

**ANALISIS NIAT GENERASI MILENIAL DALAM MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING DENGAN PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED
BEHAVIOR* (TPB) DAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DI
TENGAH PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesi di DIY)**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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:

Evi Paramudita Pratiwi
16820098

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2023**

**ANALISIS NIAT GENERASI MILENIAL DALAM MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING DENGAN PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED
BEHAVIOR* (TPB) DAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DI
TENGAH PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesi di DIY)**



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**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Oleh:

Evi Paramudita Pratiwi

16820098

Dosen Pembimbing Skripsi:

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.

NIP. 19730702 200212 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2023**



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-1279/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS NIAT GENERASI MILENIAL DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN PENDEKATAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (TPB) DAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DI TENGAH PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI DIY)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : EVI PARAMUDITA PRATIWI
Nomor Induk Mahasiswa : 16820098
Telah diujikan pada : Rabu, 16 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 61e6e8bee76d2



Penguji I

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
SIGNED

Valid ID: 64e6e9885d95



Penguji II

Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I
SIGNED

Valid ID: 64e2c47d36dd1



Yogyakarta, 16 Agustus 2023

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Valid ID: 64e721d2c6d56



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Evi Paramudita Pratiwi
Lamp : 1

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menimbang, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Evi Paramudita Pratiwi
NIM : 1682098
Judul Skripsi : "Analisis Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan *Mobile Banking* dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) ditengah Pandemi Covid-19 Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di DIY"

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu ekonomi islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 11 Agustus 2023
Pembimbing

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si
NIP. 19730702 200212 1 00

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evi Paramudita Pratiwi

NIM : 16820098

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Niat Generasi Milenial Dalam Menggunakan *Mobile Banking* dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behaviour (TPB)* di Tengah Pandemi Covid-19 Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di DIY**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saluran dari orang lain kecuali pada harapan yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 10 Agustus 2023



Evi Paramudita Pratiwi
NIM 16820098

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

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

Nama : Evi Paramudita Pratiwi
NIM : 16820098
Program Studi : 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 non eksklusif (*non exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Niat Generasi Milenial Dalam Menggunakan *Mobile Banking* dengan Pendekatan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Tengah Pandemi Covid-19 Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di DIY”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 10 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Evi Paramudita Pratiwi

MOTTO

Khoirunnas Anfa'uhum Linnas

“Sebaik-baiknya manusia adalah mereka yang memberikan manfaat untuk orang lain”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya persembahkan skripsi ini untuk :

Ayah saya Bpk. Bambang Supardi dan Ibu saya Ibu Rusmiyati serta Adik – adik saya Muhammad Nur Ikhsan, Nafisah Nur Azizah dan Qatrunnada Nur Ramadhani yang telah mengisi dunia saya dengan banyak kebahagiaan. Terimakasih atas semua dukungan dan kasih sayang berikan kepada saya.

Bapak Dr. Joko Setyono, S.E., M.Si Dosen Pembimbing Skripsi saya, serta Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan bimbingan dengan kebaikan hati bagi mahasiswanya.

Eris Risnawati, Jayanti Sukma Wardhani, Alfi Alifi Sirullah, Farradila Geta Oceania dan Fitri Nur Eka Rahmawati serta Sahabat-sahabat dan teman-teman PS 2016 yang telah mendukung dan membantu menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung atau tidak langsung.

Untuk sahabat sekaligus kakak terbaik saya yang selalu menemani saya dalam keadaan senang ataupun sedih, yang selalu memberi saya motivasi untuk tetap semangat menjalani kehidupan ini Mba Asti Widia Pangesti yang mau mendengarkan segala keluh kesah saya setiap harinya, terimakasih Mba.

Serta teruntuk Almamater tercinta

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



PEDOMAN -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

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
شكرتم لئن	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif +Lam

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

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

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

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

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan. Sholawat beserta salam senantiasa tetap 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, aamiin.

Dalam penyusunannya, skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan 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 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Farid Hidayat, S.H., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan.

5. Bapak Dr. Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak masukan serta memotivasi saya selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan yang luas selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh karyawan dan Staf Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Orang tua tercinta Bapak Bambang Supardi dan Ibu Rusmiyati, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan.
9. Sahabat-Sahabat tercinta Eris Risnawati, Jayanti Sukma Wardhani, Alfi Alifi Sirullah, Farradila Geta Oceania dan Fitri Nur Eka Rahmawati yang selalu memberi semangat dan berjuang bersama untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi.
10. Teman-teman KKN Temati Ekonomi Kreatif Moyudan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
11. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2016, Khusus nya untuk PS B yang telah bersama-sama menempuh pendidikan.
12. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin yaa rabbal ‘alamiin.

