

**PERAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LAYANAN BUKA REKENING *ONLINE* BANK SYARIAH PADA
GENERASI MILENIAL**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:
NOVIRA ANANDYA PUTRIATAMA
17108020106**

**PEMBIMBING:
HASAN AL BANA, SEI., M.E
NIP. 199003120000001301**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2021**

**PERAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LAYANAN BUKA REKENING *ONLINE* BANK SYARIAH PADA
GENERASI MILENIAL**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:
NOVIRA ANANDYA PUTRIATAMA
17108020106**

**PEMBIMBING:
HASAN AL BANA, SEI., M.E
NIP. 199003120000001301**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2021**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-676/Un.02/DEB/PP.00.9/07/2021

Tugas Akhir dengan judul : PERAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN
BUKA REKENING ONLINE BANK SYARIAH PADA GENERASI MILENIAL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NOVIRA ANANDYA PUTRIATAMA
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020106
Telah diujikan pada : Senin, 05 Juli 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Hasan Al Banna, SEI., M.E
SIGNED

Valid ID: 60fa48c1874a4



Penguji I

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
SIGNED

Valid ID: 60f7c5605f6d8



Penguji II

Mun Yah Zahiroh, SE., M.B.A.
SIGNED

Valid ID: 6100c7020864e



Yogyakarta, 05 Juli 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 6102355c78ca7

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Novira Anandya Putriatama

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengkoreksi serta memperbaiki seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Novira Anandya Putriatama

NIM : 17108020106

Judul skripsi “Peran Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Buka Rekening Online Bank Syariah Pada Generasi Milenial”

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara dapat segera di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 25 Juni 2021

Pembimbing



Hasan Al Bana SEL., M.E

NIP. 199003120000001301

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novira Anandya Putriatama
NIM : 17108020106
Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Peran Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Buka Rekening Online Bank Syariah Pada Generasi Milenial”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote*, *footnote* dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 28 Juni 2021

Penyusun



Novira Anandya Putriatama

NIM. 17108020106

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novira Anandya Putriatama
NIM : 17108020106
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Fee Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Peran Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Buka Rekening *Online* Bank Syariah Pada Generasi Milenial”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Royalti Noneksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 28 Juni 2021

Yang menyatakan,



Novira Anandya Putriatama

NIM. 17108020106

MOTTO

“Kunci Kebahagiaan Adalah Dengan Menjadi Bermanfaat”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan berkah-Nya, serta sholawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang.

Karya ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua dan Keluarga

Sahabat dan Teman-teman

Para Guru dan Dosen

Serta Semua Pihak Yang Terlibat



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	Dh	De (dengan titik di bawah)

ط	Tha'	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha'	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostref
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	' <i>iddah</i>

C. Ta'Marbuttah

Semua *ta'* marbuttah ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
الأولياء كرامة	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
شَكَرْتُمْ لِنَنْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوِي الْفُرُوض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan keharibaan Nabi Agung Muhammad SAW. Beliau adalah nabi yang patut kita teladani akhlaqnya sampai datangnya hari kiamat. Semoga kita semua dapat mengikuti teladan beliau,

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Hasan Al – Bana, SEI., ME selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, perbaikan dengan penuh kesabaran serta memberi dukungan dari awal proses skripsi sampai tahap akhir skripsi.
5. Ibu Dinik Fitri Rahajeng Pangestuti, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, membimbing penulis selama menempuh pendidikan, meluangkan waktu, dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

8. Seluruh Responden dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.
9. Kedua orang tua penulis, Bapak Busri Mustofa dan Ibu Hesty Kuswanayi, Mba Vinta, Adel, Mas Yudha, Mba Lia, Alike serta keluarga besar penulis atas segala, dukungan, doa restu, motivasi, pengorbanan dan kasih sayang serta menjadi keluarga terbaik bagi penulis.
10. Keluarga Besar ForSEBI, kepengurusan masa amanah 2018/2019 dan 2019/2020 yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
11. Kepada Novi yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada penulis.
12. Keluarga Besar Perbankan Syariah 2016 yang telah berbagi suka dan duka dari awal hingga akhir perkuliahan.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mereka. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 28 Juni 2021

Hormat Saya,



Novira Anandya Putriatama

NIM: 17108020106

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK.....	xix
ABSTRACT	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Sistematika Pembahasan	16
BAB II.....	17
LANDASAN TEORI.....	17
A. Kerangka Teori.....	17
B. Telaah Pustaka.....	35
C. Pengembangan Hipotesis.....	45
D. Kerangka Pemikiran	56
BAB III	57
METODOLOGI PENELITIAN.....	57
A. Jenis Penelitian	57

