

BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada generasi milenial pada mahasiswa jurusan perbankan syariah di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, yang merupakan nasabah simpanan atau nasabah penabung pada bank syariah. Analisis dalam penelitian ini menggunakan uji model regresi linear berganda. Uji t dan uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan pada variabel yang sedang diteliti. Uji dominan digunakan untuk mengetahui variabel independen mana yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi *program computer IBM SPSS Statistic 26*.

A. Pengaruh fasilitas layanan *Automated Teller Machine* Terhadap Minat Generasi Milenial menjadi Nasabah Bank Syariah

Berdasarkan analisa data dan pengujian data yang telah diperoleh dalam penelitian ini dapat peneliti jelaskan bahwa fasilitas layanan *automated teller machine* berpengaruh positif. Hal ini dibuktikan atas nilai signifikansi yang kurang dari α . Sehingga diketahui bahwa fasilitas layanan *automated teller machine* memberikan pengaruh yang positif terhadap minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah jenjang S-1 IAIN Tulungagung.

Koefisien regresi dari hasil perhitungan linear berganda memiliki nilai positif yang berarti memiliki pengaruh searah. Artinya, semakin baik fasilitas

layanan *automated teller machine* yang diberikan bank syariah maka, minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah juga semakin meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila semakin buruk fasilitas layanan *automated teller machine* yang diberikan minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah juga ikut menurun. Adapun, penelitian ini memberikan pengaruh yang tidak signifikan, disebabkan oleh kondisi serta budaya yang berbeda, penelitian ini memiliki peluang untuk bisa memberikan hasil yang signifikan pada kondisi budaya, ataupun kampus lain.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismawati dan Santi Arafah¹ bahwa fasilitas layanan ATM memberikan pengaruh yang positif terhadap minat menjadi nasabah, dikarenakan aspek kemudahan dan kepercayaan yang ada pada fasilitas layanan ATM. Serta sejalan oleh penelitian yang dilakukan oleh Retnandi Meita Putri² bahwa nasabah bank syariah lebih memilih ATM setor tunai daripada teller, hal ini dikarenakan aspek keandalan yang ada pada fasilitas layanan ATM.

Namun penelitian ini tidak relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Charles Mwastika³ bahwa ATM tidak memiliki kemampuan untuk menarik pelanggan, sehingga diperlukannya pemaksimalan kualitas ATM untuk meningkatkan dan menarik pelanggan dengan beberapa alternatif lain yang

¹ Rismawati dan Santi Arafah, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Penggunaan Layanan ATM Di PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan...* hal. 725.

² Retnandi Meita Putri, "*Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam menggunakan Jasa Layanan Setor Tunai (Studi Kasus pada Bankk Syariah di Kota Semarang)*, (Semarang: Skripsi diterbitkan, 2018)

³ Charles Mwastika, *Impact of ATM Banking Performance on Customer Satisfaction with The Bank in Malawi*, Jurnal Science Publishing Group, Vol. 5, No. 1, hal. 1.

harus dicari. Penelitian ini juga tidak relevan dengan penelitian Noor dan Yulizar, bahwa fasilitas layanan ATM memiliki pengaruh yang negatif terhadap minat masyarakat memilih bank syariah, karena persepsi bahwa fasilitas layanan ATM milik bank konvensional yang lebih mudah ditemui dibandingkan dengan fasilitas layanan ATM milik bank syariah.

B. Pengaruh fasilitas layanan *Mobile Banking* Terhadap Minat Generasi Milenial menjadi Nasabah Bank Syariah

Berdasarkan analisa data dan pengujian data yang telah diperoleh dalam penelitian ini dapat peneliti jelaskan bahwa fasilitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif. Hal ini dibuktikan atas nilai signifikansi yang kurang dari α . Sehingga diketahui bahwa fasilitas layanan *mobile banking* memberikan pengaruh yang positif terhadap minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah jenjang S-1 IAIN Tulungagung. Koefisien regresi dari hasil perhitungan linear berganda memiliki nilai positif yang berarti memiliki pengaruh searah. Artinya, semakin baik fasilitas layanan *mobile banking* yang diberikan bank syariah maka, minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah juga semakin meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila semakin buruk fasilitas layanan *mobile banking* yang diberikan minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah juga ikut menurun. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan, karena *mobile banking* yang tidak selalu mendukung untuk beroperasi dengan lancar, karena jaringan media nasabah yang sering tidak mendukung.

Fasilitas layanan *Mobile Banking* memuat 3 (tiga) kategori layanan, diantaranya memuat informasi mengenai produk dan layanan perbankan syariah yang ditawarkan, memuat interaksi antara perbankan dengan nasabahnya, serta adanya akses transaksi yang dapat dilakukan secara mandiri yang dapat digunakan di berbagai tempat dan waktu. Sesuai dengan teori yang dikemukakan Wiji Nurastuti bahwa *mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun.