Yogyakarta, 11 Agustus 2023

Penulis



Evi Paramudita Pratiwi

NIM. 16820098



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN -PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Kontribusi Penelitian.....	15
E. Sistematika Pembahasan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Landasan Teori.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Pengembangan Hipotesis.....	51
D. Kerangka Berfikir.....	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	59
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	59
B. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	60
C. Populasi dan Sampel.....	61
D. Teknik Pengambilan Data	63
E. Definisi Operasional Variabel	64

F. Teknik Analisis Data.....	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	75
A. Gambaran Umum Penelitian	75
B. Karakteristik Responden	76
C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83
D. Uji Asumsi Klasik	91
E. Uji Regresi Linear Berganda.....	94
F. Uji Hipotesis.....	97
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	102
BAB V PENUTUP.....	116
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	121



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	66
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran	76
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Pernikahan	79
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Status Pernikahan	79
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan Responden.....	82
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Pengalaman Menjadi Nasabah BSI.....	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Attitude</i>	85
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Norma Subjektif	86
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kontrol Perilaku	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Manfaat	89
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Niat	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	94
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	95
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel	97
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	98
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	101
Tabel 4.22 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	102
Tabel 4.23 Detail Jawaban Kuesioner <i>Attitude</i>	104
Tabel 4.24 Detail Jawaban Kuisisioner <i>Subjective Norm</i>	107
Tabel 4.25 Detail Jawaban Kuisisioner Persepsi Kemudahan.....	111

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Pengguna <i>Smartphone</i>	4
Gambar 1.2 Pertumbuhan Pengguna Internet	5
Gambar 1.3 Antusias untuk Menggunakan Perbankan Digital	9
Gambar 1.4 Komposisi Penduduk Menurut Generasi.....	11
Gambar 2. 1 Model Theory TAM Sebelum Dilakukan Modifikasi.....	21
Gambar 2. 2 Model TPB	23
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	121
Lampiran 2 Hasil Olah Data SPSS 25.....	125
Lampiran 3 Output Hasil SPSS.....	144
Lampiran 4 <i>Curriculum Vitae</i>	152



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan *Theory of Planned Behavior* dan *Theory Acceptance Model*. Sampel dari penelitian ini diambil dengan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling* yang berjumlah 101 responden. Analisis data yang digunakan yaitu SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan sikap, norma subjektif dan persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh positif terhadap niat generasi milenial untuk menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Sementara kontrol perilaku persepsian dan persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap niat milenial untuk menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci : Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Niat, Milenial, *Mobile Banking*.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekitar akhir tahun 2019, muncullah virus Covid-19 merupakan varian baru virus yang pertama kali muncul di dunia dari Wuhan, Provinsi Hubei, China, saat itu virus tersebut menjadi masalah global. Virus Covid-19 adalah virus yang sangat berbahaya bagi tubuh manusia yang menyerang pada paru-paru, sehingga mengakibatkan banyak korban jiwa karena yang diserang virus ini adalah organ penting dalam tubuh. Adanya virus Covid-19 menyebabkan pembatasan segala aktivitas karena penyebarannya yang sangat cepat.

Virus Covid-19 mengalami berkembang pesat di Indonesia pada saat itu. Menurut Kementerian Kesehatan (Kemenkes), pada Rabu, 14 Juli 2021, jumlah pasien terinfeksi COVID-19 mengalami penambahan paling banyak yakni sebanyak 54.517 pasien, melampaui dari rekor sebelumnya sebanyak 47.899 kasus. Berdasarkan data dari Databoks.id menyebutkan bahwa jumlah angka kematian di Indonesia akibat covid-19 per tanggal 23 Desember 2022 mencapai 160,49 ribu jiwa yang meninggal karena terpapar covid-19. Jumlah ini menempati urutan kedua angka kematian tertinggi di Asia.

Upaya dari pemerintah untuk mencegah penyebaran virus Covid-19, pemerintah telah menetapkan beberapa pedoman dan kebijakan, mulai dari Pembatasan Sosial Berskala Besar yang kemudian disingkat menjadi PSBB

dan Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat disingkat PPKM, kebijakan ini mewajibkan kepada seluruh masyarakat untuk tetap berada di rumah. Namun, dalam kegiatan operasional sehari-hari, masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kegiatan transaksional. Sumber daya dalam hal keuangan diperlukan untuk menyelesaikan transaksi sehari-hari, di mana kedua pihak yang bertransaksi harus bertemu langsung untuk menyelesaikan transaksi. Akan tetapi, saat ini berbeda akibat adanya virus Covid-19 yang menyerang masyarakat. Untuk menekan penyebaran virus Covid-19, masyarakat diimbau untuk tidak melakukan kegiatan dan bepergian dari rumah serta berkumpul dalam kerumunan besar.

