) yang *reliable* yaitu variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko, persepsi keamanan, dan penggunaan mobile banking yang memiliki arti bahwa untuk indikator-indikator tersebut memenuhi uji reliability atau bisa dikatakan reliabel. Keseluruhan nilai dari tabel 4.10 yang dapat memberikan artian bahwa untuk indikator-indikator variabel persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan pengguna (X2), persepsi risiko (X3), persepsi keamanan (X4) dan penggunaan mobile banking (Y) pada tabel 4.5 secara keseluruhan dapat memenuhi uji reliability atau data dapat bisa dikatakan *reliable* untuk keseluruhannya dalam mengukur variabel independen.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

4.1.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan uji statistic menggunakan uji nonparametric *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). jika nilai signifikasnsi *Kolmogrov-Smirnov* > 0,05 maka dinyatakan data terdistribusi normal.

Tabel 4.11
Uji Kolmogorov-Smirnov

	Unstandardized Residual
Kolmogrov-Smirnov Z	0,559
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,914

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan dari hasil analisis pada tabel 4.11 diperoleh nilai uji *Kolmogorov - Smirnov* Z sebesar 0,559 dan Asymp. Sig. sebesar 0,914 yang dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan data terdistribusi normal atau bisa dikatakan juga asumsi normalitas terpenuhi dikrenakan nilai Asymp Sig > 0,05.

4.1.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis yang menggunakan SPSS.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.12
Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X1)	0,732	1.365	Tidak terdapat multikolinearitas
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	0,702	1.424	Tidak terdapat multikolinearitas
Persepsi Risiko (X3)	0,984	1.016	Tidak terdapat multikolinearitas
Persepsi Keamanan (X4)	0,861	1.161	Tidak terdapat multikolinearitas

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Dari hasil uji pada tabel 4.12 nilai VIF untuk persepsi kegunaan (X1) sampai persepsi keamanan (X4) tidak melebihi nilai 10 dan nilai tolerance mendekati angka 1. Hal ini dapat menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas pada variabel independen.

4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman* yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya yang berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.13
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X1)	0,473	Tidak mengandung heteroskedastisitas
Persepsi Kemudahan Pengguna (X2)	0,091	Tidak mengandung heteroskedastisitas
Persepsi Risiko (X3)	0,081	Tidak mengandung heteroskedastisitas
Persepsi Keamanan (X4)	0,856	Tidak mengandung heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.13 tampak seluruh signifikansi persepsi kegunaan (X1) sampai persepsi risiko (X4) lebih besar dari 0.05 (5%), yang artinya tidak mengandung heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Sehingga dapat disimpulkan yaitu, tidak ada korelasi antara besarnya data dengan residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antar satu atau dua lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), yang dimana analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dneganvariabel dependen apakah masing-masing hubungan tersebut positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dependen dan nilai independen mengalami kenaikan atau penurunan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.14
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.212	1.464		2.878	.005
	Kegunaan	.243	.118	.243	2.054	.043
	Kemudahan Pengguna	.139	.076	.222	1.838	.070
	Risiko	.021	.080	.027	.266	.791
	Keamanan	.173	.117	.161	1.480	.143

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda pada tabel 4.14 diperoleh koefisien dari variabel persepsi

Y = 4,212 + 0,243 X1 + 0,139 X2 + 0,021 X3 + 0,173 X4 + e

Hasil persamaan regresi dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Konstanta (α) sebesar 4,048 menunjukkan besar nilai variable penggunaan mobile banking (Y) jika variabel bebasnya yaitu variabel persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan pengguna (X2), persepsi risiko (X3), persepsi keamanan (X4) dianggap nol (0), artinya tidak dipengaruhi oleh variabel bebas maka besarnya penggunaan mobile banking sebesar 4.212.
2. Koefisien variabel persepsi kegunaan (X1) menunjukkan adanya pengaruh positif sebesar 0,243 terhadap penggunaan mobile banking yang dapat disimpulkan bahwa apabila variable persepsi kegunaan ditambahkan 1% maka penggunaan mobile banking akan meningkat sebesar 24,3% atau 0,243.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3. Koefisien variabel kemudahan pengguna (X2) menunjukkan adanya pengaruh positif sebesar 0,139 terhadap penggunaan mobile banking. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila variabel kemudahan penggunaan ditambahkan 1% maka penggunaan mobile banking akan meningkatkan sebesar 13,9% atau 0,139.
4. Koefisien variabel risiko (X3) menunjukkan adanya pengaruh positive sebesar 0,021 terhadap penggunaan mobile banking yang dapat disimpulkan bahwa apabila variabel risiko ditambahkan 1% maka penggunaan mobile banking akan menurunkan sebesar 2,1 atau 0,021%.
5. Koefisien variabel keamanan (X4) menunjukkan adanya pengaruh posistif sebesar 0,173 terhadap penggunaan mobile banking yang dapat disimpulkan bahwa apabila variabel keamanan ditambahkan 1% maka penggunaan mobile banking akan meningkat sebesar 17,3% atau 0,173.

4.1.6 Uji Hipotesis

4.1.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan prediksi antara ke semua variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.484[a]	.234	.193	1.04986

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Risiko, Kemudahan Pengguna, Kegunaan

Hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,234 atau 24,3%, yang artinya kemampuan variabel kegunaan, variabel kemudahan pengguna, variabel risiko dan variabel keamanan menjelaskan pengaruh terhadap penggunaan mobile banking

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

adalah sebesar 24,3%, sedangkan sisanya sebesar 75,7% dijelaskan oleh variabel lain.

4.1.6.2 Uji Parsial atau Uji t

Tabel 4.16
Hasil Uji t atau Uji Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.212	1.464		2.878	.005
	Kegunaan	.243	.118	.243	2.054	.043
	Kemudahan Penggunaan	.139	.076	.222	1.838	.070
	Risiko	.021	.080	.027	.266	.791
	Keamanan	.173	.117	.161	1.480	.143

a. Dependent Variable: Y

Uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi regresi variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t untuk masing-masing variabel independen yang dimana tingkat signifikansi sebesar 0,05.

Apabila nilai signifikansi kurang dari nilai α 0,05 (5%) maka variabel tersebut dinyatakan terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Berdasarkan hasil uji t, peneliti dapat menemukan nilai hasil t secara parsial atau masing-masing untuk variabel persepsi kegunaan (X1), variabel persepsi kemudahan pengguna (X2), variabel persepsi risiko (X3), dan variabel persepsi keamanan (X4), sebagai berikut:

a. Variabel persepsi kegunaan (X1) dengan t hitung 2,054 dan signifikansinya 0,043 < 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa variabel persepsi kegunaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial.

ERSITY OF MALANG
CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM

b. Variabel persepsi kemudahan pengguna (X2) dengan t hitung 1,838 dan signifikansinya 0,070 > 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan pengguna (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial.
c. Variabel risiko (X3) dengan t hitung 0,266 dan signifikansinya 0,791 > 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa variabel risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial.
d. Variabel keamanan (X4) dengan t hitung 1,480 dan signifikansinya 0,143 > 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial.