Generasi Milenial menghendaki adanya layanan perbankan yang lebih mudah dan cepat menggunakan fasilitas layanan *mobile banking* sebagai sarana informasi, komunikasi serta transaksi mereka antara lain sebagai pengecakan slado, pembelian pulsa, sarana transfer, penyaluran infaw dan juga sedekah. Sehingga kecanggihan media milik nasabah sendiri pun, menjadi hal yang mendukung.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marwa Farida Annur⁴ fasilitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap minat nasabah dikarenakan persepsi kemudahan penggunaan sistem. Namun penelitian ini tidak relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh I. S Rahayu⁵ bahwa fasilitas layanan *mobile banking* berpengaruh negatif terhadap minat nasabah.

⁴ Marwa Farida Annur, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Generasi Millenials (Studi Pengguna Bank Syariah Di Yogyakarta)*, (Yogyakarta: Skripsi diterbitkan, 2019).

⁵ I. S, Rahayu, *Technology Acceptance Model (TAM)*, v(2).

C. Pengaruh fasilitas layanan *Internet Banking* Terhadap Minat Generasi Milenial menjadi Nasabah Bank Syariah

Berdasarkan analisa data dan pengujian data yang telah diperoleh dalam penelitian ini dapat peneliti jelaskan bahwa fasilitas layanan *internet banking* berpengaruh positif. Hal ini dibuktikan atas nilai signifikansi yang kurang dari α . Sehingga diketahui bahwa fasilitas layanan *internet banking* memberikan pengaruh yang positif terhadap minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah jenjang S-1 IAIN Tulungagung. Koefisien regresi dari hasil perhitungan linear berganda memiliki nilai positif yang berarti memiliki pengaruh searah. Artinya, semakin baik fasilitas layanan *internet banking* yang diberikan bank syariah maka, minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah juga semakin meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila semakin buruk fasilitas layanan *internet banking* yang diberikan minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah juga ikut menurun. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang tidak signifikan, dikarenakan kebiasaan dalam suatu lingkungan berbeda.

Dengan *gadget* dan *internet*, aktifitas menjadi cepat dan efektif. Karena dapat dilakukan sepanjang hari tanpa batasan waktu, serta lebih mendukung dalam hal efisiensi biaya. Sesuai dengan teori bahwa perilaku dan sikap Generasi Milenial banyak dipengaruhi oleh *gadget* dan *internet*.⁶ Perilaku generasi milenial telah menghendaki adanya transaksi secara *online* dikarenakan

⁶ Badan Pusat Statistik, *Statistik Gender Tematik: Profil Generasi Milenial Indonesia....* hal. 25.

menunjang aktivitas, dan kebutuhannya antara lain sebagai sarana jual beli secara *online*.

Aspek efektifitas tenaga dan efisiensi biaya yang ada dalam fasilitas layanan *internet banking* merupakan dorongan untuk menggunakannya. Fasilitas layanan *internet banking* dapat diakses oleh nasabah tanpa perlu mengunjungi kantor milik bank syariah. Melalui *internet banking* nasabah akan disediakan akses untuk transaksi, akses untuk memperoleh informasi mengenai keuangannya, serta komunikasi dengan pihak perbankan syariah melalui jaringan internet. Adanya sistem *daring* atau *online* dapat mengefisiensi biaya serta tenaga baik pihak bank syariah maupun nasabah sendiri. Dalam suatu kondisi sistem dari *internet banking* juga sangat berguna, jika adanya kehendak dari beberapa pihak untuk secara langsung terlibat dalam kegiatan layanan perbankan syariah.

Penelitian ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan Rao & Sharma oleh bahwa *internet banking* menjadi kriteria utama dalam memilih bank. Penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Evi Yani, Ade Fitria, Hilda, dan Ari,⁷ bahwa adanya pengaruh persepsi kemanfaatan penggunaan *internet banking* terhadap persepsi kemudahan dalam bertransaksi. Sehingga semakin banyak manfaat yang dirasakan para nasabah, maka akan mempengaruhi kemudahan bagi mereka untuk bertransaksi. Namun penelitian

⁷ Evi Yani, Ade Fitria Lestari, Hilda Amalia, dan Ari Puspita, *Pengaruh Internet Banking terhadap Minat Nasabah dalam bertransaksi dengan Technology Acceptance Mode*, Jurnal Informatika, Vol. 5, No. 1, 2018, hal. 34

ini tidak sesuai penelitian yang dilakukan oleh Gunawan⁸, bahwa persepsi kegunaan fasilitas layanan *internet banking* tidak berpengaruh secara langsung terhadap minat, fenomena ini dikarenakan faktor demografis berupa perbedaan tempat dan waktu yang dilakukan.