B. Sumber Data	57
C. Teknik Pengumpulan Data	58
D. Populasi dan Sampel.....	59
E. Definisi Operasional Variabel	61
F. Metode Analisis Data	69
BAB IV	75
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	75
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
B. Karakteristik Responden.....	77
C. Hasil Penelitian.....	82
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
BAB V	110
PENUTUP	110
A. Kesimpulan.....	110
B. Keterbatasan Penelitian	111
C. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Konstruk Variabel <i>Performance Expectancy</i>	24
Tabel 2.2 Konstruk Variabel <i>Effort Expectancy</i>	26
Tabel 2.3 Konstruk Variabel <i>Social Influence</i>	28
Tabel 2.4 Konstruk Variabel <i>Facilitating Condition</i>	29
Tabel 2.5 Deskripsi dan Definisi Aspek Variabel <i>Perceived Risk</i>	31
Tabel 2.6 Deskripsi dan Definisi Dimensi Variabel <i>Trust</i>	33
Tabel 3.1 Jumlah Sampel Penelitian	60
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	62
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data	75
Tabel 4.2 Pengguna Layanan Buka Rekening Online Bank Syariah	76
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	79
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	81
Tabel 4.8 Nilai <i>Outer Loading</i>	83
Tabel 4.9 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	85
Tabel 4.10 Kriteria Fornell-Larcker	87
Tabel 4.11 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	88
Tabel 4.12 Nilai R-Square	91
Tabel 4.13 Nilai <i>T-Statistic</i> dan <i>P-Values</i>	92
Tabel 4.14 Nilai f^2	95
Tabel 4.15 Hasil Moderasi <i>Trust</i> (kepercayaan)	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Layanan Perbankan Digital.....	3
Gambar 1.2 Jumlah Serangan Siber	5
Gambar 2.1 Model UTAUT	23
Gambar 4.1 Outer Model Struktural.....	82
Gambar 4.2 Inner Model Struktural	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 2: Data Karakteristik Responden	127
Lampiran 3: Data Kuesioner	137
Lampiran 4: Hasil Pengujian <i>PLS Algorithm (Outer Model)</i>	142
Lampiran 5: Hasil Pengujian <i>Bootstrapping (Inner Model)</i>	143
Lampiran 6: Nilai <i>Outer Loading</i>	143
Lampiran 7: Nilai <i>Discriminant Validity</i>	146
Lampiran 8: Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	147
Lampiran 9: Nilai <i>Composite Reliability</i>	147
Lampiran 10: Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	148
Lampiran 11: Nilai <i>R-Square</i>	148
Lampiran 12: Nilai <i>T-Statistic dan P-Values</i>	149



ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin canggih dan modern berpengaruh terhadap seluruh aspek kehidupan masyarakat tak terkecuali pada kebutuhan akan layanan keuangan dan perbankan. Sehingga inovasi layanan perbankan sangat dibutuhkan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah yang semakin beragam seiring perkembangan teknologi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui minat penggunaan layanan buka rekening online bank syariah pada generasi milenial di Indonesia. Penelitian ini menggunakan model UTAUT dengan menambahkan faktor risiko yang dirasakan serta menggunakan variabel moderasi kepercayaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Indonesia yang mengetahui atau pernah menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah. Pengambilan sampel dengan menggunakan *cluster random sampling*, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 107 responden dari 5 *cluster*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* dan *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan menggunakan Smart PLS version 3.3.3 sebagai alat pengolahan data. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *facilitating condition* merupakan variabel utama yang mempengaruhi minat penggunaan layanan buka rekening online bank syariah. Sedangkan 4 variabel lainnya yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan buka rekening online bank syariah. Selain itu dalam penelitian ini hanya ada 1 variabel yang mampu dimoderasi oleh kepercayaan yaitu *effort expectancy*. Sedangkan 4 variabel lainnya tidak mampu dimoderasi oleh kepercayaan yakni *performance expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, dan *perceived risk*.

Kata Kunci: Layanan Buka Rekening Online Bank Syariah, UTAUT, *Perceived Risk*, Kepercayaan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The development of increasingly sophisticated and modern technology affects all aspects of people's lives, including the need for financial and banking services. So that innovation in banking services is needed to meet the increasingly diverse needs and desires of customers along with technological developments. The purpose of this study was to determine the interest in using online sharia bank account opening services in the millennial generation in Indonesia. This study uses the UTAUT model by adding a perceived risk factor and using trust as a moderating variable. The population in this study is all Indonesian residents who know or have used online sharia bank account opening services. Sampling was done by cluster random sampling, the number of samples used in this study were 107 respondents from 5 clusters. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling and Partial Least Square (SEM-PLS) using SmartPLS version 3.3.3 as an analysis tool. The results of this study indicate that facilitating conditions are the main variables that affect the interest in using online sharia bank account opening services. While the other 4 variables, namely performance expectancy, effort expectancy, social influence, and perceived risk have no influence on the interest in using Islamic bank online account opening services. In addition, in this study there is only 1 variable that can be moderated by trust, namely effort expectancy. While the other 4 variables cannot be moderated by trust, namely performance expectancy, social influence, facilitating conditions, and perceived risk.

Keywords: *Sharia Bank Online Account Opening Service, UTAUT, Perceived Risk, Trust.*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi informasi dan teknologi seperti saat ini perkembangan layanan perbankan semakin canggih dan modern. Inovasi dalam hal produk dan layanan perbankan digital menjadi sebuah keharusan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Keberhasilan pengembangan inovasi layanan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dalam mengadopsi teknologi baru. Dengan adanya layanan bank yang memanfaatkan teknologi atau bisa disebut sebagai perbankan digital dapat membantu pihak bank dalam mengurangi biaya operasional, serta mempermudah proses pemasaran dan komunikasi kepada masyarakat.

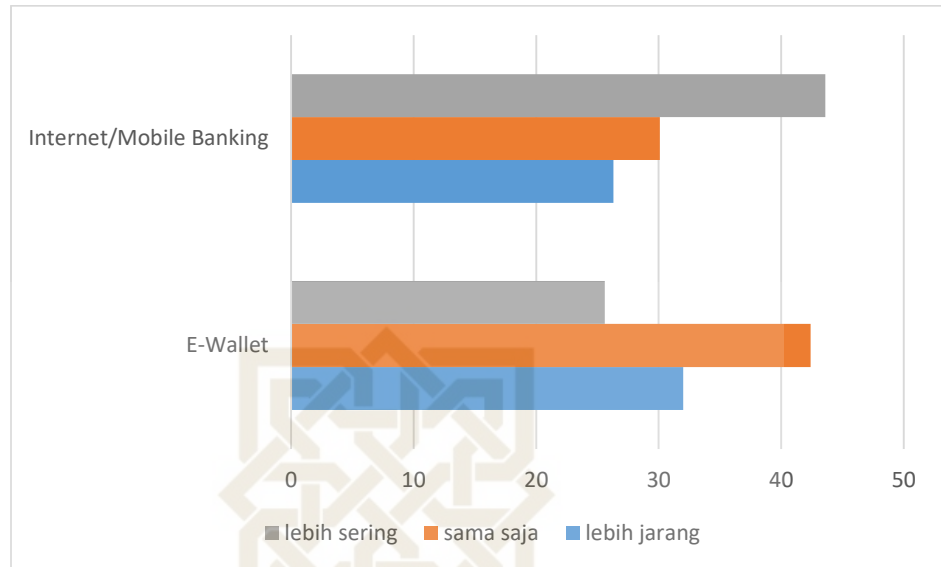
Tren perkembangan teknologi digital yang semakin pesat mendorong perbankan syariah untuk mengembangkan layanan perbankan digital (*digital banking*). Berdasarkan pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018 terkait dengan penyelenggaraan layanan perbankan digital, dapat diketahui bahwa layanan perbankan digital merupakan suatu layanan perbankan elektronik yang dibuat dengan memaksimalkan pemanfaatan data nasabah sebagai upaya melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan tetap memperhatikan aspek keamanan. Beragam layanan perbankan berbasis teknologi digital (*digital banking*) telah ditawarkan oleh pihak perbankan syariah kepada nasabah-nasabahnya agar dapat

