

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah merupakan sektor keuangan yang datang sebagai alternatif dari perbankan konvensional. Kehadirannya telah muncul atas keinginan serta minat bakal nasabah untuk menginvestasikan uang mereka sesuai dengan agama dan keyakinan di anut. Kebutuhan mayoritas penduduk muslim ini, mengharuskan mereka untuk terus mengaplikasikan kehalalan pada setiap aktivitasnya, termasuk transaksi keuangan. Perbankan syariah adalah sektor keuangan berbasis syariah yang telah berdiri sebagai tanggung jawab sosial, yang mengedepankan toleransi terhadap sesama. Adanya perbankan syariah adalah sumbangan besar, sekaligus ikhtiar mensejahterakan umat islam untuk ber-*muamalah* dalam bentuk kemitraan, sesuai yang diperbolehkan hukum islam.

Peraturan mengenai perbankan syariah telah dimuat sejak tahun 1992 untuk beroperasi, lebih tepatnya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 berisi tentang pengertian perbankan. Yang kemudian disempurnakan menjadi Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang pengertian bank yang terdiri dari 2 (dua) jenis perbankan yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat.¹ Telah dimuat pula peraturannya dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Adanya hukum dari negara ini ditambah atas

¹ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT, Sardo Sarana Media, 2011), hal. 44.

hukum agama yang telah dipeluk sebagian besar penduduk Indonesia, mempertegas kehadiran perbankan syariah ini sejak dua puluh delapan tahun berjalan.

Segala aktivitas transaksi yang mengandung nilai keadilan, sesuai dengan prinsip Islam dalam perbankan syariah merupakan bentuk ikhtiar untuk memperbaiki nilai-nilai dalam transaksi perbankan sebelumnya, dengan tujuan kemaslahatan umat. Adanya riba (tambahan) dalam suku bunga merugikan secara riil bagi nasabah, pun banyak transaksi lain yang dilarang oleh syariah namun tetap dimanfaatkan bagi konvensional. Adapun Firman Allah, sebagai dasar dilarangnya riba diantaranya, tertuang pada Surat Al-Baqarah, ayat 276 yakni:

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُزِيلُ الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ
رِائِيْمٍ (٢٧٦)

Artinya: Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran dan bergelimang dosa. (Q.S Al-Baqarah : 276)

Adapun transaksi lain yang dilarang, di antara lain ialah yang mengandung unsur *gharar* (ketidakjelasan), *maysir* (judi), yang menyebabkan terjadinya kesenjangan ekonomi dan menimbulkan kebiasaan komersil, tanpa mengacu pada muamalah yang didasarkan untuk kebaikan bersama. Sehingga berdirinya perbankan syariah yang menerapkan keadilan, kejujuran, dan transparansi membantu perkembangan ekonomi nasional.

Dalam operasionalnya perbankan syariah dan nasabah memiliki hubungan dengan bentuk kemitraan. Nasabah memiliki peran penting yang dapat menentukan perkembangan perusahaan yang unggul. Mendahulukan kebutuhan nasabah tanpa menyulitkan dan merugikan nasabah, adalah

pelayanan yang harus disuguhkan. Seperti yang di ungkapkan oleh Zeithmal bahwa mengetahui harapan pelanggan adalah upaya penting dalam penentuan dan pemberian layanan dengan kualitas tinggi. Dengan melihat perilaku seseorang kita dapat mengetahui kesimpulan bahwa sesuatu yang dihadapkan pada mereka bernilai atau tidak. Sesuatu yang bernilai baik akan menumbuhkan minat seseorang dalam perasaan yang baik.

Minat merupakan kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang.² Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia minat juga memiliki arti yang sama dengan preferensi. Minat nasabah juga dapat diartikan sebagai gejala psikologis yang timbul yang ditandai oleh pemusatan perhatian terhadap suatu produk perbankan dengan perasaan senang.