4.1.6.3 Uji Simultan atau Uji F

Tabel 4.17
Hasil Uji F atau Uji Simultan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.277	4	6.319	5.737	.000[b]
	Residual	82.610	75	1.101		
	Total	107.888	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Risiko, Kemudahan Pengguna, Kegunaan

Dari tabel 4.17 dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 5,721 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang dimana nilai signifikan kurang dari (α) sebesar 0,05 (5%). Hal tersebut dapat dikatakan bahwa nilai variabel kegunaan (X1), kemudahan pengguna (X2), risiko (X3), dan keamanan (X4)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

secara simultan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel persepsi kegunaan, kemudahan pengguna, risiko dan keamanan terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial. Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan mengenai penelitian sebagai berikut:

4.2.1 Pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial

Hasil regresi penelitian ini, nilai signifikansi dari variabel persepsi kegunaan sebesar 0,043 dan dimana dikatakan bahwa nilai uji t dengan signifikan 0,05 dan jika hasil dari penelitian kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan variabel tersebut berpengaruh secara positif dan signifikan. Maka dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 0,043 < 0,05 dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel kegunaan terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial, yang dimana artinya semakin meningkat kegunaannya maka semakin tinggi atau semakin banyak yang menggunakan aplikasi mobile banking di kalangan generasi milenial.

Dalam hal ini juga artinya, generasi milenial memilih menggunakan *mobile banking* dikarenakan dapat meningkatkan produktivitas mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Dan membuat pekerjaan mereka yang dilakukan secara online atau offline bisa menjadi lebih cepat serta lebih efektif dalam melakukan transaksi, sehingga tidak bingung untuk datang ke bank secara langsung.

Hasil dari penelitian yang dilakukan konsisten dengan penelitian dari Anwar (2018) dan Rahayu (2019) yang menjelaskan hasil penelitian persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Sebaliknya, penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dari Fakhrurozi (2018) yang menjelaskan bahwa kegunaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking. Secara keseluruhan dapat diartikan bahwa variabel kegunaan mendukung baik dari segi tinggi atau rendahnya tingkat penggunaan penggunaan *mobile banking* terhadap nasabah.

Hasil dari pengujian ini memberikan makna bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh di kalangan generasi milenial secara islami. Karena hal tersebut sesuai dengan firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an :

اِنَّ فِيْ خَلْقِ السَّمٰوٰتِ وَا لْاَ رْضِ وَا خْتِلَا فِ الَّيْلِ وَا لنَّهَا رِ وَا لْفُلْكِ الَّتِيْ تَجْرِيْ فِى الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّا سَ وَمَآ اَنْزَلَ اللّٰهُ مِنَ السَّمَآءِ مِنْ مَّآءٍ فَاَ حْيَا بِهِ الْاَ رْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيْهَا مِنْ كُلِّ دَآ بَّةٍ ۖ وَّتَصْرِيْفِ الرِّيٰحِ وَا لسَّحَا بِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَآءِ وَا لْاَ رْضِ لَاٰ يٰتٍ لِّقَوْمٍ يَّعْقِلُوْنَ ۝١٦٤

Artinya : *"Sesungguhnya pada penciptaan langit dan bumi, pergantian malam dan siang, kapal yang berlayar di laut dengan (muatan) yang bermanfaat bagi manusia, apa yang diturunkan Allah dari langit berupa air, lalu dengan itu dihidupkan-Nya bumi setelah mati (kering), dan Dia tebarkan di dalamnya bermacam-macam binatang, dan perkisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi)semua itu) sungguh, merupakan tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang mengerti" (Qs. Al-Baqarah/2 : 164).*

Ayat diatas menjelaskan bahwa lebih menggunakan kemampuan ilmu pengetahuan yang dimiliki terhadap penggunaan teknologi yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, dan lebih meningkatkan lagi dalam penggunaannya.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.2.2 Pengaruh persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial

Hasil dari regresi dari penelitian ini dengan nilai signifikansi dari variabel kemudahan pengguna sebesar 0,070 dan juga dikatakan bahwa nilai signifikan > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa nilai varibel tidak berpengaruh secara pasrsial terhadap variabel lain atau variabel dependen. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa 0,070 > 0,05 yang dapat dikatakan bahwa tidak berpengaruh secara parsial antara variabel kemudahan pengguna terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial, yang dimana dalam penelitian ini nasabah lama atau nasabah baru masih kebingungan untuk menggunakan dan memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Kemudahan penggunaan mobile banking pada generasi milenial dalam hal ini nasabah tidak membutuhkan banyak usaha dan tenaga dalam melakukan transaksi, pengguna akan lebih mudah memahami jika suatu teknologi tersebut sangat mudah dioperasikan. Hal ini menjelaskan persepsi kemudahan pengguna tidak signifikan dipengaruhi oleh faktor dan sangat mudah dipelajari bagi pengguna baru, serta sangat mudah dioperasikan oleh pengguna lama atau pengguna baru, dikarenakan responden pada saat ini sudah memiliki banyak pengetahuan tentang teknologi yang berkembang pesat saat ini. Generasi milenial berpikir bahwa mudah atau tidaknya suatu sistem layanan *mobile banking* yang digunakan tidak akan mempengaruhi generasi milenial dalam menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. Selain itu juga tidak memerlukan banyak usaha dalam melakukan transaksi secara online melalui layanan *mobile banking* tanpa harus datang ke bank secara langsung.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan beberapa peneliti lainnya seperti Rahayu (2019) yang menyatakan bahwa variable kemudahan pengguna bepengaruh posistif dan signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking. Malah sebaliknya hal ini konsisten dengan penelitian dari Hadi dan Novi (2015)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

yang menjelaskan bahwa kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

Sesuai dengan fiman Allah Swt. Dalam Al-Qur'an :

قُل لِّلَّذِينَ ءَامَنُواْ يَغۡفِرُواْ لِلَّذِينَ لَا يَرۡجُونَ أَيَّامَ ٱللَّهِ لِيَجۡزِيَ قَوۡمَۢا بِمَا كَانُواْ يَكۡسِبُونَ ٣١

Artinya : *" Dan dia telah menundukkan untukmu di langit dan apa yang di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berfikir " (Qs. Al-Jasiyah/45 : 13).*

Makna dari ayat tersebut, lebih memanfaatkan dengan semudah mungkin dengan penggunaan teknolgi sesuai dengan kebutuhan kita dalam sehari-hari.

4.2.3 Pengaruh persepsi risiko (*perceived risk*) terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial

Hasil regresi dari penelitian ini, nilai signifikansi dari variabel persepsi risiko sebesar 0,791 dan juga dikatakan bahwa nilai uji t dengan nilai signifikansinya < 0,05 dapat dikatakan variabel independen tersebut positif dan signifikan. Maka dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 0,791 > 0,05 dapat dikatakan bahwa variabel risiko tidak adanya pengaruh signifikan secara parsial terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial secara parsial.