memberikan pelayanan terbaik, layanan tersebut diantaranya Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Electronic Data Capture* (EDC), *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking* dan *phone banking*.

Selain itu guna memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan nasabah untuk mengakses layanan perbankan syariah, bank syariah menyediakan layanan pembukaan rekening secara *online* yang tidak mengharuskan nasabah untuk datang langsung ke bank. Layanan pembukaan rekening secara *online* ini diharapkan dapat memperluas akses masyarakat pada layanan perbankan syariah sehingga jumlah nasabah bank syariah semakin meningkat. Layanan buka rekening *online* dapat dimanfaatkan oleh calon nasabah yang akan membuka rekening tabungan tanpa harus datang ke kantor cabang. Beberapa bank syariah di Indonesia sudah memiliki layanan tersebut, antara lain Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat, Bank Sinarmas Syariah, dan lain-lain. Layanan buka rekening *online* dapat diakses oleh calon nasabah melalui aplikasi *mobile banking* atau *e-form* pada website yang disediakan oleh bank syariah tersebut.

Di tengah merebaknya pandemi covid-19, pengguna layanan perbankan digital meningkat cukup signifikan. Hal ini dapat diketahui melalui pertumbuhan penggunaan layanan *internet banking* dan *mobile banking* yang semakin meningkat. Berdasarkan hasil survey Inventure Indonesia bersama Alvara Research Center yang dimuat dalam databoks.katadata.co.id menunjukkan bahwa

pandemi covid-19 membuat penetrasi di sektor perbankan digital semakin masif (Bayu, 2020).



Gambar 1.1

Penggunaan Layanan Perbankan Digital (dalam persen)

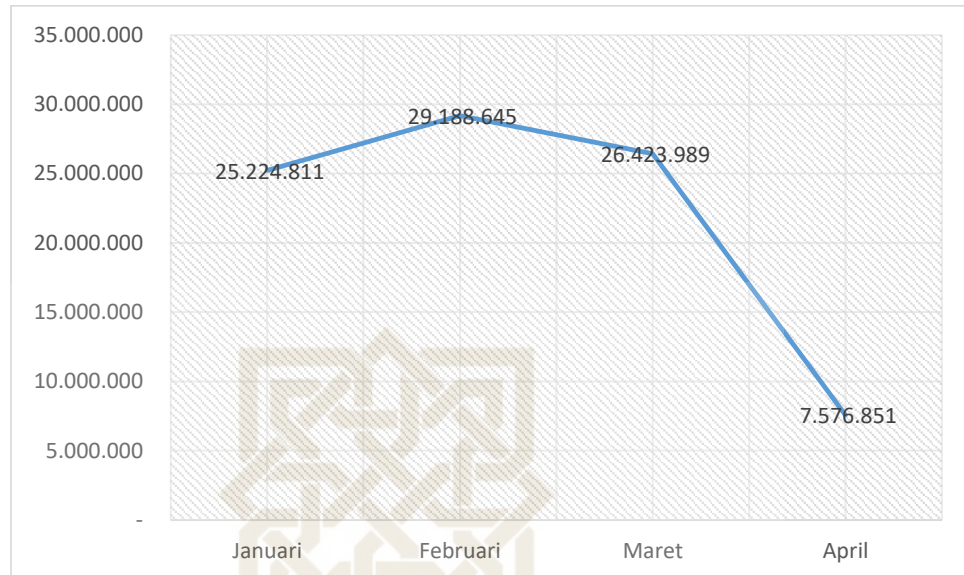
Sumber: databoks.katadata.co.id

Peningkatan penggunaan layanan *internet banking* dan *mobile banking* tersebut menunjukkan terdapat dampak positif berkaitan dengan minat nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Menurut (Saparudin et al., 2020) untuk melihat berhasil tidaknya sebuah inovasi teknologi tergantung pada tingkat penerimaan pelanggan terhadap teknologi tersebut. Terdapat beberapa model yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan seseorang terhadap suatu sistem atau teknologi, salah satunya yaitu model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang dikenalkan oleh (Venkatesh et al., 2003). Model UTAUT ini merupakan kombinasi dari delapan model sebelumnya yang telah dikembangkan sebelumnya yaitu TRA (*Theory of*

Reasoned Action) oleh Fishbein pada tahun 1967, TPB (*Theory of Planned Behavior*) oleh Icek Ajzen pada tahun 1985, TAM (*Technology Acceptance Model*) oleh Davis tahun 1986, MM (*Motivation Model*) oleh Davis dkk pada tahun 1992, *Combined TAM and TPB* oleh Taylor dan Todd tahun 1995, MPCU (*Model of PC Utilization*) dan IDT (*Innovation Diffusion Theory*) oleh Everett M. Rogers tahun 1962, dan SCT (*Social Cognitive Theory*) oleh Albert Bandura tahun 1970. Beberapa peneliti menggunakan model UTAUT untuk mengetahui minat penggunaan (*behavior intention*) nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital, diantaranya penelitian yang dilaksanakan oleh (Saparudin et al., 2020) (Tan & Leby Lau, 2016) dan (Al-Saedi et al., 2020) dimana faktor-faktor dalam model UTAUT memiliki pengaruh signifikan terhadap minat (*behavioral intention*) nasabah untuk menggunakan layanan perbankan digital dalam hal ini adalah layanan *mobile banking*.