Pada revolusi industri 4.0 seperti sekarang ini kemajuan dan perkembangan sektor perbankan syariah memang telah menekankan fasilitas teknologi informasi yang canggih sebagai salah satu modal utama. Dengan melakukan adaptasi, bank syariah dapat mengakomodir kebutuhan nasabah yang menginginkan berbagai kecepatan dan kemudahan dalam lalu lintas keuangan, guna memenuhi harapan nasabah mereka. Sebagaimana teknologi yang berkembang untuk memudahkan pekerjaan, begitu juga akan fasilitas dan layanan transaksi keuangan yang dibutuhkan oleh kebanyakan kelompok nasabah baru saat ini. Syarat yang harus dipenuhi suatu perusahaan agar sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan

² Abd. Rahmad, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Prespektif Islam*, (Jakarta: PT. Prenada Media, 2004), hal. 262.

mempertahankan pelanggan.³ Faktanya sekarang ini perilaku konsumen lebih mengarah pada teknologi serta ranah digital. Lebih tepatnya pada produk-produk yang dibutuhkan dengan pelayanan yang cepat, dan nasabah dapat dengan mandiri mengendalikannya.⁴

“Generasi Milenial” lebih dikenal sebagai generasi atau kaum muda yang akrab dan melek dengan teknologi informasi maupun jejaring online. Salah satu ciri utamanya generasi ini ditandai oleh peningkatan penggunaan teknologi digital. Adapun ciri lain generasi yang dibesarkan pasca kemajuan teknologi ini tergolong kreatif, informatif, mempunyai passion. Mereka memiliki usia produktif dan memiliki keakraban dengan media komunikasi. Adanya generasi milenial merupakan kesempatan besar bagi perbankan syariah untuk membuka *market share*nya. Perbankan syariah harus pandai melihat kondisi dan budaya yang ada. Urgensi perbankan syariah untuk mengetahui faktor apa yang membuat generasi milenial berminat menjadi nasabahnya adalah hal yang berpengaruh bagi usahanya.

Di dalam *Deloitte Indonesia Perspectives* menunjukkan bahwa generasi milenial memiliki prosentase terbesar yakni 33,25% dibanding dengan ketiga generasi lainnya. Data yang diambil pada tahun 2017, menyebutkan bahwa jumlah ini telah diprediksi akan terus naik dan menguasai demografi. Generasi Milenial adalah salah satu kelompok penduduk yang besar jumlahnya dan memiliki ciri gaya hidup serta potensi yang lebih unggul. Perlu diketahui

³ Fasochah Harnoto, *Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, No. 36 (April 2014), hal. 1.

⁴ Asti Marlina dan Widhi Aryo B, *Digitalisasi Bank terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ilmiah Inovator, (Maret 2018), hal. 15

apakah dengan demikian, produk perbankan syariah yang tampil berupa fasilitas maupun produk *financial technology* dapat diminati oleh generasi milenial, dan memberikan manfaat dalam menjalankan bisnis. Meski begitu, harus tetap diperhatikan pula tingkat resiko yang ada pada teknologi digital ini.

Disini perbankan syariah telah menyesuaikan kebutuhan milenial yang cenderung pada fleksibilitas, dan kecepatan. Ini sesuai dengan gaya hidup masyarakat muda yang semakin maju, dengan berbagai tren belanja melalui internet, yang sering kita sebut sebagai *online shop*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Permata, Nugroho, Handoyo dan Kusuma mengungkapkan bahwa Generasi Milenial cenderung memilih bank yang memiliki layanan digital bank yang cepat dan efisien. Di sisi lain bank syariah melakukan penerapan *supporting service* (pelayanan tambahan / pendukung) yang memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan, dan mendukung segala aktifitas transaksi, seperti adanya fasilitas layanan berupa *automated teller machine, mobile banking, internet banking, mesin electronic data capture*.