Dalam hal ini besar kecilnya risiko dalam melakukan transaksi juga bisa tidak mempengaruhi penggunaan mobile banking pada generasi milenial. Pada bagian risiko pencurian, generasi milenial juga masih diambang bingung akankah bisa terjadi risiko pencurian atau tidak sehingga beberapa nasabah masih menganggap setuju jika tidak akan terjadi risiko pencurian. Kemudian ada biaya sangat besar, dari yang sudah di teliti beberapa nasabah generasi

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

milenial setuju jika biaya dalam melakukan transaksi di dalam *mobile banking* tidak sangatlah besar, dan yang terakhir nasabah milenial percaya jika bank dapat menjamin kebutuhan dalam melakukan transaksi di mobile banking. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa beberapa nasabah generasi milenial merasa yakin tidak akan adanya risiko yang terjadi jika menggunakan layanan *mobile banking* sehingga mereka merasa nyaman dan aman saat melakukan transaksi secara online. Serta bank sangat menjaminkan kebutuhan nasabah generasi milenial, sehingga generasi milenial percaya bahwa bank sangat memperhatikan jaminan untuk nasabah generasi milenial tersebut.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian dari Anwar (2018) dan Fakhrurozi (2018) yang menyatakan bahwa variabel risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah minat menggunakan *mobile banking*. Sebaliknya penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian dari Purwati (2015) yang menyatakan bahwa variabel risiko berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Dalam hal ini, sesuai dengan firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an :

قُلِ انْظُرُوْا مَا ذَا فِى السَّمٰوٰتِ وَا لْاَ رْضِ ۗ وَمَا تُغْنِى الْاٰ يٰتُ وَا لنُّذُرُ عَنْ قَوْمٍ لَّا يُؤْمِنُوْنَ

Artinya *: "Katakanlah, "Perhatikanlah apa yang ada di langit dan di Bumi!" Tidaklah bermanfaat tanda-tanda (kebesaran Allah) dan rasul-rasul yang memberi peringatan bagi orang yang tidak beriman" (Qs. Yunus/10 : 101).*

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa harus bertindak sesuai dengan logika dan mengetahui resiko apa yang akan dihadapinya nanti. Serta mempertimbangkan dengan matang sesuai dengan keputusan yang diambilnya.

4.2.4 Pengaruh persepsi keamanan (*perceived security*) terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial

Hasil dari regresi penelitian ini, nilai signifikansi dar variabel persepsi keamanan sebesar 0,143 dan juga dikatakan bahwa nilai uji t dengan nilai signifikansinya < 0,05 dapat dikatakan bahwa variabel independen tersebut

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

positif dan signifikan. Maka dalam hasil penelitian yang menunjukkan bahwa 0,143 > 0,05 dapat dikatakan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh secara parsial antara variabel keamanan terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial.

Dalam hal ini keamanan tidak berpengaruh pada generasi milenial dalam penggunaannya pada *mobile banking*. Seperti memiliki pengendalian yang baik dalam menjaga data pribadi nasabah generasi milenial, jaminan keamanan di saldo serta jaminan uang yang di transfer dan di terima dapat sampai tujuan. Nasabah generasi milenial yakin bahwa bank sangat memiliki keamanan yang bisa diandalkan dan merasa yakin bahwa saat melakukan transaksi merasa aman-aman saja, serta dalam hal ini generasi milenial yakin bahwa bank cukup baik dalam menjaga dan mengendalikan keamanan data pribadi nasabah. Serta nasabah generasi milenial merasa yakin bahwa transaksi yang dilakukan dapat sampai tujuan yang diinginkan.

Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian dari Purwati (2018) dan Hadi dan Novi (2015) yang menyatakan bahwa persepsi keamanan mempunyai pengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Sesuai dengan firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an :

وَعَلَّمْنٰهُ صَنْعَةَ لَبُوْسٍ لَّكُمْ لِتُحْصِنَكُمْ مِّنْۢ بَأْسِكُمْ ۚ فَهَلْ اَنْتُمْ شٰكِرُوْنَ ٨٠

Artinya : *"Dan Kami ajarkan (pula) kepada Daud cara membuat baju besi untukmu, guna melindungi kamu dalam peperanganmu. Apakah kamu bersyukur (kepada Allah)?" (Q.S Al-Anbiya/21 : 80).*

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa lebih menjaga diri atau melindungi diri sendiri yang dapat membuat kita terjerumus ke dalam hal yang dapat membahayakan diri kita sendiri dalam kehidupan sehari-hari.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.2.5 Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko dan persepsi keamanan secara simultan

Seperti yang sudah diteliti hasil dari penelitian dilihat dari nilai signifikansinya 0,000 < 0,05 yang menjelaskan bahwa variabel kegunaan, kemudahan pengguna, risiko dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan atau secara bersama-sama terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial.

Dalam hal ini kegunaan, kemudahan pengguna, risiko dan keamanan harus diketahui oleh pengguna *mobile banking* di kalangan generasi milenial. Hal ini juga untuk mengetahui berguna untuk apa *mobile banking* itu sendiri dan apakah mudah untuk menggunakannya serta risiko apa saja yang terjadi jika menggunakan mobile banking, dan apakah aman untuk digunakan. Dalam penelitian ini dapat dirasakan secara bersamaan bahwa pentingnya kegunaan, kemudahan pengguna, risiko serta keamanan.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian dari Purwati (2018) yang menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi risiko dan persepsi biaya dan kepatuhan syariah berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat nasabah.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang factor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking pada generasi milenial yang meliputi : persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko dan persepsi keamanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t yang di dapatkan, secara parsial faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial, meliputi:
   1) Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memperoleh hasil uji t menunjukkan secara parsial bahwa variabel persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial. Dalam hal ini dapat menunjukkan bahwa tidak sulit dalam menggunakan *mobile banking*, hal ini juga mempengaruhi tingkat minat nasabah generasi milenial dalam pemakaian layanan *mobile banking*, semakin meningkat kegunaannya maka semakin tinggi keinginan generasi milenial dalam penggunaan *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa generasi milenial semakin sadar bahwa kegunaan *mobile banking* sangatlah banyak dan hal tersebut dapat membantu dalam kegiatan mereka dalam sehari-hari.
   2) Persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) memperoleh hasil uji t yang menujukkan secara parsial bahwa variabel persepsi kemudahan pengguna tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial. Dalam hal ini juga tidak ada faktor lain yang mempengaruhi dari kemudahan pengguna penggunaan mobile banking. Generasi milenial

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

menyadari bahwa *mobile banking* sangat mudah dan praktis untuk digunakan, dan generasi milenial sudah merasa canggih dalam menggunakan teknologi sehingga mereka beranggapan bahwa penggunaan *mobile banking* mudah digunakan. Mudah atau tidaknya sistem *mobile banking* yang digunakan tidak mempengaruhi mereka dalam menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. Kemudahan atau kesulitan yang dirasakan generasi milenial dalam menggunakan layanan tersebut tidak akan mengurangi penggunaan *mobile banking*.