Sejak sebelum covid-19 muncul, bank menawarkan banyak layanan yang memudahkan nasabah dalam berbisnis. Berkat teknologi canggih, segala macam transaksi dapat dilakukan menggunakan media elektronik tanpa harus bersentuhan dengan fisik secara langsung. Pelayanan digital telah meningkat secara signifikan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Banyak yang menemukan kontribusi terhadap layanan digital di bidang pendidikan, politik serta ekonomi. Dalam salah satu sektor perekonomian Indonesia sering dimanfaatkan oleh masyarakat yakni pelayanan jasa keuangan. Misalnya, pengenalan pelayanan digital yang membantu pelanggan untuk mengakses informasi akun, informasi dari produk yang sudah ada, dan untuk memberikan peningkatan kualitas layanan perusahaan. Dengan layanan dari perbankan, yang saat ini mudah berbisnis dengan bantuan layanan digital yaitu mobile banking di tengah

pandemi Covid-19. Mobile banking merupakan pelayanan yang akan memberikan kemudahan akses dan kecepatan untuk melakukan transaksi keuangan secara langsung saat itu juga. Nasabah individu dapat menggunakan layanan mobile banking melalui telepon seluler mereka. Produk mobile banking adalah saluran distribusi bank yang memungkinkan akses ke rekening nasabah menggunakan ponsel. Dengan adanya mobile banking, bank juga mampu untuk meningkatkan kecepatan dan jangkauan pelayanan dalam perbankan syariah di tengah Covid-19. Dengan menggunakan mobile banking diharapkan menjadikan sebuah solusi berbisnis di tengah pandemi Covid-19.

Pada era globalisasi yang begitu cepat bersamaan dengan perkembangan teknologi dan internet untuk memudahkan segala kebutuhan manusia. Berbagai macam inovasi muncul, dan diciptakan menyesuaikan dengan kebutuhan manusia yang semakin beragam. Semakin beragamnya aktivitas yang dilakukan oleh manusia akan menuntut untuk bertindak dengan cepat, praktis, efektif dan efisien. Perkembangan teknologi ini tentunya menimbulkan perubahan pola kehidupan manusia dalam banyak hal.

Salah satu bukti perkembangan teknologi yang berkembang dengan pesat dari waktu ke waktu yakni pada bidang teknologi komunikasi berupa *smartphone*. Pertumbuhan pengguna *smartphone* di Indonesia dari tahun ke tahun semakin meningkat. Berdasarkan hasil survei pada tahun 2016 jumlah pengguna *smartphone* mencapai 65,2 juta kemudian meningkat sebanyak

9,7 juta pada 2017 menjadi 74,9 juta. Peningkatan ini juga terus terjadi pada tahun berikutnya hingga mencapai 83,5 juta pengguna. Data terakhir pada tahun 2019 jumlah pengguna mengalami kenaikan menjadi 92 juta.¹

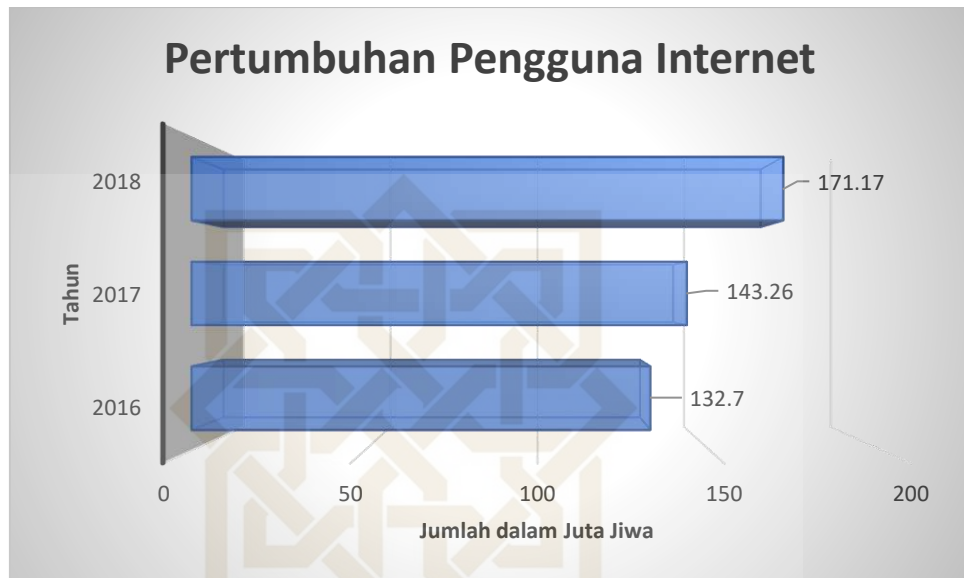


Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Pengguna *Smartphone*

Kenaikan jumlah pengguna smartphone yang juga tentunya diringi dengan kenaikan jumlah pengguna internet yang dari tahun ke tahun juga mengalami kenaikan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) menyebutkan pengguna internet dari tahun ke tahun semakin melonjak penggunaannya. Pada tahun 2018 sebanyak 171,17 juta orang penduduk Indonesia terhubung dengan