Automated Teller Machine atau secara awamnya kita kenal dengan Anjungan Tunai Mandiri merupakan sebuah inovasi teknologi yang memudahkan para nasabah melakukan penarikan tunai, dengan menggunakan kartu ATM, berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenalan diri (*Personal Identification Card*).⁵ Pemanfaatan fasilitas ini lebih memudahkan kaum muda, khususnya mereka yang tinggal dalam kota perantauan.

Hal ini sesuai yang disebutkan oleh Enny Savitri dalam penelitian terdahulunya yang menyebutkan bahwa ketersediaan jaringan dan teknologi

⁵ Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal. 284.

memasuki peringkat kedua dalam kriteria pemilihan bank dari nasabah aktif pengguna jasa bank syariah dan konvensional. Disebutkan dalam penelitian tersebut bahwa ada tiga indikator yang mendukung antara lain ketersediaan ATM yang cukup, ketersediaan sms/internet/*online banking*, serta keamanan dan kecanggihan teknologi. Berbeda dalam penelitian Noor dan Yulizar yang menyebutkan bahwa aspek fasilitas memberikan berpengaruh negatif terhadap minat masyarakat memilih bank syariah, hal dikarenakan persepsi bahwa fasilitas bank konvensional jauh lebih besar daripada fasilitas bank syariah, dengan kata lain fasilitas dari bank konvensional dapat dengan mudah untuk ditemukan. Fasilitas dalam hal ini merupakan sarana yang berguna untuk mendukung kemudahan, antara lain fasilitas *automated teller machine* (ATM).

Adapun informasi yang telah diperoleh dari beberapa mahasiswa IAIN Tulungagung, atas pertanyaan “transaksi apa yang membuat anda memakai fasilitas layanan ATM bank syariah?” mahasiswa menjawab bahwa menggunakan fasilitas layanan ATM sebagai fasilitas untuk “pembelian pulsa, pembayaran tagihan kuliah, penarikan tunai serta transfer, pernah juga membayar zakat lewat ATM”⁶.

Saat ini memang berbagai produk perbankan dibentuk untuk memudahkan nasabah milenial. Telah dikenal dengan istilah *cashless* yang secara harfiah tidak menggunakan uang tunai. Tak perlu repot membawa dompet yang berisi tebal, selain itu cepat dan mempersingkat waktu, hanya dengan memainkan perngkat pintar, salah satunya menggunakan layanan *Mobile Banking*.

⁶ Wawancara dengan Anaka Lutfia mahasiswa semester 8, 11 Januari 2021.

Mobile Banking (M-Banking) adalah transaksi perbankan melalui media *handphone* baik dalam bentuk aplikasi *M-Banking* atau aplikasi bawaan operator seluler.⁷ *Mobile Banking*, dikenal menyediakan berbagai kemudahan layanan perbankan, namun juga memiliki kelemahan pada ketersediaan jaringan. Pada penelitian terkait, oleh I. S Rahayu mengungkapkan bahwa fasilitas layanan *mobile banking* berpengaruh negatif terhadap minat nasabah, dikarenakan adanya *system* perbankan yang sering mengalami *offline* atau *error system*. Namun, berbeda menurut penelitian yang dilakukan oleh Marwa Farida bahwa fasilitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap minat nasabah.

Selanjutnya, sesuai yang disebutkan oleh Chan dan M bahwa salah satu produk berbasis internet yang saat ini menjadi perhatian yakni *Internet Banking*. *Internet banking* merupakan fasilitas perbankan yang berfungsi 24 jam, memberikan nilai fleksibilitas, sehingga dapat digunakan dimana dan kapan saja, pada perangkat pintar yang dimiliki. Ini di dukung oleh *Eikon Technology* dalam “Survei Pelaku Pengguna Internet di Indonesia” pada tahun 2016 mencantumkan sebesar 81,8 juta pengguna *google chrome*, 43,6 juta pengguna *mozilla firefox*, dan 5 juta pengguna *e-book* mengalami peningkatan kesadaran terhadap penggunaan internet, untuk membantu menyelesaikan pekerjaan mereka dengan lebih efektif dan efisien.