3) Persepsi risiko (*perceived risk*) memperoleh hasil uji t secara parsial menyatakan bahwa variabel risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial. Dalam hal ini besar kecilnya risiko yang dirasakan pada penggunaan mobile banking, tidak akan mempengaruhi generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking*. Nasabah generasi milenial beranggapan bahwa bank bisa menjaminkan kebutuhan nasabah sehingga beberapa generasi milenial berpikir bahwa, tidak akan terjadi pencurian saat melakukan transaksi serta biaya administrasi yang dikeluarkan saat bertransaksi tidak cukuplah besar menurut nasabah generasi milenial. Dan nasabah generasi milenial beranggapan bank bisa menjaga keamanan data mereka.
4) Persepsi keamanan (*perceived security*) memperoleh hasil uji t secara parsial menyatakan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial. Nasabah generasi milenial merasa dalam keamanan bank baik dan bagus dalam melakukan transaksi, dan juga dalam hal jaminan keamanan saldo serta transfer bisa terjaga dan sampai tujuan yang diinginkan oleh nasabah generasi milenial. Nasabah generasi milenial merasa aman disaat melakukan transaksi sehingga tidak mempengaruhi mereka dalam penggunaan *mobile banking* tersebut.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2. Berdasarkan uji F atau uji simultan yang di dapatkan, menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan pengguna (X2), persepsi risiko (X3) dan persepsi keamanan (X4) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap penggunaan *mobile banking* (Y) pada generasi milenial.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka ada beberapa saran yang direkomendasikan, yaitu kepada:

1. Pihak Lembaga Perbankan

   Agar lebih meningkatkan teknologi yang digunakan pada perangkat mobile banking yang digunakan, sehingga semakin banyak manfaat yang dirasakan maka minat nasabah semakin tinggi minat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dan pastinya pihak bank mampu memberikan jaminan keamanan bahwa data pribadi nasabah tidak akan digunakan oleh pihak ketiga, dan pegawai bank dapat melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah

2. Bagi Generasi Milenial

   Agar lebih mendalami bagaimana cara menggunakannya dengan baik dan benar, serta menggunakannya sesuai dengan layanan atau fitur yang sudah disediakan dalam layanan *mobile banking* tersebut. Dan hal tersebut dapat membantu dalam kegiatan sehari-hari.

3. Bagi peneliti selanjutnya

   Mungkin untuk peneliti selanjutnya agar hasilnya lebih akurat dan lebih luas, bisa menambahkan beberapa variabel seperti yang menyangkut tentang biaya dan pengaruh sosial, fitur layanan serta kepercayaan yang mampu merangkum minat terhadap penggunaan mobile banking. Serta lebih detail mencari informasi dalam yang diperoleh dalam *mobile banking* tersebut seperti letak geografis penduduk yang akan diteliti.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, Esy Nur. (2015). *Statistik Inferensial Parametrik: Contoh Penelitian untuk Riset Keuangan Strategik Dengan Alat Analisis SPSS 21.0*. Malang: Universitas Negeri Malang.

Akturan, Ulun., Tezcan, Nuray. (2012). Mobile Banking Adoption of The Youth Market: Perception and Itentions. *Marketing Intelligence & Planning*, 30 (4), 4-4.

Anwar, Much Fatkul. (2018). **Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking,** *Skripsi* (dipublikasikan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Salatiga.

Aziz, Munawir. (2018). *Kompas.com*: Demi Semangat Kebhinekaan Generasi Millenial. Diperoleh pada tanggal 04 Oktober 2019 dari https://nasional.kompas.com/read/2018/03/10/21305651/demi-semangat-kebhinekaan-generasi-millenial

Badan Pusat Statistik. (2018). *Profil Generasi Milenial Indonesia*. Jakarta: Kementrian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Diperoleh pada tanggal 27 Agustus 2019 dari https://www.kemenpppa.go.id/lib/uploads/list/9acde-buku-profil-generasi-milenia.pdf

Bareksa. (2019). *Pengguna Internet dan Digital Banking Melonjak Karena Faktor Ini*. Diperoleh tanggal 01 Oktober 2019 dari https://www.bareksa.com/berita/id/text/pengguna-internet-dan-digital-banking-melonjak-karena-faktor-ini/21705/news

Bauer, Raymond A. (1969). *Consumer Behaviour as Risk Taking*. Chicago: American Marketing Association.

Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, User Acceptance of Information Technology MIS Quarterly. *IT Usefulness and Ease of Use*, 13 (3), 319-340.

Fadlan, Abi., Dewantara Rizki. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 62 (1), 82-89.

Fakhrurozi, Ahmad. (2017). **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta,** *Skripsi* (dipublikasikan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah, Surakarta.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Ghozali, Imam. (2007). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

----------. (2009). *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Univeristas Diponegoro.

Hadi, Syamsul., Novi. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 1 (5), 55-56.

Hair, Joseph F. Jr., Black, Willian C., Babin, Barry J., Anderson, Rolph E. (2006). *Multivariat Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.

Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.

Karimuddin, Amir. 2015. *MEF*: Penggunaan Mobile Banking Capai 80% di Indonesia, Isu Kepercayaan Menjadi Masalah Terbesar. Diperoleh tanggal 01 Oktober 2019 dari https://dailysocial.id/post/mobile-banking-indonesia

Kurniawati, Hanif., Winarno, Wahyu., Arif, Alfi. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 4 (1), 24-29.

Kotler, Philip., Katarjaya, Hermawan., Setiawan, Iwan. (2010). *Marketing 3.0 From Product to Customer to The Human Spirit*. New Jersey, Canada: John Willey & Sons, Inc,. Hoboken.

Lee, Ming-Chi. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An intregation of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Application*, 8 (3), 130-141.

Maulana, Rian., Iskandar., Mailany, Masrura. (2018). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2 (2), 146-155.

Nasution, Mislah., Sutisna. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah*. 1 (1), 62-73.

Priya, Richa., Gandhi, Vikas Aradhana., Shaikh, Ateeque. (2018). Mobile Banking Adoption in an Emergency Economy: An Empirical Analysisof Young Indian Consumer's. *Benchmarking: An International Journal.*

Putri, Bening Roosma. (2017). **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking,** *Skripsi* (dipublikasikan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Purwati, Nisa Ayu. (2018). **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah,** *Skripsi* (dipublikasikan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.

Rahayu, Priestani Putri. (2019). **Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking**, *Skripsi* (dipublikasikan). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Riswandi, Budi Agus. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo.

Rigopoulos, George., Dimitros Askounis. (2007). A TAM Framework to Evaluate User's Perception Toward Online Electronic Payments. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12 (3), 1-5.