Dalam penggunaannya layanan perbankan digital tak terkecuali layanan buka rekening online bank syariah memiliki beberapa keterbatasan, seperti ketika terjadi gangguan pada jaringan sehingga menyebabkan layanan perbankan digital tidak dapat diakses oleh nasabah. Selain itu bersamaan dengan berkembangnya teknologi yang semakin kompleks, beragam jenis kejahatan digital juga berkembang dengan memanfaatkan kemajuan teknologi ini. Kejahatan digital yang sering dilakukan antara lain *hacking*, penipuan *online*, pembocoran data pribadi, *carding* dan berbagai jenis kejahatan digital lainnya. Berdasarkan hasil rekapitulasi serangan siber di Indonesia dari pusat operasi keamanan siber

nasional, secara keseluruhan total serangan siber pada bulan Januari – April 2020 mencapai 88.414.296 kasus.



Gambar 1.2

Jumlah Serangan Siber

Sumber: Pusat Operasi Keamanan Siber Nasional

Permasalahan tersebut dapat berdampak pada keamanan penggunaan layanan perbankan digital khususnya layanan buka rekening online bank syariah yang pada akhirnya dapat mempengaruhi perilaku nasabah dalam menggunakannya. Menurut *Survey of Mobile Shopping, Banking, & Payment* (2016) menyebutkan bahwa masalah keamanan menempati urutan teratas dari daftar penghalang penggunaan layanan *mobile banking* yakni sebesar 53%, diikuti oleh preferensi untuk lokasi fisik sebesar 31% dan tidak membutuhkan layanan sebesar 28%. Berdasarkan hal tersebut keamanan layanan buka rekening online bank syariah menjadi faktor penentu perilaku nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu penting untuk membangun kepercayaan nasabah

terhadap layanan perbankan digital khususnya layanan buka rekening *online* guna mengurangi risiko yang mereka rasakan, sehingga dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital khususnya layanan buka rekening *online* bank syariah. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Kaur & Arora, 2020) dimana kepercayaan merupakan variabel penting yang berkontribusi untuk mengurangi dan meminimalkan pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan (*behavior intention*).

Kepercayaan dalam penggunaan layanan perbankan digital khususnya layanan buka rekening online bank syariah berkaitan dengan kesediaan nasabah untuk melakukan transaksi dengan menggunakan layanan tersebut, dengan harapan layanan tersebut akan memenuhi kebutuhan penggunanya. Dalam penelitiannya (Alalwan et al., 2017) mendefinisikan kepercayaan dalam konteks *mobile banking* merupakan akumulasi dari kepercayaan nasabah terkait integritas, kebajikan dan kemampuan layanan yang dapat meningkatkan minat nasabah untuk bergantung pada layanan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangan.

Tidak adanya interaksi secara langsung antara nasabah dengan pihak perbankan dalam penggunaan layanan perbankan digital khususnya layanan buka rekening online, menjadikan kepercayaan sebagai faktor penting dalam menentukan perilaku seseorang untuk menggunakan layanan perbankan digital khususnya layanan buka rekening online bank syariah. Berdasarkan temuan dalam penelitian (Owusu Kwateng et al., 2019) menunjukkan bahwa kepercayaan

merupakan faktor utama yang memprediksi minat nasabah dalam kaitannya dengan penggunaan layanan *mobile banking*.

Selain itu menurut (Tan & Leby Lau, 2016) layanan *mobile banking* dianggap lebih berisiko daripada layanan perbankan tradisional. Berdasarkan hal tersebut faktor risiko yang dirasakan dianggap penting dalam menentukan perilaku seseorang dalam menggunakan layanan perbankan digital khususnya layanan buka rekening online. Dalam penelitian (Tan & Leby Lau, 2016) ditemukan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *perceived risk* dengan minat penggunaan layanan *mobile banking*, sehingga dapat diartikan bahwa semakin besar risiko yang dirasakan maka minat seseorang untuk memanfaatkan penggunaan layanan *mobile banking* semakin menurun, begitu pula sebaliknya.

Penelitian ini berfokus pada generasi milenial di Indonesia. Menurut (Norum, 2003) generasi milenial digambarkan sebagai “*The first high-tech generation*”. Maka dapat diartikan bahwa generasi milenial merupakan generasi yang sangat akrab dengan keberadaan teknologi dan internet. Dalam *Survey of Mobile Shopping, Banking, & Payment* (2016) menyatakan bahwa generasi milenial memimpin dalam hal penggunaan layanan *online shopping*, perbankan, dan aktivitas pembayaran lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan generasi milenial akan teknologi berpengaruh terhadap perilaku mereka dalam menggunakan produk layanan inovasi teknologi tak terkecuali produk-produk layanan perbankan digital.

Menurut (Stern, 2002) generasi milenial atau generasi Y merupakan generasi yang lahir antara tahun 1980 – 2000. Berdasarkan data badan pusat statistik secara keseluruhan total penduduk Indonesia yang berada pada usia produktif (15-64 tahun) hingga tahun 2020 mencapai 70,72% dari total populasi penduduk Indonesia, yang artinya Indonesia masih dalam masa bonus demografi. Hal ini dikarenakan mayoritas penduduk Indonesia merupakan generasi X, generasi Y (milenial), dan generasi Z masing-masing berjumlah 21,88 persen, 25,87 persen, dan 27,94 persen. Sisanya merupakan generasi pre boomer dan baby boomer. Seluruh generasi X dan generasi milenial adalah mereka yang berada pada tahapan usia produktif, sementara itu generasi Z mencakup penduduk dengan usia belum produktif dan produktif. Oleh karena itu, dengan jumlah generasi X, generasi Y (milenial), dan generasi Z yang semakin meningkat dapat menjadi peluang bagi industri perbankan syariah untuk meningkatkan *market share*nya.