Nyatanya sebagai sebuah jaringan terbesar di dunia, internet memberikan banyak manfaat di dalam kehidupan manusia pada berbagai elemen.⁸

⁷ OJK, *Mudah dan Aman dengan Internet Banking dan Mobile Banking* dalam <https://ojk.go.id/> <https://sikapiuangmu.ojk.go.id> diakses pada hari Jum'at, 26 Juni 2020 pukul 10.24.

⁸ I Putu Eka Agus Pratama, *Komputer dan Masyarakat*, (Bandung: Informatika, 2014), hal. 67.

Mahasiswa adalah salah satu kelompok nasabah yang menggunakan internet dan juga perbankan. Internet telah digunakan sebagai sarana untuk menambah informasi studi yang sedang ditempuh, serta media komunikasi seperti yang berkembang pesat saat ini.

Sepeti penelitian yang dilakukan oleh Yunus dan Zulfikar menyatakan bahwa *internet banking* berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menyimpan uangnya pada bank, dikarenakan memenuhi kebutuhan penggunaannya, antara lain kemudahan, kenyamanan, kepercayaan, keamanan serta integritas bank penyedia *internet banking* tersebut. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Andrew Gunawan bahwa persepsi kegunaan dari *internet banking* tidak berpengaruh langsung terhadap minat, dikarenakan faktor demografis seperti tempat dan waktu penelitian yang berbeda, menyebabkan budaya yang berbeda pula.

Menurut informasi yang telah diperoleh dari mahasiswa IAIN Tulungagung, mengenai apa alasan mereka menggunakan fasilitas layanan *e-banking* (*mobile banking* dan *internet banking*) pada bank syariah, mahasiswa menjawab bahwa menggunakan fasilitas layanan *mobile banking* dan *internet banking* “pertama, relatif lebih mudah di akses bisa lewat *gadget*, komputer, lebih fleksibel, hemat waktu, biaya, tenaga juga. Kalau di *gadget* kan bisa pakai dua-duanya. Kalau pakai *mobile banking* lebih pada ngecek saldo, beli pulsa, tranfer, infaq sodaqoh juga bisa. Kalau *internet banking* lebih untuk bisnis *online*, jual beli (*online shop*) soalnya bisa juga di akses lewat komputer, bukan hanya *gadget* aja”⁹.

⁹ Wawancara dengan Anissa Eka mahasiswa semester 8, 11 Januari 2021.

Adapun faktor selanjutnya, ialah mesin EDC (*Electronic Data Capture*) sebuah mesin yang menggunakan teknologi wireless dengan sistem koneksi via GPRS.¹⁰ Dimana perbankan syariah juga ikut mengadopsinya untuk memenuhi ekspektasi para nasabahnya. Mesin EDC dapat di jumpai pada banyak *outlet*, supermarket untuk transaksi pembayaran. Saat ini, masyarakat indonesia secara umum belum memiliki gaya hidup *e-market* dan juga mesin EDC belum banyak tersebar yang menyebabkan masyarakat masih sedikit untuk menggungkannya.¹¹

Masih sedikitnya fasilitas mesin *electronic data capture* bank syariah yang dapat di temui, menimbulkan tindakan yang mendorong untuk tidak memanfaatkannya. Hal ini di dukung oleh penelitian dari Nurul Musrifah dan Dessy Handa bahwa pelayanan fasilitas mesin EDC tidak berpengaruh dan berhubungan negatif terhadap minat nasabah melakukan transaksi. Berbeda, menurut penelitian yang dilakukan oleh Eva dan Sampurno, yang menunjukkan bahwa layanan EDC *mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah.