¹<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/08/pengguna-smartphone-di-indonesia-2016-2019>. Diakses pada Kamis, 5 Maret 2020 pukul 13:15 WIB.

internet. Jumlah tersebut menunjukkan hampir 65% dari keseluruhan populasi di Indonesia menggunakan internet.²



Gambar 1.2 Pertumbuhan Pengguna Internet

Smartphone memiliki berbagai aplikasi *mobile* yang jika terhubung dengan internet akan membantu manusia dalam berbagai hal, dalam dunia bisnis misalnya. Fitur-fitur dalam aplikasi yang disediakan oleh *smartphone* akan membantu pebisnis dalam mengembangkan usahanya sehingga dapat memperoleh keuntungan yang lebih besar. Berbagai transaksi dapat dilakukan melalui *smartphone* begitu pula untuk mencari informasi dan bertukar informasi tanpa harus bertatap muka secara langsung, tanpa batasan tempat, tanpa batasan waktu. Hal ini tentunya akan meningkatkan keefektifan dan keefisienan dalam berbisnis.

²<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191108163942-37-113840/digital-banking-benarkah-bank-tidak-butuh-cabang-lagi>. Diakses pada hari Kamis, 5 Maret 2020 pukul 13:50 WIB.

Perkembangan teknologi yang pesat ini juga diikuti oleh dunia perbankan dengan memberikan pelayanan dan kemudahan untuk mengakses informasi serta melakukan transaksi kepada nasabahnya. Metode secara konvensionalnya perbankan yakni nasabah datang ke bank untuk melakukan kebutuhan transaksinya, namun seiring dengan perkembangan teknologi hal ini dianggap kurang keefisien karena akan menyita waktu yang cukup banyak. Hal ini dikarenakan nasabah membutuhkan waktu untuk perjalanan ke bank, mengisi formulir transaksi, mengantri dengan nasabah lainnya dan pemrosesan transaksi di teller.

Bank sebagai lembaga penyedia jasa keuangan kepada masyarakat yang tentunya akan memperhatikan kepuasan nasabahnya. Peringkat dari nasabah bank menjadi tolok ukur penilaian keberhasilan bank. Dengan berkembang teknologi saat ini membantu perbankan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau nasabah. Melihat transaksi secara konvensional bank yang menyita cukup banyak waktu sehingga perlu diadakan penambahan fasilitas pelayanan yang setara dengan perkembangan teknologi saat ini dan tentunya efektif dan efisien.

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah, bank menawarkan layanan *mobile banking* sebagai sarana alternatif dalam melakukan transaksi perbankan selain yang ditawarkan di kantor dan ATM. Dengan adanya *mobile banking* ini nasabah dapat melakukan transaksi perbankan mulai dari pengecekan saldo rekening, transfer, pembelian atau *top up*, pengecekan

mutasi dan lain-lain yang hanya dilakukan melalui *smartphone* pribadi yang terinstal aplikasi *mobile banking* dan terhubung dengan internet.

Menurut Magnus Ekbohm yang merupakan CEO Lazada Indonesia menerangkan bahwa penggunaan fitur yang ada pada *smartphone* mendorong tumbuhnya industri perekonomian digital yang akan terus berkembang. Internet sudah merupakan hal pokok dalam dunia industri, sehingga tanpa internet tidak ada industri yang dapat berjalan.³ *Mobile banking* sebagai salah satu aplikasi *mobile* yang membantu kemudahan dalam bertransaksi sehingga hal ini akan mendukung pertumbuhan industri ekonomi digital pula.

Masuknya *mobile banking* dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi konsumen (nasabah) dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. Pada kenyataannya, manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* tidak selalu sejalan dengan niat konsumen atau nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Niat untuk menggunakan teknologi baru dalam hal ini *mobile banking* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain persepsi dari nasabah sendiri terhadap aplikasi *mobile banking* tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lembaga riset DEKA dengan menysasar sebanyak 1.120 responden, hasil penelitian diluar gruping komunikasi dan hiburan, *smartphone* digunakan untuk layanan

³<https://swa.co.id/swa/trends/technology/ini-fakta-fakta-pengguna-smartphone-di-indonesia>.
Diakses pada Kamis, 5 Maret 2020 pada pukul 14:10 WIB.