Untuk memprediksi minat (*behavioral intention*) generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening online bank syariah maka peneliti menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Menurut (Venkatesh et al., 2003) terdapat 4 konstruk yang memiliki peranan penting sebagai penentu langsung *behavioral intention* pada model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yakni *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi

usaha), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating condition* (kondisi fasilitas).

Performance expectancy (ekspektasi kinerja) berkaitan dengan tingkat kepercayaan seseorang jika menggunakan suatu sistem dapat membantunya menyelesaikan pekerjaan sehingga kinerja kerjanya akan semakin meningkat (Venkatesh et al., 2003). Menurut (Al-Saedi et al., 2020) *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) merupakan faktor terbaik dalam mempengaruhi minat penggunaan *mobile payment*. Hal tersebut didukung oleh beberapa penelitian yang mengkonfirmasi jika minat seseorang dalam memanfaatkan penggunaan suatu sistem dipengaruhi oleh *performance expectancy* (Tan & Leby Lau, 2016), (Saparudin et al., 2020), dan (Rachmawati et al., 2020).

Effort expectancy (ekspektasi usaha) berkaitan dengan persepsi seseorang berkaitan dengan kemudahan untuk memanfaatkan penggunaan suatu sistem (Venkatesh et al., 2003). Berdasarkan hasil temuan (Saparudin et al., 2020) dapat diketahui jika *effort expectancy* (ekspektasi usaha) merupakan faktor terkuat dalam memprediksi minat penggunaan. Hal tersebut senada dengan penelitian (Alalwan et al., 2017), (Rachmawati et al., 2020), dan (Raza et al., 2019) dimana terdapat hubungan positif dan signifikan dari *effort expectancy* (ekspektasi usaha) dalam mempengaruhi minat seseorang dalam kaitannya dengan penggunaan suatu sistem.

Social influence (pengaruh sosial) didefinisikan persepsi seseorang memandang seberapa penting pengaruh lingkungan dan orang-orang disekitarnya

terkait penggunaan suatu sistem baru (Venkatesh et al., 2003). Berdasarkan temuan dalam penelitian (Tan & Leby Lau, 2016), (Saparudin et al., 2020), dan (Rachmawati et al., 2020) dapat diketahui jika minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem salah satunya dipengaruhi oleh *social influence* (pengaruh sosial).

Facilitating condition dapat didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem didukung dengan adanya infrastruktur yang memadai (Venkatesh et al., 2003). Hal tersebut didukung oleh temuan pada penelitian (Rachmawati et al., 2020) dan (Raza et al., 2019) yang menunjukkan jika minat seseorang untuk mengadopsi suatu sistem atau teknologi informasi salah satunya dipengaruhi oleh *facilitating condition* (kondisi fasilitas).

Seiring dengan semakin beragamnya jenis kejahatan digital dan meningkatnya kasus kejahatan digital di Indonesia, dalam penelitian ini peneliti menambahkan dua variabel lain untuk mengetahui minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah yakni *Perceived Risk* (risiko yang dirasakan) dan *Trust* (kepercayaan). *Perceived risk* (risiko yang dirasakan) merupakan ketidakpastian yang mempengaruhi keyakinan seseorang terhadap keputusan mereka (Im et al., 2008). Menurut (Mowen & Minor, 2002) *perceived risk* (risiko yang dirasakan) adalah persepsi negatif seseorang berkaitan dengan keputusan yang dilakukan atas dasar penilaian hasil negatif serta adanya kemungkinan risiko yang dapat terjadi. Penelitian (Tan & Leby Lau, 2016)

menunjukkan jika *perceived risk* (risiko yang dirasakan) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *intention to adopt mobile banking*.

Penelitian ini menggunakan *Trust* (kepercayaan) sebagai variabel moderasi antara *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), *facilitating condition* (kondisi fasilitas), dan *perceived risk* (risiko yang dirasakan) terhadap minat generasi milenial untuk menggunakan layanan buka rekening *online bank syariah*. *Trust* (kepercayaan) berkaitan dengan sejauh mana pengguna layanan percaya bahwa layanan tersebut dapat diandalkan dan aman untuk mengadopsinya (Al-Saedi et al., 2020). Menurut (Mayer et al., 1995) kepercayaan berkaitan dengan keinginan seseorang untuk percaya kepada pihak lain, dimana pihak lain tersebut akan melaksanakan sesuatu yang dianggap penting kepada pihak yang telah memberikan kepercayaannya. Penelitian (Yadgar, 2020) menemukan bahwa *trust* (kepercayaan) sebagai variabel moderasi memiliki pengaruh positif terhadap hubungan antara faktor individu (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*) dengan perilaku penggunaan. Sementara itu berdasarkan penelitian (Kaur & Arora, 2020) dapat diketahui jika kepercayaan secara positif memoderasi hubungan antara *perceived risk* dan *behavioral intention* untuk menggunakan perbankan *online*.