Faktor selanjutnya, merupakan faktor diluar perbankan syariah ialah religiusitas. Religiusitas disebutkan oleh Gufron dan Risnawita sebagai tingkatan ketertarikan individu terhadap agamanya, yang lebih menunjukkan pada aspek agama yang telah dihayati oleh seseorang dalam hati. Kesadaran atas beragama atau suatu keyakinan berpengaruh terhadap cara bermuamalah

¹⁰ Lidya, Lili, dan Usniawati, dalam *Analisis Penggunaan Mesin EDC (Elektronik Data Capture) PT. Bank Bukopin terhadap Tingkat Penjualan Toko XYZ*, pada Jurnal Akuntansi STIE MDP, t.tp, t.th, hal. 2.

¹¹ Fauzan Akhmadi, *Determinan Permintaan Uang Elektronik (E-Money) Di Indonesia pada Tahun 2009-2018* (Uinsuka Yogyakarta, 2019: skripsi diterbitkan)

seseorang. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rifai, disebutkan bahwa faktor yang dominan dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan perbankan syariah, salah satunya adalah Agama. Bertolak belakang, pada penelitian yang dilakukan oleh Fauzi, yang menyebutkan bahwa religiusitas tidak memiliki pengaruh terhadap preferensi menabung pada perbankan syariah. Juga tidak didukung oleh penelitian Anny Ratnawati, *et. al*, mengenai potensi, preferensi, dan perilaku masyarakat di wilayah Jawa Barat, bahwa religiusitas bukanlah faktor penting dalam mempengaruhi kecenderungan menggunakan jasa bank syariah.

Mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung memiliki pengetahuan yang dikatakan baik dalam tingkatan masyarakat. Pengetahuan yang telah didapat pada bangku perkuliahan seputar dunia perbankan syariah, akan berpengaruh dalam segala aktifitas, pertimbangan, dan pandangan hidupnya, termasuk minat menjadi nasabah perbankan syariah. Keistimewaan mahasiswa jurusan perbankan syariah disini, adalah kaum muda yang kritis dan realistis serta mendalami seputar permasalahan yang terkait. Selain itu dari sisi aksi, tampak bahwa memiliki perilaku keagamaan yang cenderung moderat/toleran seperti yang dilansir PPIM.¹²

Atas hal ini sudah seharusnya minat mereka terhadap perbankan syariah pun tinggi. Sebagai konsumen potensial yang produktif, mahasiswa akan memiliki banyak keputusan untuk mendukung aktifitasnya. Dengan demikian, dirasa penting dan perlu bagi bank syariah untuk mengetahui apa kebutuhan

¹² *Ibid.*, hal. 57.

pasarnya saat ini, serta berbagai faktor apa saja yang dapat menarik minat mereka menjadi nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, besarnya pangsa pasar milenial yang memiliki ciri kompeten, dan beberapa fasilitas dan layanan perbankan syariah yang ditujukan untuk memudahkan mereka, di rasa penting dan menarik peneliti untuk mengetahui analisa dari faktor-faktor generasi milenial berupa beberapa fasilitas dan teknologi yang telah disediakan, serta religiusitas terhadap minat manjadi nasabah dari perbankan syariah. Penelitian ini berusaha untuk mengungkap apakah fasilitas layanan *automated teller machine, mobile banking, internet banking*, dan mesin *electronic data capture* serta religiusitas mampu memengaruhi minat generasi milenial untuk menjadi nasabah bank syariah. Maka disini peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Analisis Faktor-Faktor Generasi Milenial terhadap Minat menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung)”**.

B. Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan yang dapat diidentifikasi dari pemaparan latar belakang tersebut dirangkum sebagai berikut:

1. Pentingnya perbankan syariah untuk terus maju, bertahan dan berkembang, tidak hanya untuk kepentingan kebutuhan beragama, namun lebih mencakup pada manfaat yang diterima dalam setiap transaksi yang berdasarkan pada keadilan, kejujuran dan transparansi.