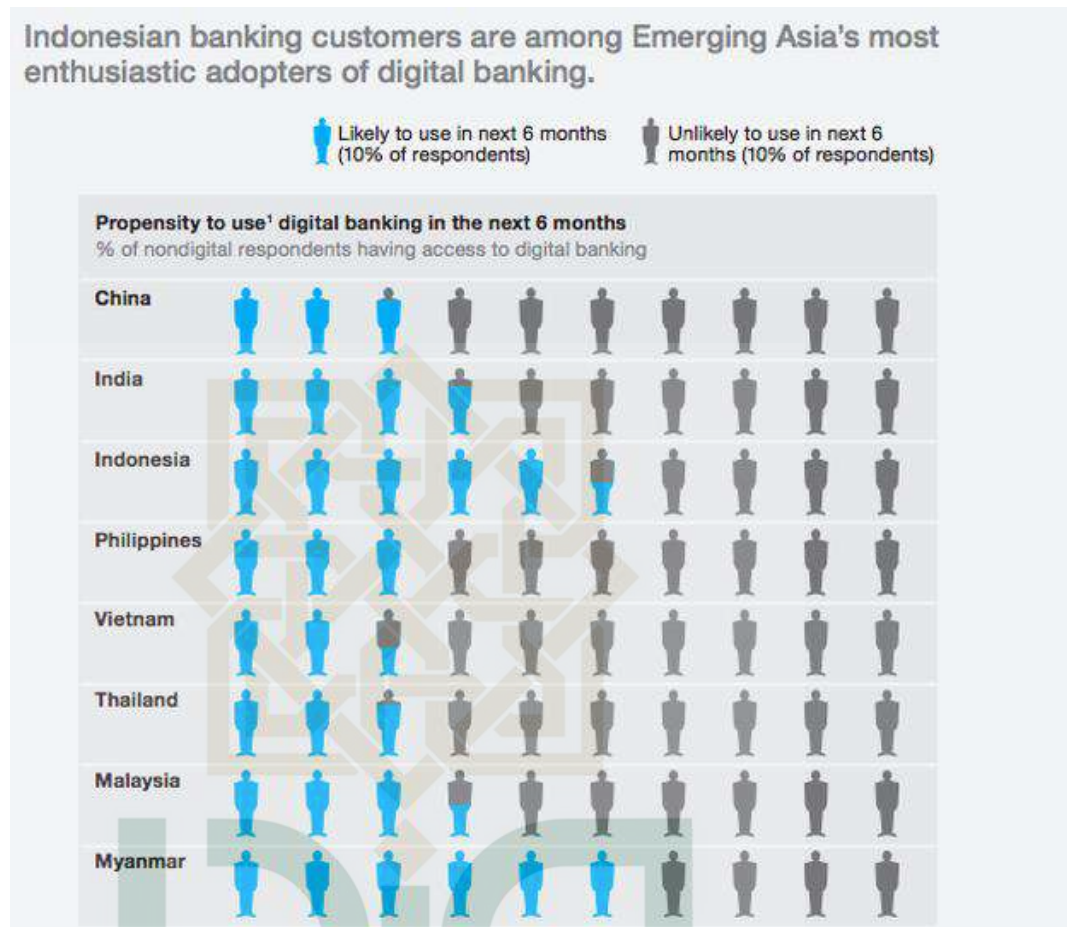
maps sebanyak 42%, untuk mengakses transportasi online sebesar 40%, untuk belanja online sebesar 30%, untuk mengecek email sebesar 28%, untuk mengakses *mobile banking* sebesar 11 % dan untuk membuka aplikasi pekerjaan sebesar 8%.⁴

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat dilihat bahwa *mobile banking* di kalangan masyarakat Indonesia belum sepenuhnya menggunakan, sehingga jumlahnya masih relative lebih rendah dibandingkan dengan aplikasi lainnya. Namun walaupun demikian, berdasarkan hasil survei pada tahun 2017, kelembagaan konsultan global McKinsey and Company telah melakukan survei terhadap nasabah perbankan Indonesia dengan mengambil lebih dari 900 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah perbankan di Indonesia sangat antusias untuk mengadopsi teknologi perbankan digital. Hampir enam dari sepuluh nasabah perbankan Indonesia memiliki antusias untuk menggunakan layanan perbankan digital. Angka ini melebihi negara lain seperti Malaysia, Thailand, Vietnam, dll.⁵

⁴<https://technologue.id/apa-saja-aktivitas-favorit-pengguna-smartphone-di-indonesia/amp/>.

Diakses pada hari Kamis, 5 Maret 2020 pukul 15:45 WIB.

⁵<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191108163942-37-113840/digital-banking-benarkah-bank-tidak-butuh-cabang-lagi>. Diakses pada hari Kamis, 5 Maret 2020 pukul 16:18 WIB.