Dalam penelitian ini, untuk menjelaskan perilaku penggunaan layanan buka rekening *online* maka digunakan variabel *behavioral intention* (minat penggunaan). *Behavioral Intention* (minat penggunaan) merupakan

kecenderungan tindakan seseorang untuk tetap memanfaatkan penggunaan suatu sistem (Rachmawati et al., 2020). Berdasarkan penelitian (Venkatesh et al., 2003) *behavioral intention* (minat penggunaan) merupakan faktor utama yang memiliki pengaruh dalam memprediksi tingkat penerimaan suatu sistem teknologi.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian terkait minat penggunaan layanan perbankan digital yakni buka rekening *online*, dengan judul “**PERAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN BUKA REKENING ONLINE BANK SYARIAH PADA GENERASI MILENIAL**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan, diantaranya:

1. Apakah terdapat pengaruh dari *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) terhadap *behavioral intention* (minat penggunaan) pada layanan buka rekening *online*?
2. Apakah terdapat pengaruh dari *effort expectancy* (ekspektasi usaha) terhadap *behavioral intention* (minat penggunaan) pada layanan buka rekening *online*?
3. Apakah terdapat pengaruh dari *social influence* (pengaruh sosial) terhadap *behavioral intention* (minat penggunaan) pada layanan buka rekening *online*?
4. Apakah terdapat pengaruh dari *facilitating condition* (kondisi fasilitas) terhadap *behavioral intention* (minat penggunaan) pada layanan buka rekening *online*?

5. Apakah terdapat pengaruh dari *perceived risk* (risiko yang dirasakan) terhadap *behavioral intention* (minat penggunaan) pada layanan buka rekening *online*?
6. Apakah terdapat pengaruh dari *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) terhadap *behavioral intention* (minat penggunaan) pada layanan buka rekening *online* yang dimoderasi oleh *trust* (kepercayaan)?
7. Apakah terdapat pengaruh dari *effort expectancy* (ekspektasi usaha) terhadap *behavioral intention* (minat penggunaan) pada layanan buka rekening *online* yang dimoderasi oleh *trust* (kepercayaan)?
8. Apakah terdapat pengaruh dari *social influence* (pengaruh sosial) terhadap *behavioral intention* (minat penggunaan) pada layanan buka rekening *online* yang dimoderasi oleh *trust* (kepercayaan)?
9. Apakah terdapat pengaruh dari *facilitating condition* (kondisi fasilitas) terhadap *behavioral intention* (minat penggunaan) pada layanan buka rekening *online* yang dimoderasi oleh *trust* (kepercayaan)?
10. Apakah terdapat pengaruh dari *perceived risk* (risiko yang dirasakan) terhadap *behavioral intention* (minat penggunaan) pada layanan buka rekening *online* yang dimoderasi oleh *trust* (kepercayaan)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini berdasarkan dari rumusan masalah tersebut, diantaranya adalah:

1. Untuk menjelaskan pengaruh dari *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah.
2. Untuk menjelaskan pengaruh dari *effort expectancy* (ekspektasi usaha) terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah.
3. Untuk menjelaskan pengaruh dari *social influence* (pengaruh sosial) terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah.
4. Untuk menjelaskan pengaruh dari *facilitating condition* (kondisi fasilitas) terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah.
5. Untuk menjelaskan pengaruh dari *perceived risk* (risiko yang dirasakan) terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah.
6. Untuk menjelaskan pengaruh dari *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah yang dimoderasi oleh *trust*.
7. Untuk menjelaskan pengaruh dari *effort expectancy* (ekspektasi usaha) terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah yang dimoderasi oleh *trust*.

8. Untuk menjelaskan pengaruh dari *social influence* (pengaruh sosial) terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah yang dimoderasi oleh *trust*.
9. Untuk menjelaskan pengaruh dari *facilitating condition* (kondisi fasilitas) terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah yang dimoderasi oleh *trust*.
10. Untuk menjelaskan pengaruh dari *perceived risk* (risiko yang dirasakan) terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah yang dimoderasi oleh *trust*.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, diantaranya:

1. Instansi Perbankan Syariah

Melalui penelitian ini dapat menjadi bahan bagi bank syariah dalam menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan pengguna layanan buka rekening *online* bank syariah khususnya pada generasi milenial.

2. Akademisi

Melalui penelitian ini dapat menambah literatur penelitian mengenai minat menggunakan layanan buka rekening *online* bank syariah dan salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya baik dalam pengembangan model UTAUT ataupun penelitian terkait dengan layanan buka rekening online bank syariah.

3. Pembaca

Melalui penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman bagi pembaca mengenai berbagai macam faktor yang memiliki pengaruh terhadap minat generasi milenial berkaitan dengan penggunaan layanan buka rekening *online* bank syariah.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab dimana dalam setiap bab memiliki sub bab yang menjadi penjabar dengan rincian. Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada Bab II ini menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai referensi sesuai dengan topik penelitian, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis penelitian, serta kerangka berpikir dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III ini menjelaskan mengenai jenis dan sifat penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, serta metode analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada Bab IV memuat pembahasan hasil dari pengolahan data yang didapatkan dalam proses penelitian, pembahasan mengenai deskripsi data, analisis data, hasil penelitian dan hasil pengujian hipotesis serta interpretasi hasilnya.

BAB V PENUTUP

Pada Bab V berisi kesimpulan yang menyajikan uraian mengenai hasil analisis pengolahan data yang diperoleh, saran serta rekomendasi penelitian selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data, analisis, pengujian hipotesis dan pembahasan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Variabel *performance expectancy* tidak memiliki pengaruh terhadap minat generasi milenial untuk menggunakan layanan buka rekening online bank syariah. Hal ini dikarenakan layanan buka rekening online bank syariah bukan merupakan layanan yang digunakan sehari-hari dan tidak berhubungan secara langsung dengan pekerjaan ataupun aktivitas transaksional nasabah.
2. Variabel *effort expectancy* tidak memiliki pengaruh terhadap minat generasi milenial untuk menggunakan layanan buka rekening online bank syariah. Hal ini dapat terjadi karena generasi milenial merupakan generasi yang sudah sangat dekat dengan teknologi, sehingga mudah bagi mereka untuk memanfaatkan penggunaan inovasi teknologi baru.
3. Variabel *social influence* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening online bank syariah. Hal ini dikarenakan layanan buka rekening online bank syariah berkaitan dengan aktivitas perbankan yang bersifat pribadi dan rahasia, sehingga diperlukan adanya perlindungan terhadap data dan informasi pribadi nasabah.