2. Faktor-faktor agar bank syariah bertahan, maju dan berkembang. Salah satunya mengetahui kondisi pangsa pasar, dan menentukan pangsa pasar mana yang akan berpengaruh besar pada perbankan syariah.
3. Generasi milenial merupakan pangsa pasar yang diprediksi akan terus bertambah jumlahnya semakin besar. Mereka melek teknologi, sehingga sangat akrab teknologi yang fleksibel dan efisien untuk memudahkan menjalankan aktivitas-aktivitasnya.
4. *Automated Teller Machine, Mobile Banking, Internet Banking, Mesin Ellectronic Data Capture* adalah beberapa teknologi perbankan syariah, beberapa diantaranya adalah teknologi digital yang lebih fleksibel dimasa kini sesuai dengan karakteristik Generasi Milenial. Kesenjangan penelitian dalam beberpa faktor tersebut juga menjadi problematika, guna dieteliti lebih lanjut.
5. Religiusitas atau keberagamaan telah mempengaruhi bagaimana sikap dan tindakan seseorang menentukan pandangan hidup dan mengambil sebuah keputusan, serta aktivitas-aktivitas dan menjalankan hidupnya.
6. Mahasiswa adalah salah satu kelompok generasi milenial yang berkompeten lebih pada bidangnya, selain kritis dan realistis.
7. Bank syariah harus bekerja keras, untuk mengetahui apa saja faktor yang memunculkan minat suatu kelompok konsumen potensial, untuk menjadi nasabahnya. Kelompok potensial yang di maksud disini ialah Generasi Milenial.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini mengenai teknologi perbankan syariah terkait fasilitas maupun teknologi yang telah disuguhkan perbankan

syariah untuk mengetahui minat dari Generasi Milenial menjadi nasabah perbankan syariah. Adapun rumusan permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas layanan *Automated Teller Machine* berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial?
2. Apakah fasilitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial?
3. Apakah fasilitas layanan *Internet Banking* berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial?
4. Apakah fasilitas layanan Mesin *Electronic Data Capture* berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial?
5. Apakah Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial?
6. Faktor apa yang paling dominan diantara faktor fasilitas layanan *Automated Teller Machine, Mobile Banking, Internet Banking, Mesin Electronic Data Capture* serta Religiusitas terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial?

D. Tujuan Penelitian

Atas rumusan masalah tersebut, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah fasilitas layanan *Automated Teller Machine* berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial.

2. Untuk menganalisis apakah fasilitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial.
3. Untuk menganalisis apakah fasilitas layanan *Internet Banking* berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial.
4. Untuk menganalisis apakah fasilitas layanan Mesin *Electronic Data Capture* berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial.
5. Untuk menganalisis apakah Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial.
6. Untuk menganalisis faktor apakah yang paling dominan diantara fasilitas layanan *Automated Teller Machine, Mobile Banking, Internet Banking, Mesin Electronic Data Capture* serta Religiusitas terhadap minat menjadi nasabah perbankan syariah pada Generasi Milenial.

E. Kegunaan Penelitian

Atas dibuatnya penelitian ini, diharapkan dapat berguna bagi pembaca yang membutuhkan, baik untuk kegunaan aspek teoritis maupun praktis yang menyangkut mengenai judul terkait.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian berjudul Analisis Faktor-faktor Generasi Milenial terhadap Minat menjadi Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung), diharapkan dapat menambah pengetahuan, pemikiran serta wawasan seputar permasalahan yang telah

diteliti, baik bagi peneliti sendiri maupun pihak lain yang membutuhkan. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu maupun referensi dalam menganalisis, meneliti dan mengkaji terkait judul yang diteliti.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi IAIN Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan berguna, sebagai acuan atau referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ada kaitanya dengan penelitian ini, bagi seluruh akademika pada Institut Agama Islam Negeri Tulungagung khususnya pada lingkup perbankan syariah dan sebagai sumbangsih karya ilmiah.