Sarwono, Jonathan., Martadiredja, Tutty. (2008). *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Susanti, Anik. (2015). **Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking**, *Skripsi* (dipublikasikan). Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.

The World FactBook. (2018). Diperoleh pada tanggal 03 Oktober 2019 dari, https://www.cia.gov/library/publications/download-2018/index.html

Wibowo, Arief. (2008). **Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM),** *Skripsi* (dipublikasikan). Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur, Jakarta Selatan.

Wulandari, Novitasari., Moeliono Nadya. (2017). Analisis Faktor-Faktor Pengguna Layanan Mobile Banking di Bandung. *Bisnis dan Iptek Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan Bandung*, 10 (2), 139-149.

Yahyapour, Nima. (2008). **Determining Factors Affecting Intention to Adopt Banking Recommender System 'Case of Iran',** *Thesis* (Published). Industrial Marketing and E-Commerce Lulea University of Technology.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

https://sharingvision.com/ diakses 01 Oktober 2019.

https://dailysocial.id/ diakses pada tanggal 01 Oktober 2019.

https://www.bareksa.com/ diakses pada tanggal 01 Oktober 2019.

https://dailysocial.id/ diakses pada tanggal 05 Oktober 2019.

https://www.beritasatu.com/ diakses pada tanggal 07 Oktober 2019.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden

Data Responden Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

No	X1 (1)	X1 (2)	X1 (3)	X1
1	3	3	3	9.00
2	3	3	3	9.00
3	4	4	3	11.00
4	3	3	3	9.00
5	3	4	4	11.00
6	4	4	4	12.00
7	4	4	4	12.00
8	4	4	4	12.00
9	3	3	4	10.00
10	3	3	3	9.00
11	4	4	4	12.00
12	4	4	3	11.00
13	4	4	4	12.00
14	3	4	3	10.00
15	4	4	4	12.00
16	3	3	3	9.00
17	3	4	4	11.00
18	4	4	4	12.00
19	4	4	4	12.00
20	3	4	4	11.00
21	3	4	4	11.00
22	3	3	3	9.00
23	3	4	3	10.00
24	3	3	3	9.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

25	4	4	4	12.00
26	4	4	4	12.00
27	3	3	4	10.00
28	3	4	4	11.00
29	3	4	4	11.00
30	3	4	3	10.00
31	3	3	3	9.00
32	4	3	3	10.00
33	3	4	4	11.00
34	4	4	4	12.00
35	4	4	4	12.00
36	4	4	4	12.00
37	3	3	3	9.00
38	3	4	4	11.00
39	3	4	4	11.00
40	3	3	4	10.00
41	4	4	4	12.00
42	4	3	4	11.00
43	4	4	4	12.00
44	2	4	4	10.00
45	4	4	4	12.00
46	3	4	4	11.00
47	4	4	4	12.00
48	3	3	3	9.00
49	3	4	3	10.00
50	4	4	4	12.00
51	2	3	4	9.00
52	3	4	4	11.00
53	3	4	3	10.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

54	3	4	3	10.00
55	3	3	3	9.00
56	3	3	3	9.00
57	3	4	4	11.00
58	3	3	3	9.00
59	4	4	3	11.00
60	4	4	4	12.00
61	3	3	4	10.00
62	3	3	3	9.00
63	3	3	3	9.00
64	3	3	4	10.00
65	3	3	3	9.00
66	4	4	4	12.00
67	3	3	3	9.00
68	3	4	4	11.00
69	3	4	4	11.00
70	3	3	3	9.00
71	3	4	3	10.00
72	4	4	4	12.00
73	3	4	4	11.00
74	3	4	4	11.00
75	4	3	4	11.00
76	3	3	3	9.00
77	3	3	3	9.00
78	3	4	4	11.00
79	4	4	4	12.00
80	3	3	3	9.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Data Responden Kemudahan Pengguna
(*Perceived Ease of Use*)

No	X2 (1)	X2 (2)	X2 (3)	X2(4)	X2
1	3	3	3	3	12.00
2	3	3	3	2	11.00
3	2	3	2	3	10.00
4	3	3	3	3	12.00
5	4	4	4	4	16.00
6	2	3	3	3	11.00
7	3	3	4	4	14.00
8	4	3	3	4	14.00
9	4	4	4	4	16.00
10	4	3	3	3	13.00
11	3	3	3	3	12.00
12	3	3	3	3	12.00
13	3	3	3	4	13.00
14	4	2	3	4	13.00
15	4	4	4	4	16.00
16	3	3	3	3	12.00
17	3	3	3	4	13.00
18	3	4	4	4	15.00
19	3	4	3	4	14.00
20	3	4	3	4	14.00
21	3	3	3	2	11.00
22	2	2	2	3	9.00
23	4	3	4	3	14.00
24	2	2	2	3	9.00
25	4	4	4	4	16.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

26	3	2	3	4	12.00
27	3	4	3	3	13.00
28	4	4	4	4	16.00
29	3	3	2	3	11.00
30	2	2	2	3	9.00
31	3	3	3	3	12.00
32	3	3	3	3	12.00
33	3	3	3	4	13.00
34	4	4	4	4	16.00
35	4	4	4	4	16.00
36	3	4	3	4	14.00
37	1	3	2	1	7.00
38	3	3	3	4	13.00
39	3	2	4	4	13.00
40	3	4	3	4	14.00
41	3	3	4	4	14.00
42	3	3	3	3	12.00
43	4	4	4	4	16.00
44	4	4	4	3	15.00
45	4	4	2	3	13.00
46	3	3	4	4	14.00
47	3	4	3	3	13.00
48	2	3	2	3	10.00
49	2	3	3	3	11.00
50	4	4	4	3	15.00
51	3	3	2	3	11.00
52	3	3	3	3	12.00
53	3	3	3	3	12.00
54	3	3	3	3	12.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

55	3	3	3	4	13.00
56	3	3	3	3	12.00
57	4	4	4	4	16.00
58	4	3	3	4	14.00
59	3	3	3	3	12.00
60	3	3	3	3	12.00
61	3	3	3	2	11.00
62	3	3	3	3	12.00
63	3	3	3	3	12.00
64	3	3	3	3	12.00
65	3	3	3	3	12.00
66	4	3	4	4	15.00
67	3	3	3	3	12.00
68	3	3	3	4	13.00
69	3	4	4	4	15.00
70	3	3	3	3	12.00
71	3	4	3	3	13.00
72	3	3	3	3	12.00
73	3	4	3	3	13.00
74	3	3	3	3	12.00
75	3	3	3	4	13.00
76	3	3	4	3	13.00
77	3	3	3	3	12.00
78	3	3	3	3	12.00
79	4	4	4	4	16.00
80	3	3	3	3	12.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Data Responden Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)