D. Pengaruh fasilitas layanan Mesin *Electronic Data Capture* Terhadap Minat Generasi Milenial menjadi Nasabah Bank Syariah

Berdasarkan analisa data dan pengujian data yang telah diperoleh dalam penelitian ini dapat peneliti jelaskan bahwa fasilitas layanan mesin *electronic data capture* berpengaruh positif. Hal ini dibuktikan atas nilai signifikansi yang kurang dari α . Sehingga diketahui bahwa fasilitas layanan mesin *electronic data capture* memberikan pengaruh yang positif terhadap minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah jenjang S-1 IAIN Tulungagung. Koefisien regresi dari hasil perhitungan linear berganda memiliki nilai positif yang berarti memiliki pengaruh searah. Artinya, semakin baik fasilitas layanan mesin *electronic data capture* yang diberikan bank syariah maka, minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah juga semakin meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila semakin buruk fasilitas layanan mesin *electronic data capture* yang diberikan minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah juga ikut menurun. Penelitian ini tidak memberikan hasil yang tidak signifikan, penelitian ini memiliki peluang untuk signifikan jika dilakukan pada kampus lain.

⁸ A Gunawan, *Aplikasi Acceptance Model pada Minat Nasabah untuk menggunakan Internet Banking*, *Jurnal Nominal*, Vol.3, No. 2.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan I Gusti dan I Ketut⁹ bahwa yakni sejauh mana sistem teknologi informasi dan kemudahan yang akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari sistem EDC, pengguna sistem EDC mempercayai bahwa sistem EDC yang fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya (*compatible*) akan memberi dorongan untuk menggunakan sistem tersebut.

Banyaknya jenis transaksi yang disediakan dalam fasilitas layanan mesin *electronic data capture* telah memberikan nilai yang fleksibel, selain itu dalam penggunaannya nasabah milenial tidak perlu repot untuk membawa uang tunai yang banyak. Fasilitas layanan mesin EDC membuat nasabah dapat lebih hemat waktu, karena proses transaksi elektronik yang menghendaki pembayaran dengan uang pas, sehingga tidak perlu menunggu adanya penghitungan uang transaksi dan juga penghitungan pengembalian uang sisa.

Penelitian ini di dukung oleh hasil penelitian Eka Wirajuang¹⁰ bahwa mesin *electronic data capture* memiliki berbagai pilihan transaksi yang memudahkan nasabah serta transaksi yang dapat dilakukan 24 jam. Namun penelitian ini tidak di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Imam Anendro¹¹ yang menyebutkan bahwa masih sangat terbatasnya *e-money*, fasilitas layanan mesin *electronic data capture* bank syariah, belum terbiasa

⁹ I Gusti Ngurah Mayun Prabawalingga dan I Ketut Yadnyana, *Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan dengan Minat Penggunaan sebagai Variabel Intervening terhadap Perilaku Penggunaan Sistem....* hal. 3384.

¹⁰ Eka Wirajuang, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Bank Syariah KC Yogyakarta terhadap Penggunaan Kartu Debit*, (Yogyakarta: Skripsi diterbitkan, 2015).

¹¹ Imam Anendro, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi minat Nasabah Bank Syariah Mandiri terhadap penggunaan E-Money*, (Yogyakarta: Skripsi diterbitkan, 2016).

menjadi hal yang prioritas dalam transaksi dikarenakan masyarakat yang lebih cenderung terbiasa menggunakan uang kertas, *E-money* disini merupakan transaksi melalui kartu debit, yakni menggunakan mesin *electronic data capture*.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eva dan Sampurno¹², yang menunjukkan bahwa layanan EDC *mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Namun, penelitian ini tidak relevan dengan penelitian dari Nurul Musrifah dan Dessy Handa¹³ bahwa fasilitas mesin EDC tidak berpengaruh dan berhubungan negatif terhadap minat nasabah melakukan transaksi, dikarenakan pelayanan yang kurang memuaskan.

E. Pengaruh Religiusitas Terhadap Minat Generasi Milenial menjadi Nasabah Bank Syariah

Berdasarkan analisa data dan pengujian data yang telah diperoleh dalam penelitian ini dapat peneliti jelaskan bahwa religiusitas berpengaruh secara positif. Hal ini dibuktikan atas nilai signifikansi yang kurang dari α . Sehingga diketahui bahwa religiusitas memberikan pengaruh yang positif terhadap minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah jenjang S-1 IAIN Tulungagung. Koefisien regresi dari hasil perhitungan linear berganda memiliki nilai positif yang berarti memiliki pengaruh searah. Artinya, semakin baik religiusitas yang diberikan bank syariah maka, minat geerasi milenial menjadi nasabah bank syariah juga semakin meningkat. Begitu

¹² Eva Maskuria Maghfiroh dan Sampurno Wibowo, *Pengaruh Layanan EDC Mobile dan Garansi Bank terhadap Minat Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah BANK BJB Cabang Buah Batu) 2017*, Telkom University, Vol. 3, No. 2, 2017, hal. 453.