4. Variabel *facilitating condition* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* generasi milenial untuk memanfaatkan penggunaan layanan buka rekening online bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa tersedianya infrastruktur yang memadai dalam penggunaan suatu layanan mempengaruhi minat seseorang untuk memanfaatkan penggunaan layanan tersebut.
5. Variabel *perceived risk* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* generasi milenial untuk menggunakan layanan buka rekening online bank syariah. Hal ini dikarenakan responden tidak merasa bahwa layanan tersebut berisiko dan tidak khawatir terhadap risiko yang akan timbul.
6. Variabel atau konstruk dari *trust* (kepercayaan) hanya dapat memoderasi hubungan antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* generasi milenial dalam menggunakan layanan buka rekening online bank syariah. Sedangkan hubungan 4 variabel lainnya yaitu *performance expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, dan *perceived risk* terhadap *behavioral intention* generasi milenial untuk menggunakan layanan buka rekening online bank syariah belum mampu dimoderasi oleh variabel *trust*. Hal ini dapat terjadi karena layanan buka rekening online bank syariah merupakan layanan yang masih baru sehingga masih diperlukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepercayaan nasabah.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dirancang sebaik mungkin dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang peneliti alami sehingga menjadi keterbatasan penelitian ini, diantaranya:

1. Dalam penelitian ini menggunakan peran kepercayaan sebagai variabel moderasi pada model UTAUT. Sudah banyak penelitian yang membahas mengenai penggunaan layanan perbankan digital dengan menggunakan model UTAUT. Namun untuk mengetahui pengaruh variabel moderasi terhadap model UTAUT ternyata belum banyak referensi yang bisa dijadikan sebagai referensi. Oleh karena itu, pemahaman peneliti masih sangat terbatas terkait dengan teori dalam penelitian ini sehingga pembahasan mengenai hasil penelitian belum begitu mendalam.
2. Keterbatasan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dari jumlah sampel yang masih minimal dan persebaran sampel yang belum merata. Selain itu responden dalam penelitian ini masih didominasi oleh pengguna layanan buka rekening online bank syariah tertentu. Sehingga memungkinkan terjadinya keterbatasan data pada saat pengolahan dan pembahasan.

C. Saran

Berdasarkan dari temuan dalam penelitian, kesimpulan, serta beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, berikut ini peneliti bermaksud memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dipertimbangkan dan berguna untuk pihak terkait serta untuk pelaksanaan penelitian selanjutnya, diantaranya:

1. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan mampu mengembangkan lagi variabel dan model yang digunakan. Peneliti menyarankan untuk menggunakan model UTAUT 2 agar dapat menjelaskan lebih baik lagi mengenai perilaku nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.
2. Melakukan penambahan jumlah sampel dan persebaran sampel dalam penelitian sehingga dapat mendukung keakuratan hasil penelitian.
3. Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini perbankan syariah perlu meningkatkan lagi kepercayaan nasabah terhadap layanan buka rekening online melalui peningkatan fasilitas dan pengembangan *platform* yang lebih ramah terhadap pengguna.
4. Selain itu seiring dengan semakin maraknya kasus kejahatan digital, mitigasi risiko terutama dalam hal layanan perbankan digital perlu untuk ditingkatkan. Pihak perbankan dapat melakukan sosialisasi mengenai cara penggunaan layanan buka rekening online yang aman guna menghindari risiko yang mungkin dapat terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Aldás-Manzano, J., Lassala-Navarré, C., Ruiz-Mafé, C., & Sanz-Blas, S. (2009). The role of consumer innovativeness and perceived risk in online banking usage. *International Journal of Bank Marketing*.
<https://doi.org/10.1108/02652320910928245>
- Beyari, H., & Abareshi, A. (2019). The interaction of trust and social influence factors in the social commerce environment. In *Advances in Intelligent Systems and Computing* (Vol. 843, Issue September). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-99007-1_86
- Farah, M. F., Hasni, M. J. S., & Abbas, A. K. (2018). Mobile-banking adoption: empirical evidence from the banking sector in Pakistan. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1386–1413. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2017-0215>
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human Computer Studies*.
[https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and tam in online shopping: AN integrated model. *MIS Quarterly: Management Information Systems*.
<https://doi.org/10.2307/30036519>
- Ghozali, I., & Hengky, L. (2015). Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0. In *Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Glady, J. E., & Rantung, R. (2020). ANALISIS DETERMINAN NIAT MENGGUNAKAN E-MONEY DI KALANGAN MILLENIALS DENGAN PENDEKATAN UTAUT. *Klabat Journal of Management*.
<https://doi.org/10.31154/kjm.v1i1.451.90-104>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Second Edition. In

California: Sage.

- Hanafizadeh, P., & Khedmatgozar, H. R. (2012). The mediating role of the dimensions of the perceived risk in the effect of customers' awareness on the adoption of Internet banking in Iran. *Electronic Commerce Research*. <https://doi.org/10.1007/s10660-012-9090-z>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2017). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Harridge-March, S. (2006). Can the building of trust overcome consumer perceived risk online? *Marketing Intelligence and Planning*, 24(7), 746–761. <https://doi.org/10.1108/02634500610711897>
- Hartono, J. (2015). Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis. *Public Administration Review*.
- Im, I., Kim, Y., & Han, H. J. (2008). The effects of perceived risk and technology type on users' acceptance of technologies. *Information and Management*. <https://doi.org/10.1016/j.im.2007.03.005>
- Kaur, S., & Arora, S. (2020). Role of perceived risk in online banking and its impact on behavioral intention: trust as a moderator. *Journal of Asia Business Studies*. <https://doi.org/10.1108/JABS-08-2019-0252>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing, Seventeenth Edition. In *Pearson*.
- Lin, W. R., Lin, C. Y., & Ding, Y. H. (2020). Factors affecting the behavioral intention to adopt mobile payment: An empirical study in Taiwan. *Mathematics*, 8(10), 1–19. <https://doi.org/10.3390/math8101851>
- Makanyeza, C. (2017). Determinants of consumers' intention to adopt mobile banking services in Zimbabwe. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 997–1017. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2016-0099>
- Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). Understanding the internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*.