b. Bagi Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat maupun menjadi acuan atau pemikiran bagi pihak perbankan syariah. Adanya respon positif maupun respon negatif atas fasilitas maupun teknologi yang disediakan. Sehingga perbankan syariah pun dapat mengetahui bagaimana pengelolaan yang lebih baik untuk memenuhi ekpetasi nasabahnya.

c. Bagi Penelitian yang akan datang

Penelitian ini diharapkan berguna bagi penelitian yang akan datang, dan dapat digunakan menjadi bahan rujukan maupun sumbangan pemikiran mengenai judul yang terkait.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini hanya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi generasi milenial terhadap minat untuk menjadi nasabah pada bank syariah. Adapun faktor-faktor yang diteliti meliputi fasilitas dan layanan *automated teller machine, mobile banking, internet banking*, mesin *electronic data capture*, serta religiusitas terhadap minat menjadi nasabah bank syariah yang dilakukan pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Tulungagung jenjang S-1 yang saat ini aktif. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa generasi milenial dengan ketentuan tahun lahir antara tahun 1980 – 2000.

G. Penegasan Istilah

Di dalam penelitian ini penegasan istilah dimaksudkan agar tidak terjadi perbedaan penafsiran, serta kesalahpahaman terhadap penelitian. Penegasan pada penelitian ini terdiri atas penegasan konseptual dan juga penegasan istilah, sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

a. Variabel Dependen atau Terikat (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat menjadi nasabah bank syariah. Minat menjadi nasabah adalah gejala psikologis dari pelanggan yang menunjukkan pemusatan perhatian terhadap suatu objek sebab ada perasaan senang.¹³

b. Variabel Independen atau Tidak Terikat (X)

a) *Automated Teller Machine* (X₁)

Menurut Lidia Yunita fasilitas layanan mesin *Automated Teller Machine* adalah mesu atau alat yang berfungsi sebagai pelayanan bank

¹³ Mislah Hayati Nasution, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Internet Banking*, Jurnal Nisbah Vol. 1, 2015, hal. 64.

secara elektronik dalam melaksanakan fungsi teller secara otomatis, dapat melakukan penarikan uang, pembayaran tagihan, transfer dan lainnya.¹⁴

b) *Mobile Banking (X₂)*

Ikatan Bankir Indonesia mendefinisikan bahwa mobile banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

c) *Internet Banking (X₃)*

Internet banking merupakan suatu sistem layanan yang memungkinkan nasabah untuk bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui Personal Computer (PC) dan alat pandai lainnya.¹⁵

d) *Mesin Electronic Data Capture (X₄)*

Mesin *Electronic data capture* (EDC) merupakan mesin pembayaran, pembelian dan transfer, secara umum penggunaan mesin EDC dengan ATM sama saja tetapi yang membedakan adalah mesin EDC tidak dapat mengeluarkan uang layaknya mesin ATM (*automatec transfer machine*).¹⁶

¹⁴ Lidia Yunita, *Analisis Pemanfaatan fungsi ATM terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah PT. BCA TBK MEDA*, Jurnal Mantik Penusa Vol. 20, No. 1 2016, hal 31

¹⁵ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 85.

¹⁶ Fauzan Akhmadi, *Determinan Permintaan Uang Elektronik (E-Money), di Indonesia pada Tahun 2009-2018*, (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi diterbitkan), hal. 8.

e) Religiusitas (X_5)

Religiusitas (*religiosity*) dalam bahasa Inggris berasal dari “*religious*” yang berarti agama, keimanan dan kesalehan. Manusia yang religius dapat diartikan sebagai manusia yang berhati nurani, saleh dan teliti dalam mempertimbangkan batin.¹⁷

2. Secara Operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis adanya pengaruh dari fasilitas dan layanan *automated teller machine*, *mobile banking*, *internet banking*, mesin *electronic data capture* serta religiusitas terhadap minat Generasi Milenial menjadi nasabah Bank Syariah pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung. Dari variabel-variabel tersebut diharapkan untuk dapat diketahui pengaruh signifikan minat menjadi nasabah bank syariah, dan faktor yang paling dominan di antara faktor yang ada.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam skripsi ini telah menggunakan Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri Tulungagung tahun 2019/2020.¹⁸ Guna mempermudah pemahaman maka, penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi. Sistematika penulisan ini berisi mengenai bagian awal hingga bagian akhir penelitian.