No	X3(1)	X3(2)	X3(3)	X3
1	2	3	3	8.00
2	2	3	3	8.00
3	3	3	3	9.00
4	1	1	1	3.00
5	4	3	3	10.00
6	3	3	3	9.00
7	3	3	3	9.00
8	4	3	4	11.00
9	3	3	3	9.00
10	4	4	4	12.00
11	3	4	3	10.00
12	3	3	3	9.00
13	1	3	4	8.00
14	3	3	3	9.00
15	2	2	3	7.00
16	3	3	3	9.00
17	2	3	3	8.00
18	1	1	3	5.00
19	2	2	3	7.00
20	2	3	2	7.00
21	4	4	3	11.00
22	2	3	2	7.00
23	3	3	4	10.00
24	3	3	3	9.00
25	2	3	3	8.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

26	2	2	3	7.00
27	2	3	2	7.00
28	2	3	3	8.00
29	3	4	3	10.00
30	3	3	3	9.00
31	3	4	3	10.00
32	2	3	3	8.00
33	3	3	3	9.00
34	1	2	4	7.00
35	3	3	3	9.00
36	2	3	4	9.00
37	3	3	4	10.00
38	2	3	3	8.00
39	4	3	3	10.00
40	2	3	3	8.00
41	2	3	3	8.00
42	1	3	3	7.00
43	3	3	3	9.00
44	2	2	3	7.00
45	3	3	3	9.00
46	3	3	3	9.00
47	4	4	3	11.00
48	2	3	3	8.00
49	3	2	3	8.00
50	2	3	2	7.00
51	2	3	3	8.00
52	2	2	3	7.00
53	3	3	3	9.00
54	2	3	3	8.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

55	3	1	3	7.00
56	2	3	3	8.00
57	2	3	2	7.00
58	3	4	4	11.00
59	2	3	3	8.00
60	2	3	3	8.00
61	3	3	3	9.00
62	1	2	2	5.00
63	3	3	3	9.00
64	2	3	3	8.00
65	3	3	3	9.00
66	2	2	2	6.00
67	3	4	3	10.00
68	2	3	2	7.00
69	3	3	3	9.00
70	3	3	3	9.00
71	2	2	2	6.00
72	3	3	3	9.00
73	3	4	3	10.00
74	3	3	2	8.00
75	1	3	3	7.00
76	3	3	3	9.00
77	2	3	2	7.00
78	2	3	2	7.00
79	3	4	3	10.00
80	3	3	3	9.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Data Responden Persepsi Kemanan (*Perceived Security*)

No	X4(1)	X4(2)	X4(3)	X4
1	3	2	3	8.00
2	3	3	3	9.00
3	3	3	4	10.00
4	3	2	3	8.00
5	3	3	3	9.00
6	3	3	4	10.00
7	3	3	4	10.00
8	4	4	4	12.00
9	3	3	3	9.00
10	4	3	3	10.00
11	3	3	3	9.00
12	3	3	3	9.00
13	3	4	4	11.00
14	3	3	3	9.00
15	3	3	4	10.00
16	3	3	3	9.00
17	3	2	3	8.00
18	3	3	3	9.00
19	3	4	4	11.00
20	3	3	4	10.00
21	3	3	3	9.00
22	3	3	3	9.00
23	3	3	3	9.00
24	3	3	3	9.00
25	3	3	3	9.00
26	3	3	3	9.00
27	3	3	3	9.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

28	3	3	4	10.00
29	3	2	2	7.00
30	3	3	3	9.00
31	3	3	3	9.00
32	2	3	3	8.00
33	3	3	3	9.00
34	4	4	4	12.00
35	3	3	3	9.00
36	3	3	3	9.00
37	2	3	3	8.00
38	3	2	2	7.00
39	3	3	3	9.00
40	3	3	3	9.00
41	3	3	4	10.00
42	3	3	3	9.00
43	3	3	4	10.00
44	3	3	4	10.00
45	3	3	4	10.00
46	3	4	4	11.00
47	3	3	3	9.00
48	2	2	3	7.00
49	2	2	2	6.00
50	4	4	4	12.00
51	3	3	3	9.00
52	3	3	3	9.00
53	3	3	3	9.00
54	2	3	3	8.00
55	3	3	3	9.00
56	4	4	3	11.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

57	3	3	4	10.00
58	3	2	3	8.00
59	3	3	3	9.00
60	3	3	3	9.00
61	3	3	4	10.00
62	4	3	3	10.00
63	3	3	4	10.00
64	3	3	4	10.00
65	3	3	3	9.00
66	2	2	3	7.00
67	3	3	3	9.00
68	3	3	3	9.00
69	3	3	3	9.00
70	3	3	3	9.00
71	3	3	4	10.00
72	3	3	4	10.00
73	3	4	4	11.00
74	3	3	3	9.00
75	3	3	3	9.00
76	3	3	4	10.00
77	3	3	3	9.00
78	3	3	3	9.00
79	3	4	3	10.00
80	3	3	3	9.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Data Responden Penggunaan Mobile Banking

No	Y1	Y2	Y3	Y
1	3	3	3	9.00
2	3	4	3	10.00
3	3	4	4	11.00
4	3	3	3	9.00
5	3	3	4	10.00
6	4	4	4	12.00
7	3	4	4	11.00
8	3	4	4	11.00
9	3	4	4	11.00
10	4	4	4	12.00
11	3	3	3	9.00
12	4	4	4	12.00
13	3	4	4	11.00
14	3	3	4	10.00
15	4	4	4	12.00
16	3	3	3	9.00
17	3	3	3	9.00
18	4	4	4	12.00
19	3	4	4	11.00
20	4	4	4	12.00
21	3	3	4	10.00
22	3	3	3	9.00
23	3	3	3	9.00
24	2	3	3	8.00
25	3	4	4	11.00
26	4	4	4	12.00
27	3	4	3	10.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

28	3	3	4	10.00
29	4	3	3	10.00
30	3	3	3	9.00
31	3	3	3	9.00
32	2	3	3	8.00
33	4	4	4	12.00
34	4	4	4	12.00
35	3	4	4	11.00
36	3	4	4	11.00
37	3	3	4	10.00
38	3	4	3	10.00
39	2	4	4	10.00
40	3	3	4	10.00
41	2	4	4	10.00
42	3	4	3	10.00
43	3	4	4	11.00
44	4	3	4	11.00
45	4	4	4	12.00
46	3	4	3	10.00
47	3	3	3	9.00
48	4	4	4	12.00
49	3	3	4	10.00
50	4	4	4	12.00
51	3	4	3	10.00
52	3	4	4	11.00
53	3	3	3	9.00
54	3	4	3	10.00
55	3	3	4	10.00
56	3	4	3	10.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

57	3	4	4	11.00
58	3	4	4	11.00
59	3	4	4	11.00
60	3	3	3	9.00
61	3	4	4	11.00
62	3	4	4	11.00
63	3	3	3	9.00
64	3	4	3	10.00
65	3	3	3	9.00
66	4	4	3	11.00
67	3	4	4	11.00
68	3	4	4	11.00
69	4	4	4	12.00
70	3	3	3	9.00
71	2	3	3	8.00
72	3	3	3	9.00
73	4	4	4	12.00
74	4	4	3	11.00
75	3	3	3	9.00
76	4	4	4	12.00
77	3	3	3	9.00
78	3	3	3	9.00
79	4	4	4	12.00
80	3	3	3	9.00