Gambar 1.3 Antusias untuk Menggunakan Perbankan Digital

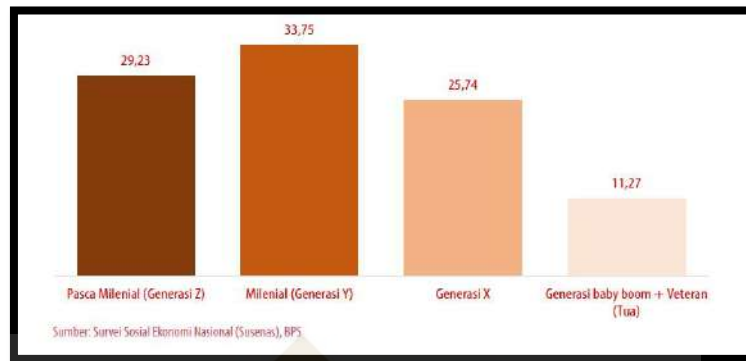
Hal demikian juga dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia yang mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil penelitian Jenius Financial Study :Indonesi Digital Savvy Behaviour bersama Nielsen menunjukkan bahwa pengguna *mobile banking* tumbuh dari 2014 sebanyak 28 % mengalami kenaikan sebesar 2% hingga tahun 2018 sehingga jumlah penggunanya naik menjadi 30%.⁶

⁶<https://www.bareksa.com/id/text/2019/02/26/pengguna-internet-dan-digital-bankingmelonjak-karena-faktor-ini/21705/news>. Diakses pada hari Kamis, 5 Maret 2020 pukul 16:30 WIB.

Berdasarkan penelitian Jenius Financial Study juga dijelaskan bahwa pengguna aplikasi keuangan 49% adalah generasi Y atau generasimilenial. Aplikasi keuangan menempati posisi keenam hingga kedelapan setelah penggunaan smartphone untuk kegiatan lain seperti *chatting, music, games*, ataupun *shopping*. Hal ini berbeda dengan generasi X dan generasi Baby Boomers yang menggunakan aplikasi keuangan sejumlah 42% dan 23%. Semakin muda tingkat generasi dari individu maka akan semakin banyak aktivitas yang dapat dilakukannya melalui *smartphone* dan menunjukkan bahwa semakin muda tingkat generasi maka penilaian terhadap inovasi perkembangan teknologi akan semakin positif.⁷

Generasi millennial merupakan generasi yang lahir dimana internet mulai berkembang dan tumbuh sejalan dengan media digital. Berdasarkan *Generation Theory* yang dicetuskan oleh Karl Mannheim pada tahun 1923 dalam Statistik Gender Tematik dijelaskan bahwa generasi milenial adalah generasi yang lahir pada rasio tahun antara 1980 sampai dengan tahun 2000. Generasi milenial juga disebut dengan istilah generasi Y. Generasi milenial adalah kaum muda yang saat ini berusia antara 23 - 43 tahun.

⁷Ibid



Gambar 1.4 Komposisi Penduduk Menurut Generasi

Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jumlah dari generasi milenial sudah mendominasi jika dibanding generasi lainnya. Menurut data Susenas BPS 2017, jumlah penduduk generasi milenial mencapai sekitar 88 juta jiwa atau 33,75 persen dari total penduduk Indonesia. Pangsa ini lebih tinggi dari generasi sebelumnya, seperti Generasi X (25,74 persen) dan baby boomer veteran (11,27 persen). Jumlah generasi Z baru juga naik menjadi sekitar 29,23 persen.

Generasi milenial yang mendominasi dalam penggunaan internet tersebut. Generasi milenial memiliki ciri khas tersendiri dengan adanya internet yang mulai berkembang dan tumbuh dengan berkembangnya media digital. Orang yang termasuk dalam Generasi millennial sudah mengenal atau bahkan sudah terbiasa dengan berbagai macam aplikasi dan teknologi yang canggih sehingga mereka termasuk fasih dalam hal menggunakan teknologi.

Meningkatnya jumlah pengguna *mobile banking* seiring dengan perkembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan manusia. Banyaknya pengguna *mobile banking* ini tentu memiliki pola perilaku yang berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Niat untuk menggunakan *mobile banking* dapat dipengaruhi oleh beberapa factor baik dari dalam individu itu sendiri ataupun dari lingkungan sekitarnya. Menggunakan atau tidak menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh sikap dan niat individu yang akan membentuk sebuah pola perilaku yang terencana.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatasmenjadikan acuan untuk dilakukannya penelitian ini. Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu diantaranya adalah Amalia (2018), Rukhviyanti (2015), Sulistyarini (2012) dan Gebba (2013) yang menggunakan 2 pendekatan yakni TAM dan TPB untuk mengetahui niat individu dalam penelitiannya. Dalam penelitian ini untuk mengetahui niat seorang individu dalam menggunakan *mobile banking* akan dilakukan khusus pada generasi milenial. Penelitian ini melihat faktor – faktor yang mempengaruhi niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* dengan menggunakan *The Theory of Planned Behavior* yang dikemukakan oleh Icek Ajzen dan *Theory Acceptance Model* yang dikemukakan oleh Davis.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada adanya keterkaitan dengan pandemi covid-19. Pandemi covid-19 di Indonesia yg terjadi dari tahun 2020 sampai dengan pertengahan tahun 2023. Sehingga dalam penlitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana

niat dari generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemic covid-19.