¹⁷ Satinem, *Apresiasi Prosa Fiksi: Teori, Metode dan Penerapannya*, (Sleman: Penerbit Deepublish, 2019), hal. 138.

¹⁸ Tim Penyusun Kampus, Pedoman Tugas Akhir Skripsi, dalam www.febi-iaintulungagung.ac.id, diakses 15 Juli 2020.

Adapun bagian awal dari skripsi ini dimulai dari halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar tabel, daftar lampiran, abstrak, abstract. Selanjutnya, penulis susun dalam bab yang menjelaskan hal-hal tersendiri, antara lain sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama dalam penelitian ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang penelitian, guna mengungkapkan masalah yang akan diteliti dengan objek penelitian. Dalam bab ini terdiri beberapa sub bab pendahuluan, yakni: a) latar belakang masalah, b) identifikasi masalah, c) rumusan masalah, d) tujuan penelitian, e) kegunaan penelitian, f) Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, g) penegasan istilah, h) sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ke dua, berisi mengenai landasan teori yang berguna sebagai dasar peneliti untuk menganalisis data hasil penelitian. Dalam bab ini terdiri beberapa sub bab, yakni: a) manajemen pemasaran, b) kajian teori (generasi milenial, automated teller machine, mobile banking, internet banking, mesin electronic data capture, religiusitas, dan minat), c) kajian penelitian terdahulu, d) kerangka konseptual.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ke tiga, berisi mengenai metode penelitian seperti cara memperoleh data, menganalisis dan mengujinya. Dalam bab ini terdiri dari beberapa sub bab diantaranya: a) pendekatan dan jenis penelitian, b) populasi dan teknik

sampling, c) definisi konsep dan operasional variabel, d) sumber data, variabel dan skala pengukuran, e) tehnik pengumpulan data, f) analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ke empat, berisi hasil penelitian. Dalam bab ini menjelaskan secara detail deskripsi objek, data, dan hasil penelitian, antara lain: a) deskripsi objek data berupa sejarah, visi, misi, IAIN Tulungagung, b) deskripsi data yang akan di analisa, c) deskripsi hasil penelitian dengan uji validitas dan reliabilitas, uji aumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji dominan, koefisien determinasi, uji f dan uji t.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ke lima, berisi mengenai pembahasan hasil penelitian. Dalam bab ini menjelaskan mengenai rumusan masalah yang ada, antara lain: a) pengaruh *automated teller machine* terhadap minat menjadi nasabah bank syariah, b) pengaruh *mobile banking* terhadap minat menjadi nasabah bank syariah, c) pengaruh *internet banking* terhadap minat menjadi nasabah bank syariah, d) pengaruh mesin *electronic data capture* terhadap minat menjadi nasabah bank syariah, e) pengaruh religiusitas terhadap minat menjadi nasabah bank syariah, f) faktor dominan di antara *automated teller machine*, *mobile banking*, *internet banking*, mesin *electronic data capture* dan religiusitas terhadap minat menjadi nasabah bank syariah.

BAB VI : PENUTUP

Bab ke enam, berisi penutup yang memaparkan mengenai: a) kesimpulan peneliti berdasarkan analisis data dari hasil temuan, b) saran yang ditujukan kepada pihak berkepentingan.

Pada bagian akhir skripsi ini berisi mengenai daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup peneliti.