- <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.06.002>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). AN INTEGRATIVE MODEL OF ORGANIZATIONAL TRUST. *Academy of Management Review*. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Merhi, M., Hone, K., Tarhini, A., & Ameen, N. (2020). An empirical examination of the moderating role of age and gender in consumer mobile banking use: a cross-national, quantitative study. *Journal of Enterprise Information Management*. <https://doi.org/10.1108/JEIM-03-2020-0092>
- Mowen, John C., & Minor, M. (2002). *Prilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Norum, P. S. (2003). Examination of generational differences in household apparel expenditures. *Family and Consumer Sciences Research Journal*. <https://doi.org/10.1177/1077727X03255901>
- Owusu Kwateng, K., Osei Atiemo, K. A., & Appiah, C. (2019). Acceptance and use of mobile banking: an application of UTAUT2. *Journal of Enterprise Information Management*. <https://doi.org/10.1108/JEIM-03-2018-0055>
- Priyono, A. (2017). Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay. *Jurnal Siasat Bisnis*, 21(1), 88–106. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol21.iss1.art6>
- Purwanto, E., & Loisa, J. (2020). The intention and use behaviour of the mobile banking system in Indonesia: UTAUT model. *Technology Reports of Kansai University*, 62(6), 2757–2767.
- Rachmawati, I. K., Bukhori, M., Majidah, Y., Hidayatullah, S., & Waris, A. (2020). Analysis Of Use Of Mobile Banking With Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(08).
- Raza, S. A., Shah, N., & Ali, M. (2019). Acceptance of mobile banking in Islamic banks: evidence from modified UTAUT model. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0038>
- Riffai, M. M. M. A., Grant, K., & Edgar, D. (2012). Big TAM in Oman: Exploring the promise of on-line banking, its adoption by customers and the challenges of banking in Oman. *International Journal of Information Management*.

- <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2011.11.007>
- Salimon, M. G., Mokthar, S. S. M., Yusoff, R. Z., Adeleke, A. Q., Morakiny, S., & Mushi, H. M. (2017). Facilitating conditions and perceived security as antecedents of trust among e-banking customers in Nigeria. *International Journal of Economic Research*, 14(19), 265–276.
- Saparudin, M., Rahayu, A., Hurriyati, R., & Sultan, M. A. (2020). Exploring the role of trust in mobile-banking use by Indonesian customer using unified theory of acceptance and usage technology. *International Journal of Financial Research*, 11. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v11n2p51>
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2010). Perilaku Konsumen edisi 7. In *EKONOMI*.
- Setiyono, C., Shihab, M. R., & Azzahro, F. (2019). The role of initial trust on intention to use branchless banking application: Case study of jenius. *Journal of Physics: Conference Series*, 1193(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1193/1/012022>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Stern, P. J. (2002). Generational differences. *Journal of Hand Surgery*, 27(2), 187–194. <https://doi.org/10.1053/jhsu.2002.32329>
- Steven Leon. (2018). Service mobile apps: a millennial generation perspective. *Industrial Management & Data Systems*, 118.
- Sugiyono, P. D. (2018). metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. In *Alfabeta*, cv.
- Susanto, P., Hoque, M. E., Hashim, N. M. H. N., Shah, N. U., & Alam, M. N. A. (2020). Moderating effects of perceived risk on the determinants–outcome nexus of e-money behaviour. *International Journal of Emerging Markets*. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-05-2019-0382>
- Tan, E., & Leby Lau, J. (2016). Behavioural intention to adopt mobile banking among the millennial generation. *Young Consumers*. <https://doi.org/10.1108/YC-07-2015-00537>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). Venkatesh et al (2003) User acceptance of information technology (1). *MIS Quarterly*.

Wang, Y. D., & Emurian, H. H. (2005). An overview of online trust: Concepts, elements, and implications. *Computers in Human Behavior*.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2003.11.008>

Yadgar, Y. T. (2020). The effect of individual factors on user behaviour and the moderating role of trust: an empirical investigation of consumers' acceptance of electronic banking in the Kurdistan Region of Iraq. *Financial Innovation*.
<https://doi.org/10.1186/s40854-020-00206-0>

Sumber Peraturan Otoritas Jasa Keuangan:

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018

Sumber Digital Report:

IDN Research Institute. Indonesian Millennial Report (2020)

Rekapitulasi Insiden Web Defacement (Januari-April 2020) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia

Snapshot Perbankan Syariah Indonesia 2020 (Posisi September 2020) Otoritas Jasa Keuangan

Sumber Internet:

Badan Pusat Statistik. Hasil sensus penduduk 2020, Berita Resmi Statistik No. 07/01/Th.XXIV, 21 Januari 2021. Diakses pada 24 Januari 2021 dari

<https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html>

Bank Syariah Mandiri. Buka Rekening Mandiri Syariah Mudah dan Cepat Lewat Online. Diakses pada 1 Juni 2021

<https://bsm.diregulation.com/news-update/berita/buka-rekening-mandiri-syariah-mudah-dan-cepat-lewat-online>

Bank Syariah Mandiri. Buka Rekening Online. Diakses pada 03 Januari 2021 dari

<https://www.mandirisyariah.co.id/layanan-nasabah/Buka-Rekening-Online>

Bank Syariah Mandiri. Buka Rekening Online. Diakses pada 03 Januari 2021 dari <https://webform.bsm.co.id/index.php>

Bayu, Dimas Jarot (2020). Layanan Perbankan Digital Makin Sering Digunakan saat Pandemi. Diakses pada 25 Desember 2020 dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/18/layanan-perbankan-digital-makin-sering-digunakan-saat-pandemi>