Berdasarkan pemaparan tersebut judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu **“Analisis Niat Generasi Milenial Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Dan *Theory Of Planned Behavior (TPB)* di Tengah Pandemi COVID-19 Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Di DIY”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *attitude* terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19?
2. Bagaimana pengaruh norma subjektif (*subjective norm*) terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19?
3. Bagaimana pengatuh kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*) terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) penggunaan *mobile banking* terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19?

5. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) terhadap niat generasi milenial dalam penggunaan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk membuktikan pengaruh *attitude* terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19.
2. Untuk membuktikan pengaruh norma subjektif (*subjective norm*) terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19.
3. Untuk membuktikan pengaruh kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*) terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19.
4. Untuk membuktikan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) penggunaan *mobile banking* terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19.
5. Untuk membuktikan pengaruh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) penggunaan *mobile banking* terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi Penelitian secara Teoritis :

- a. Penelitian ini diharapkan akan meningkatkan pemahaman dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), pengaruh norma subjektif (*subjective norm*) dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*) terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking*.
- b. Sebagai bahan acuan dan memberikan informasi bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Kontribusi Penelitian secara Praktis :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan *mobile banking* bagi penyedia layanan tersebut, sehingga dengan mengetahui faktor yang mempengaruhi akan menjadi acuan untuk menarik masyarakat dalam penggunaan *mobile banking*. Selain itu juga untuk menambah inovasi baru dari sistem aplikasi *mobile banking* di masa yang akan datang.
- b. Bagi program studi diharapkan dapat menambah informasi mengenai layanan *mobile banking* pada saat perkuliahan.

- c. Untuk generasi milenial dan masyarakat umum yang belum menggunakan *mobile banking* diharapkan menjadi sebuah pertimbangan dan informasi mengenai layanan *mobile banking*.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan gambaran singkat isi kandungan dalam skripsi ini. Dalam penelitian ini disusun dengan sistematika Bab yang terdiri dari lima Bab yakni Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode Penelitian, dan Bab IV Hasil dan Pembahasan dan Bab V Penutup.

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika penulisan. Pada bab pertama ini menjelaskan mengenai isi skripsi secara keseluruhan. Latar belakang yang menjelaskan mengenai masalah yang akan diteliti dan urgensi mengapa judul yang diambil penting atau layak untuk diteliti. Selanjutnya terdapat rumusan masalah penelitian berupa pertanyaan kajian. Berdasarkan rumusan masalah tersebut ditentukan tujuan dan manfaat dari penelitian tersebut. Bagian terakhir adalah sistematika penulisan penelitian ini yang menjelaskan dari BAB I, II, III, IV dan V.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan teori yang digunakan dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dasar bagi penelitian. Teori yang digunakan adalah teori yang berkaitan dengan judul penelitian

dan dijelaskan masing-masing teori dengan sub-bab terpisah. Telaah pustaka yang menjabarkan penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai rujukan dalam melaksanakan penelitian. Dengan adanya teori dan hasil dari penelitian terdahulu, maka akan dibentuk hipotesis awal yang akan diuji dan kerangka berfikir dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berkaitan tentang metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Pertama menjelaskan jenis dan sumber data dari penelitian. Kedua, menguraikan informasi terkait populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian. Ketiga, metode pengumpulan data yang akan digunakan serta mengenai variable yang dipilih untuk diteliti dan definisi operasionalnya. Bagian terakhir adalah metode analisis data untuk memperoleh tujuan penelitian yang menjelaskan mengenai alat analisis statistic yang digunakan beserta uji-ujinya untuk mengolah data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan analisis data yang digunakan dan pembahasan mengenai hasil analisis dari objek yang diteliti. Selanjutnya adalah uraian pembahasan yakni penafsiran dan analisis dari peneliti. Pada bab ini merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah disusun.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab terakhir yang menjelaskan secara singkat kesimpulan dari penelitian dan saran dari peneliti. Bagian

kesimpulan memaparkan kembali hasil analisis secara singkat. Bagian saran ini menjelaskan keterbatasan dari penelitian dan saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data serta pembahasan yang sudah dilaksanakan mengenai bagaimana pengaruh dari sikap, norma subjektif, kontrol perilaku, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap niat generasi milenial nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19, dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel sikap tidak dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat generasi milenial nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19.
2. Variabel norma subjektif tidak dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat generasi milenial nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19.
3. Variabel kontrol perilaku memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat generasi milenial nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19.
4. Variabel persepsi kemudahan tidak dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat generasi milenial nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19.