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 2 Uji Instrumen

Variabel Persepsi Kegunaan (X1)

Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.386**	.315**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000
	N	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	.386**	1	.527**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	.315**	.527**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000
	N	80	80	80	80
X1	Pearson Correlation	.741**	.812**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	3

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Variabel Persepsi Kemudahan Pengguna (X2)

Uji Validitas

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.477**	.650**	.499**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	.477**	1	.465**	.264*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.018	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	.650**	.465**	1	.515**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.4	Pearson Correlation	.499**	.264*	.515**	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.018	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
X2	Pearson Correlation	.843**	.696**	.844**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	4

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Variabel Persepsi Risiko (X3)

Uji Validitas

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.499**	.304**	.838**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000
	N	80	80	80	80
X3.2	Pearson Correlation	.499**	1	.277*	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.013	.000
	N	80	80	80	80
X3.3	Pearson Correlation	.304**	.277*	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.006	.013		.000
	N	80	80	80	80
X3	Pearson Correlation	.838**	.784**	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	3

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Variabel Persepsi Keamanan (X4)

Uji Validitas

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.476**	.249*	.687**
	Sig. (2-tailed)		.000	.026	.000
	N	80	80	80	80
X4.2	Pearson Correlation	.476**	1	.508**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
X4.3	Pearson Correlation	.249*	.508**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000		.000
	N	80	80	80	80
X4	Pearson Correlation	.687**	.853**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	3

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Penggunaan Mobile Banking (Y)

Uji Validitas

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.347**	.314**	.735**
	Sig. (2-tailed)		.002	.005	.000
	N	80	80	80	80
Y2	Pearson Correlation	.347**	1	.489**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000
	N	80	80	80	80
Y3	Pearson Correlation	.314**	.489**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000
	N	80	80	80	80
Y	Pearson Correlation	.735**	.790**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.648	3

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 3

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.02259345
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.062
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.559
Asymp. Sig. (2-tailed)		.914

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.212	1.464		2.878	.005		
	Kegunaan	.243	.118	.243	2.054	.043	.732	1.365
	Kemudahan Pengguna	.139	.076	.222	1.838	.070	.702	1.424
	Risiko	.021	.080	.027	.266	.791	.984	1.016
	Keamanan	.173	.117	.161	1.480	.143	.861	1.161

a. Dependent Variable: Y

IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG
CENTRAL LIBRAR

3. Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			X1	X2	X3	X4	Abs_Res
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.495**	-.044	.312**	-.081
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.697	.005	.473
		N	80	80	80	80	80
	X2	Correlation Coefficient	.495**	1.000	-.090	.341**	-.190
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.428	.002	.091
		N	80	80	80	80	80
	X3	Correlation Coefficient	-.044	-.090	1.000	-.006	.196
		Sig. (2-tailed)	.697	.428	.	.955	.081
		N	80	80	80	80	80
	X4	Correlation Coefficient	.312**	.341**	-.006	1.000	-.021
		Sig. (2-tailed)	.005	.002	.955	.	.856
		N	80	80	80	80	80
	Abs_Res	Correlation Coefficient	-.081	-.190	.196	-.021	1.000
		Sig. (2-tailed)	.473	.091	.081	.856	.
		N	80	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 4

Uji Regresi Linear Berganda

Uji t atau Uji Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.212	1.464		2.878	.005
	Kegunaan	.243	.118	.243	2.054	.043
	Kemudahan Pengguna	.139	.076	.222	1.838	.070
	Risiko	.021	.080	.027	.266	.791
	Keamanan	.173	.117	.161	1.480	.143

a. Dependent Variable: Y

Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.484[a]	.234	.193	1.04951

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Risiko, Kemudahan Pengguna, Kegunaan

b. Dependent Variable: Y

Uji F atau Uji Simultan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.277	4	6.319	5.737	.000[b]
	Residual	82.610	75	1.101		
	Total	107.888	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Risiko, Kemudahan Pengguna, Kegunaan

RSITY OF MALANG
CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM S

Lampiran 5

Lembar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Saudara/i responden,

Saya Syifa Salsabila selaku penulis penelitian ini salah satu mahasiswi jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, saat ini sedang melakukan penelitian untuk skripsi yang berjudul "**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial**.

Segala informasi yang diberikan dalam kuesioner ini bersifat rahasia dan akan saya gunakan hanya untuk penelitian saya dan tidak ada maksud tertentu. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan Saudara/i untuk meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi seluruh pernyataan dalam kuesioner ini dengan tepat dan pasti. Atas pengertiannya, peneliti mengucapkan terimakasih,

Hormat Saya

Syifa Salsabila

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

A. Identitas Diri

Mohon bantuan kepada Saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, sebagai berikut:

1. Nama (boleh inisial) :…….
2. Jenis Kelamin : □ Laki-Laki □ Perempuan
3. Kelahiran tahun : □ 1989 □ 1994
   □ 1990 □ 1995
   □ 1991 □ 1996
   □ 1992 □ 1997
   □ 1993
4. Usia : □ 30 – 31 tahun □ 24 – 25 tahun
   □ 28 – 29 tahun □ 22 – 23 tahun
   □ 26 – 27 tahun □ 20 – 21 tahun
5. Pekerjaan : □ Pelajar/Mahasiswa
   □ PNS/TNI/Polri
   □ Pegawai Swasta/Wiraswasta
   □ Lainnya:……
6. Memiliki ATM : □ Ya □ Tidak
7. Memiliki Mobile Banking : □ Ya □ Tidak
8. Menggunakan layanan Mobile banking : □ Sering
   □ Kadang – Kadang
   □ Tidak pernah
9. Tiga (3) bulan ini menggunakan layanan mobile banking :
   □ Ya □ Tidak

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

B. Petunjuk Pengisian Angket

Saudara/i cukup memilih salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda (√) dengan alternative jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Persepsi Kegunaan (X1)

Persepsi Kegunaan (X1)						
No	Saya menggunakan layanan mobile banking karena:	SS	S	TS	STS	Sumber
1.	Dengan menggunakan layanan *mobile banking* dapat meningkatkan produktivitas saya					Rian *et al* (2018)
2.	Dapat membuat pekerjaan saya jadi lebih cepat dan tidak bingung untuk datang ke bank secara langsung					
3.	Menjadikan pekerjaan saya menjadi lebih efektif dalam melakukan transaksi					

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2. Persepsi Kemudahan Pengguna (X2)

Persepsi Kemudahan Pengguna (X2)						
No.	Saya menggunakan layanan mobile banking karena:	SS	S	TS	STS	Sumber
1	Menurut saya sangat mudah dipelajari bagi pengguna baru					Wibowo (2008)
2	Dapat mengerjakan hal apapun dengan mudah sesuai dengan keinginan kita					
3	Sangat mudah dioperasikan bagi pengguna lama ataupun pengguna baru					
4	Tidak membutuhkan banyak usaha dan tenaga dalam melakukan transaksi					