¹³ Nurul Musrifah Khairiyah dan Dessy Handa Sari, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Masyarakat Balikpapan dalam menggunakan Jasa BRI LINK*, Kompetensi, Vol. 14, No2, 2020, hal. 144

juga sebaliknya, apabila semakin buruk religiusitas yang diberikan minat generasi milenial menjadi nasabah bank syariah juga ikut menurun. Penelitian ini menunjukkan hasil yang tidak signifikan, sehingga belum tentu meningkatnya religiusitas pada generasi milenial akan meningkatkan minat untuk menjadi nasabah pada bank syariah.

Religiusitas merupakan tingkat keterikatan individu terhadap agamanya¹⁴. Apabila individu telah menghayati dan menginternalisasikan ajaran agamanya, maka ajaran agama akan berpengaruh dalam segala tindakan dan pandangan hidupnya. Generasi milenial pada penelitian ini adalah individu yang mendalami ilmu perbankan syariah. Mereka ikut melaksanakan keberagamaannya, salah satunya pada aspek keuangan. Generasi milenial secara nyaman serta perasaan senang, telah mengimplementasikan ajaran-ajaran dari agama mereka saat ber-*muamalah*. Hal ini karena religiusitas pada seseorang memiliki pengaruh pada harapan serta minat untuk mengkonsumsi kebutuhan sesuai dengan keyakinan yang di anut. Religiusitas mempunyai nilai pada kebutuhan yang harus dipenuhi, sehingga sikap dan pandangan hidupnya cenderung menaati ajaran yang ada pada agamanya.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febby Larasati¹⁵ bahwa religiusitas memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi menabung pada bank syariah. Namun, penelitian ini tidak di dukung oleh

¹⁴ Atik Masruroh, *Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas Dan Disposable Icome Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Mahasiswa STAI Salatiga)*, 2015. hal. 15.

¹⁵ Febby Larasati, *Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pegetahuan, dan Pelayanan terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi pada Mahasiswa Akuntasni STIE Perbanas Surabaya)*,(Surabaya: Artikel Ilmiah, 2017)

penelitian yang dilakukan oleh Fauzi¹⁶ yang menyatakan bahwa religiusitas tidak berpengaruh terhadap preferensi menabung pada bank syariah karena bank syariah merupakan bisnis yang halal di dunia perbankan.

F. Faktor yang paling dominan berpengaruh di antara fasilitas layanan ATM, Mobile Banking, Internet Banking, Mesin EDC, serta Religiusitas terhadap minat Generasi Milenial menjadi Nasabah Perbankan Syariah

Berdasarkan analisa data dan pengujian data yang telah diperoleh dalam penelitian ini, religiusitas merupakan faktor dominan yang paling berpengaruh diantara faktor yang ada. Koefisien beta yang memperlihatkan nilai positif, menunjukkan bahwa semakin tinggi maupun baik religiusitas generasi milenial akan semakin meningkatkan minatnya untuk menjadi nasabah bank syariah. Bisa dijabarkan urutan pengaruh variabel yang paling dominan adalah (1) religiusitas, (2) *internet banking*, (3) *mobile banking*, (4) *automated teller machine*, (5) mesin *electronic data capture*. Faktor Religiusitas adalah variabel yang mempunyai nilai koefisien beta yang paling tinggi yakni sebesar 0,305 diantara faktor lain yang ada pada penelitian ini. Artinya, variabel dependen (Y= minat menjadi nasabah bank syariah) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel independen ke 5.

Religiusitas merupakan tingkat keberagamaan seseorang, dimana ada yang memiliki religiusitas yang tinggi dan juga sebaliknya. Semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang maka, internalisasi dari aspek agama yang di anut juga semakin berpengaruh pada setiap perilaku dan keputusan dalam

¹⁶ Yayan Fauzi, *Fakor-faktor yang mempengaruhi Nasabah di perbanan Syariah (Kasus pada Bank BNI Syariah Cabang Kantor Yogyakarta)*, (Yogyakarta: Skripsi diterbitkan, 2010)

bermuamalah. Salah satu yang mempengaruhi religiusitas adalah pengetahuan agama dan intelektual.

Generasi milenial pada penelitian ini adalah mahasiswa prodi Perbankan Syariah di IAIN Tulungagung, yang beragama. Sebagai seorang yang memiliki agama, generasi milenial patuh terhadap ajaran agamanya. Generasi milenial pada lingkup mahasiswa perbankan syariah memiliki pengetahuan agama dan intelektual yang baik sehingga tersedianya bisnis halal dalam bank syariah, membuat seseorang generasi milenial merasa senang, dan nyaman untuk melakukan transaksi pada bank syariah.