5. Variabel persepsi manfaat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat generasi milenial nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *mobile banking* ditengah pandemi covid-19.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, peneliti memberikan sedikit saran dengan harapan dapat dijadikan sebagai anjuran yang berguna untuk kelompok yang berkepentingan. Berikut beberapa saran yang dalam penelitian ini :

1. Untuk pihak Bank Syariah Indonesia, sebaiknya lebih ditingkatkan lagi mengenai anjuran kepada nasabah untuk menggunakan *mobile banking* dengan memberikan fitur layanan di *mobile banking* yang lebih lengkap dan menjamin keamanan data nasabah dengan resiko dari penggunaan seminimal mungkin.
2. Untuk peneliti yang akan data, semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi serta pembelajaran komparasi untuk penelitian mendatang. Peneliti mendatang diharapkan dapat memilih variabel independen yang dapat memberikan informasi lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboelmaged, M. G., & Gebba, T. R. (2013). Mobile Banking Adoption : An Examination of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior. *International Journal of Business Research and Development*, 2(1), 35–50.
- Anwar Sanusi. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Amalia, S. N. A. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Individu Terhadap Financial Technology (Fintech) Syariah (Paytren) Sebagai Salah Satu Alat Transaksi Pembayaran (Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Of Planned Behavior (TPB))*. UIN Sunan Kalijaga.
- Andryanto, R. (2016). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli di Toko Online (Studi Empiris yang dilakukan pada OLX.co.id di Yogyakarta)* (UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA). Retrieved from https://eprints.uny.ac.id/41480/1/RezaAndryanto_12808144073.pdf
- Annur, M. F. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Generasi Millennials (Studi Kasus Pengguna Bank Syariah DI Yogyakarta)*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Arikunto S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan ke-11. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arthana, Y. W., & Rukhviyanti, N. (2015). Pengaruhminat Individu Terhadap Penggunaanmobile Banking (M-Banking): Model Kombinasi Technologyacceptancemodel (TAM) Dan Theoryof Planned Behavior (TPB). *Jurnal Informasi*, VII(1), 25–44.
- Azwar, Saifuddin. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batista, M., & Pratiwi, R. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Nasabah Bank BCA Di Kota Palembang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 1(2), 67–78.
- Beck, L., & Ajzen, I. (1991). Predicting Dishonest Actions Using the Theory of Planned Behavior. *Journal Of Research In Personality*, 301, 285–301.
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling*. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336.
- Darmawan, A. (2017). *PENGARUH SIKAP, NORMA SUBJEKTIF DAN KONTROL KEPERILAKUAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BMT CITRA*

BUANA SYARIAH. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fina Khillah Fathinah - Zaki Baridwan, *Determinat Minat Individu dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Teknologi di BANK SYARIAH*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Malang 2012.
- Fitriana, A. (2015). Analisis TAM Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking BCA. *CSRID Journal*, 7(3), 135–144.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayatullah, S., Waris, A., Devianti, R. C., Sari, S. R., Wibowo, I. A., & Pw, P. M. (2018). Perilaku Generasi Milenial dalam Menggunakan Aplikasi Go-Food. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 240–249.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran (Jilid I Ed)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawati, H. A., Winarno, W. A., & Arif, A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, IV(1), 24–29.
- Lancaster, L. C., & Stillman, D. (2002). *When Generations Collide: Who They Are. Why They Clash. How To Solve The Generational Puzzle At Work*. New York: Harpercollins.
- Marwanto, A. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Individu Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA.
- Rahayu, I. S. (2015). MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta) Imam. *JURNAL EKONOMI SYARIAH INDONESIA (JESI)*, V(2), 137–150.
- Riduwan. (2005). *Skala Pengukuran Variable Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Safeena, R., Date, H., Hundewale, N., & Kammani, A. (2013). Combination of TAM and TPB in Internet Banking Adoption. *International Journal of Computer Theory and Engineering*, 5(1), 146–150. <https://doi.org/10.7763/IJCTE.2013.V5.665>

- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks.
- Stafford, D. E., & Griffis, H. S. (2008). *A Review of Millennial Generation Characteristics and Military Workforce Implications*.
- Statistika Perbankan Syariah Indonesia
- Sugiyono.(2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D* (A. Nuryanto, Ed.). Alfabeta.
- Suharni & Purwanti. 2018. *Upaya Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa*. G-COUNS: Jurnal Bimbingan dan Konseling. Vol. 3 No. 1, p- ISSN: 2541-6782, e-ISSN: 2580-6467.
- Sulistiyarini, S. (2012). Pengaruh minat individu terhadap penggunaan mobile banking: model kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2), 1–20.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research*, No. 6, 144–176.
- V. Wiratna Sujarweni, 2007. *Panduan Mudah Menggunakan SPSS & Contoh Penelitian Bidang Ekonomi*. Penerbit Ardana Media, Cetakan Pertama Februari 2007.
- Wibiadila, I. (2016). *Pengaruh kegunaan, kemudahan, resiko, dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking*. *Management Journal*, 2(2), 1–13.
- Wiley, J. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis* (Edisi 6 Bu). Salemba Empat.