3. Persepsi Risiko (X3)

Persepsi Risiko (X3)						
No.	Saya menggunakan layanan mobile banking karena:	SS	S	TS	STS	Sumber
1	Menurut saya di layanan mobile banking tidak akan terjadi risiko pencurian saat melakukan transaksi					Fatkul Anwar (2018)
2	Menurut saya biaya dalam melakukan transaksi di mobile banking tidak sangatlah besar					
3	Bank dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi di *mobile banking*					

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4. Persepsi Keamanan (X4)

Persepsi Keamanan (X4)						
No.	Saya menggunakan layanan mobile banking karena:	SS	S	TS	STS	Sumber
1	Bank memiliki pengendalian cukup baik untuk melindungi data pribadi saya					Hadi dan Novi (2015)
2	Bank memberikan jaminan keamanan saldo di rekening saya					
3	Adanya jaminan uang yang di transfer atau di terima dapat sampai ke tujuan yang tepat					

5. Penggunaan Mobile Banking (Y)

Penggunaan Mobile Banking (Y)						
No.	Saya menggunakan layanan mobile banking karena:	SS	S	TS	STS	Sumber
1	Saya mendapat dukungan dari rekan-rekan dan keluarga untuk menggunakan *mobile banking*					Fatkul Anwar (2018)
2	Saya berniat menggunakan *mobile banking* di masa yang akan datang					
3	Saya menggunakan *mobile banking* sesuai dengan kebutuhan saya					

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 6

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap	: Syifa Salsabila
Tempat, tanggal lahir	: Malang, 29 Desember 1997
Alamat	: Pondok Bestari Indah E3/206 Landungsari, Malang
Telepon/HP	: 081806031754
Email	: syifasalsabilaa9729@gmail.com
Instagram	: ssalsas

Pendidikan Formal

2002-2003	: TK. Dharma Wanita Landungsari
2003-2009	: SDN Dinoyo 2 Malang
2009-2012	: SMPN 25 Malang
2012-2015	: SMKN 2 Malang
2015-2020	: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 7

KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA
NIM : 15540067
NAMA : SYIFA SALSABILA
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
DOSEN PEMBIMBING : NIHAYATU ASLAMATIS SOLEKAH, SE., MM
JUDUL : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA GENERASI MILENIAL

No	Tanggal Bimbingan	Deskripsi Bimbingan	Status
1	2019-03-05	Mengajukan judul penelitian	Sudah Dikoreksi
2	2019-08-29	Mengajukan bab 1 – bab 2	Sudah Dikoreksi
3	2019-09-10	Revisi bab 1 dan bab 2	Sudah Dikoreksi
4	2019-09-13	Revisi bab 3 dan judul	Sudah Dikoreksi
5	2019-09-16	Acc sempro	Sudah Dikoreksi
6	2019-10-10	Revisi sempro dan ttd revisi sempro	Sudah Dikoreksi
7	2020-09-30	Mengajukan bab 4 dan bab 5	Sudah Dikoreksi
8	2020-09-30	Revisi bab 4 dan bab 5	Sudah Dikoreksi
9	2020-10-16	Ujian Seminar Hasil	Sudah Dikoreksi
10	2020-10-17	Revisi bab 4 dan bab 5	Sudah Dikoreksi

Malang, 4 Desember 2020
Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Eko Suprayitno, SE.,M.Si.Ph.D
NIP. 19751109 199903 1 003

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 8

KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Zuraidah, SE., M.SA
NIP : 19761210 200912 2 001
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :
Nama : Syifa Salsabila
NIM : 15540067
Handphone : 081806031754
Konsentrasi : Entrepreneur
Email : syifasalsabilaa9729@gmail.com
Judul Skripsi : "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking pada Generasi Milenial"

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan ***BEBAS PLAGIARISME*** dari ***TURNITIN*** dengan nilai *Originaly report:*

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
11%	**11%**	**5%**	**5%**

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

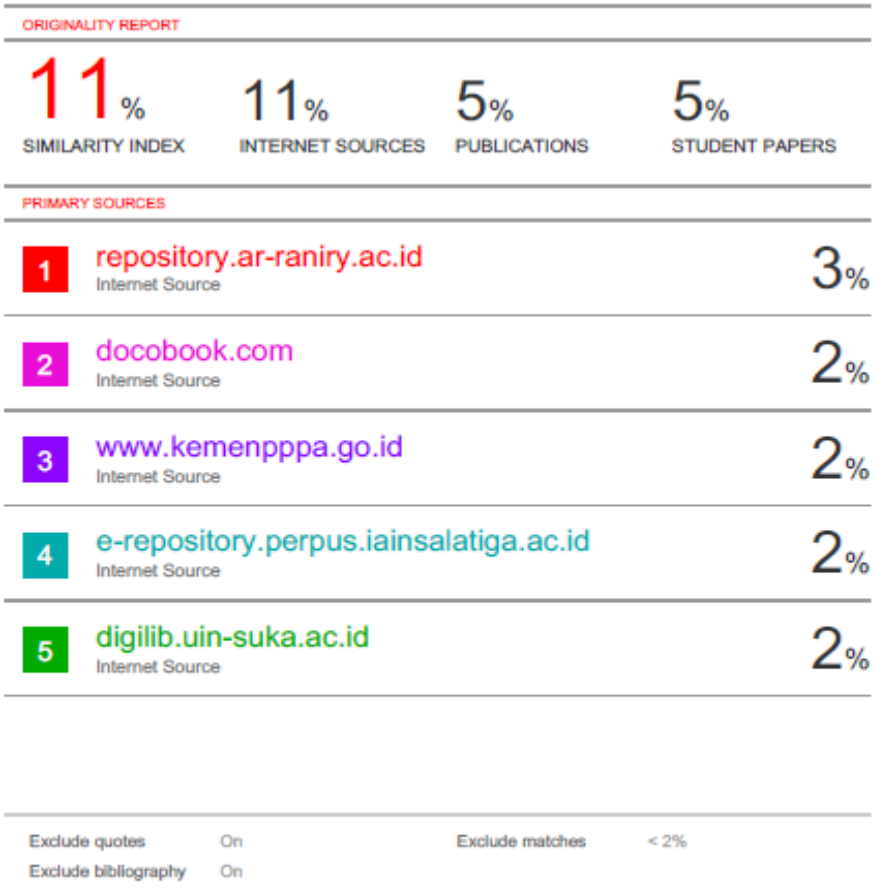
Malang, 22 April 2020
UP2M

Zuraidah, SE., M.SA
NIP 197612102009122 001

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 9

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA GENERASI MILENIAL



ORIGINALITY REPORT

11%	11%	5%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	3%
2	docobook.com Internet Source	2%
3	www.kemenpppa.go.id Internet Source	2%
4	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	2%
5	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG