



---

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT GENERASI  
MILENIAL DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING  
(studi kasus Kelurahan Indralaya Mulya)**

**Hidayani<sup>1)</sup>, dan Melati<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup> Institusi Agama Islam Al-Qur'an Al-Ittifaqiah Indralaya,

<sup>2</sup> Institusi Agama Islam Al-Qur'an Al-Ittifaqiah Indralaya

Email: <sup>1</sup>hidayani2014@gmail.com, <sup>2</sup>Melmeleti226@gmail.com

**Abstract**

*This study aims to find out how the perceptions of the millennial generation use mobile banking in Indralaya Mulya Village, and to find out what factors influence the interest of the millennial generation in using mobile banking in Indralaya Mulya Village. The method used is a qualitative research method, the type of research used in this research is a type of field research (field research) which is descriptive qualitative, the data analysis used is using inductive thinking methods. The results of this study note that the perceptions of the millennial generation in Indralaya Mulya Sub-District indicate that their perceptions of mobile banking are positive in the sense that mobile banking provides the best service and is in accordance with their desires or interests in terms of using mobile banking, and factors that influence There are two millennial generations of interest in using mobile banking in Indralaya Mulya Village, namely internal factors (personality, motivation, attitudes and beliefs, lifestyle, and religion) and external factors (service, promotion and location). The conclusion in this study is that the perceptions felt by the millennial generation in Indralaya Mulya Village are in accordance with their wishes or interests in terms of using mobile banking, and the millennial generation in Indralaya Mulya Village are interested in using sharia mobile banking.*

**Keywords: Mobile banking, interest, millennial generation**



---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi generasi milenial dalam penggunaan mobile banking di Kelurahan Indralaya Mulya, dan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat generasi milenial dalam menggunakan mobile banking di Kelurahan Indralaya Mulya. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah jenis penelitian lapangan (*Field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, analisis data yang digunakan adalah menggunakan metode berfikir induktif. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa persepsi generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya yaitu menunjukkan bahwa persepsi mereka terhadap mobile banking bernilai positif dalam artian mobile banking memberikan pelayanan yang terbaik dan telah sesuai dengan keinginan atau kepentingan minat mereka dalam hal penggunaan mobile banking, Dan Faktor yang mempengaruhi minat generasi milenial dalam menggunakan mobile banking di Kelurahan Indralaya Mulya ada dua yaitu faktor internal (kepribadian, motivasi, sikap dan keyakinan, gaya hidup, dan agama) dan faktor eksternal (pelayanan, promosi dan lokasi). Kesimpulan pada penelitian ini adalah persepsi yang dirasakan generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya telah sesuai dengan keinginan atau kepentingan minat mereka dalam hal penggunaan mobile banking, Dan generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya tertarik menggunakan mobile banking syariah.

**Kata kunci:** Mobile banking, Minat, Generasi milenial

### A. PENDAHULUAN

Perkembangan dan kemajuan teknologi di zaman era globalisasi ini tentunya membuat masyarakat mengikuti kemajuan zaman baik itu gaya hidup, cara berfikir ataupun cara berinteraksi. Hal ini lah yang menuntut kita untuk memanfaatkan kemajuan zaman. Apabila kita ingin melakukan sesuatu interaksi jual beli kita tidak perlu lagi jauh-jauh pergi ke toko tempat kita membeli barang. Karena dengan adanya kecanggihan teknologi setiap kegiatan kita bisa terbantu, misalnya kita ingin membeli sebuah buku maka kita tidak perlu lagi pergi jauh-jauh ke toko buku yang tentunya memakan banyak waktu, uang dan tenaga. Dengan adanya teknologi kita langsung bisa memesan buku di toko online sehingga kita hanya cukup memesan di online shop dan buku pun akan datang kerumah kita.

Dampak dari kemajuan teknologi komputer bagi dunia perbankan ialah mendorong industri perbankan untuk berpartisipasi dan penggunaan internet. Hal ini menjadi peluang bagi dunia perbankan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan diadakannya aplikasi yang dikeluarkan oleh pihak bank, di bank sendiri sudah tersedia teknologi yang mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi online. Salah satu



layanan jasa perbankan yang ditawarkan kepada nasabah adalah layanan aplikasi mobile banking. Dengan adanya aplikasi layanan mobile banking lebih mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai hal.

Aplikasi mobile banking revolusioner ini bertujuan untuk meningkatkan layanan pelanggan. Mobile banking adalah program yang membantu nasabah mewujudkan keinginan mereka untuk melakukan perbankan melalui smartphone mereka. Hadirnya mobile banking di dunia perbankan membawa dampak positif bagi konsumen (nasabah) dunia perbankan. Salah satu kelompok nasabah yang perlu diperhatikan bank dalam mengadopsi mobile banking adalah generasi milenial. Generasi milenial termasuk di antara anak muda yang merupakan pengguna aktif perangkat mobile banking, seperti halnya generasi milenial di masyarakat Kelurahan Indralaya Mulya. Nasabah milenial memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi minat mereka untuk menggunakan mobile banking.

Generasi milenial yang terobsesi dengan sesuatu yang instan serta tidak terlalu suka akan perjuangan untuk memperolehnya.<sup>1</sup> Faktanya generasi milenial sedang memajukan teknologi sehingga memiliki kualitas yang kreatif, informatif, personal dan produktif. Generasi milenial telah berteman baik dengan teknologi dan terlibat dalam semua teknologi aspek kehidupan mereka sendiri, generasi yang lahir dimulai 1980-2000 generasi milenial disebut juga dikenal sebagai generasi Y.<sup>2</sup>

Minat adalah suatu perhatian yang kuat dan mendalam disertai dengan perasaan senang terhadap suatu kegiatan sehingga mengarahkan seseorang untuk melakukan kegiatan tersebut dengan kemauan sendiri.<sup>3</sup> Jadi minat maupun kemauan merupakan hal yang sangat penting bagi seseorang untuk melakukan suatu tindakan yang akan dilakukannya baik jangka panjang maupun jangka pendek.

<sup>1</sup>Aryan Danil Mirzan, "*Milenial cerdas financial*", (Jawa barat: CV jejak anggota IKAPI, 2019), hlm. 55.

<sup>2</sup>Budiati Indah, "*Profil generasi milenial Indonesia*", (Jakarta: Kementrian pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, 2018), hlm. 14.

<sup>3</sup>Carlos Kambuaya, "*Pengaruh motivasi, minat, kedisiplinan dan adaptasi diri terhadap prestasi belajar siswa peserta program afirmasi pendidikan menengah asal papua dan papua barat di Kota Bandung*", Social work jurnal, vol. 5, No.2, (2015), hlm. 106-208.



Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kelurahan Indralaya Mulya Kabupaten Ogan Ilir Sumatera Selatan dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi minat generasi milenial dalam menggunakan mobile banking (studi kasus Kelurahan Indralaya Mulya)”.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field research*). Penelitian ini bersifat deskriptif dengan penjabaran kualitatif, dimana penelitian deskriptif ialah sebuah polah fikir yang berusaha memahami tentang suatu penomena atau kejadian seperti apa adanya atau menjelaskan fenomena yang ditangkap peneliti pada kejadian tersebut.<sup>4</sup> pada penelitian ini sumber data primer didapatkan melalui interview atau wawancara yang dilakukan secara langsung, adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya Kabupaten Ogan Ilir Sumatera Selatan. Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang menjadi sumber data penunjang adalah buku-buku yang berikatan dengan permasalahan tersebut diantaranya buku tentang Profil Generasi Milenial, dokumentasi Kelurahan Indralaya Mulya Kabupaten Ogan Ilir Sumatera Selatan.

Teknik pengumpulan data ada tiga cara yaitu Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan Trigulasi sumber, Trigulasi metode dan Trigulasi teori. Analisis data yang dilakukan meliputi mereduksi data, menyajikan data, display data, menarik kesimpulan, dan melaksanakan verifikasi.<sup>5</sup>

## **C. ANALISIS DAN HASIL**

### **1. Kerangka Teori**

Persepsi adalah Metode yang digunakan untuk membandingkan informasi dari sudut pandang teori yang berbeda. Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal

---

<sup>4</sup> Muhammad Ramadhan, “*Metode Penelitian*”, (Jakarta: Cipta Media Nusantara, 2021), hlm. 7-8.

<sup>5</sup>*Ibid.*



dari komponen kognisi (mengingat, menganalisis). Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, dan pengetahuan. Manusia mengamati suatu objek psikologik ini dapat berupa kejadian, ide atau situasi tertentu. Faktor pengalaman, proses belajar, atau sosialisasi memberikan bentuk dan struktur terhadap apa yang dilihat. Pengetahuannya memberikan arti terhadap objek psikologik tersebut.<sup>6</sup>

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut: (1) pelaku persepsi, diantara karakteristik pribadi yang lebih relevan yang mempengaruhi persepsi adalah sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan pengharapan. (2) Target, sesuatu yang diamati dapat mempengaruhi apa yang di persepsikan. (3) Situasi, ketika objek atau peristiwa tertentu terlihat dapat mempengaruhi perhatian seperti lokasi, cahaya, suhu udara atau sejumlah faktor situasi lain.<sup>7</sup>

Mobile banking adalah layanan perbankan yang menggunakan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada nasabah. Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah yang menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan oleh perbankan tradisional.<sup>8</sup>

Generasi adalah konstruksi sosial yang didalamnya terdapat sekelompok orang yang memiliki umur dan pengalaman sejarah yang sama. Generasi mencakup orang-orang yang memiliki tahun lahir yang sama dan berada dalam dimensi sosial dan sejarah yang sama selama periode 20 tahun. Definisi ini secara khusus dikembangkan oleh Ryder, yang

<sup>6</sup>Mar'at, "sikap manusia perubahan serta pengukurannya", (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2016), hlm. 22.

<sup>7</sup>Ketut I Swarjana, "Konsep pengetahuan, sikap, perilaku, persepsi, stress, kecemasan, nyeri, dukungan sosial, kepatuhan, motivasi, kepuasan, pandemic covid-19, akses layanan kesehatan-lengkap dengan konsep teori, cara mengukur, variabel dan contoh kuesioner", (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2022), hlm. 32-33.

<sup>8</sup>Wulandari, Dwitya Pratiwi, "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Lubuk Pakam", skripsi, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018), hlm. 3.



menyatakan bahwa generasi adalah penyatuan sekelompok individu yang mengalami peristiwa yang sama dalam periode waktu yang sama.<sup>9</sup>

Minat adalah kegairahan dan kecenderungan yang tinggi dan atau keinginan dan berharap terhadap sesuatu. Minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Tidak jauh berbeda dengan pendapat sebelumnya, Slameto berpendapat bahwa minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.<sup>10</sup>

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat terhadap sesuatu bisa berasal dari dalam diri kita sendiri (internal) dan berasal dari luar diri atau lingkungan (eksternal).<sup>11</sup> Yang diuraikan sebagai berikut: Pertama faktor internal, faktor internal terdiri dari: (1) Kepribadian, (2) Motivasi, (3) Keyakinan dan sikap, (4) Gaya hidup, (5) Agama. Selanjutnya yang kedua faktor eksternal, pada faktor eksternal terdiri dari: (1) Pelayanan, (2) Promosi, (3) Lokasi.

## 2. Analisis

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa informan di Kelurahan Indralaya Mulya Kabupaten Ogan Ilir. Persepsi generasi milenial dalam penggunaan mobile banking di Kelurahan Indralaya Mulya. Persepsi nasabah terhadap layanan jasa adalah pendapat atau penilaian terhadap suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dan apa yang ditawarkan itu sesuai dengan harapan nasabah, dimana persepsi bisa positif atau negatif. Persepsi personal merupakan persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang berasal dari dalam diri individu. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan yang nasabah atau generasi milenial peroleh. Berdasarkan hasil wawancara lapangan diperoleh persepsi

<sup>9</sup>Aryan Danil Mirzan, "*Milenial cerdas financial*", (Jawa barat: CV jejak anggota IKAPI, 2019), hlm. 55.

<sup>10</sup>Ali, Hasanuddin, and Lilik Purwandi, "*Milenial nusantara*", (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 17.

<sup>23</sup>Ambariayanto, "*E-journal dan gaya hidup ilmiah milenial (antologi opini kepastakawan)*", (Jakarta: CV Sagung Seto, 2020), hlm. 27.

<sup>10</sup>Djoko Setyo Widodo, "*Membangun startup enterprenuer yang unggul*", (Yogyakarta: media pustaka, 2020), hlm. 110.

<sup>11</sup>Imanuridin, Muhamad Resa, "*Pengaruh Faktor Lingkungan Eksternal, Faktor Internal Dan Motivasi Berwirausaha Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Universitas Islam Bandung Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2017 Dan 2018*", *skripsi*, (Bandung: Universitas Komputer Indonesia, 2021), hlm. 36.



generasi milenial dalam penggunaan mobile banking di Kelurahan Indralaya Mulya berdasarkan teori Langton and Robins ada tiga yaitu pertama pelakupersepsi, kedua target dan objek, ketiga situasi.

Pertama persepsi, pengalaman yang dirasakan generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya mengenai mobile banking membuat mereka memahami apa itu mobile banking, manfaat dari mobile banking, kelebihan dan kekurangan mobile banking, hal ini bisa dilihat dari persepsi nasabah yang mengatakan bahwa mobile banking merupakan suatu aplikasi layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui smartphone tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang tunai, generasi milenial juga mengetahui apa manfaat dari mobile banking hal ini dibuktikan dengan persepsi mereka bahwa mobile banking memberikan mereka kemudahan untuk melakukan transaksi perbankan.

Kelebihan dan kekurangan dari mobile banking, yang generasi milenial rasakan mobile banking bisa menghemat waktu (tidak perlu jauh-jauh ke bank), praktis (melakukan transaksi pembayaran kapan saja), dapat memantau transaksi dan saldo rekening dan gratis (tidak ada biaya aktivitas atau administrasi) dan kekurangan mobile banking terdapat pada kendala pengaplikasian mobile banking ialah tentang jaringan hal ini berdampak pada eror, gagal login, dan pembaruan sistem yang membuat nasabah harus memperbaiki ke bank terdekat.

Kedua target, generasi milenial menilai kegunaan mobile baking cenderung mirip atau sesuai dengan keinginan mereka, Generasi milenial telah meyakini bahwa pilihannya menggunakan mobile banking telah sesuai dengan keinginannya karena generasi milenial cenderung lebih menyukai hal-hal yang praktis. Hal ini dilihat dari adanya mobile banking generasi milenial bisa merasakan pelayanan perbankan dengan cara cepat dalam melakukan transaksi, generasi milenial dapat melakukan transaksi keuangan kapan pun dan dimana pun juga membantu generasi milenial memenuhi kebutuhan tanpa harus datang ke ATM atau bank langsung. Pengalaman ini sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.



Ketiga situasi, karena perkembangan teknologi terutama dalam bidang perbankan dan juga kebutuhan akan pekerjaan yang mengharuskan menggunakan aplikasi mobile banking, dengan layanan mobile banking bisa mempermudah generasi milenial untuk melakukan aktivitas keuangannya, karena mobile banking bisa menghemat waktu (tidak perlu jauh-jauh ke bank), praktis (melakukan transaksi pembayaran kapan saja), dapat memantau transaksi dan saldo rekening dan gratis (tidak ada biaya aktivitas atau administrasi).

Jadi persepsi generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya menunjukkan bahwa persepsi mereka terhadap mobile banking bernilai positif dalam artian mobile banking memberikan pelayanan yang terbaik. Terpenuhinya tiga faktor diatas menunjukkan bahwa penggunaan yang dirasakan generasi milenial telah sesuai dengan keinginan atau kepentingan minat mereka dalam hal penggunaan mobile banking.

### **3. Hasil**

Faktor yang mempengaruhi minat generasi milenial dalam menggunakan mobile banking di Kelurahan IndralayaMulya. Faktor yang mempengaruhi minat generasi milenial dalam menggunakan mobile banking menurut Philip kotler ada dua faktor internal dan faktor eksternal, maka peneliti mengklasifikasikan berdasarkan faktor internal (kepribadian, motivasi, sikap dan keyakinan, gaya hidup, dan agama) dan faktor eksternal (pelayanan, promosi dan lokasi), hal ini berdasarkan hasil wawancara yang peneliti peroleh.

#### **a. Faktor internal**

##### **1) Kepribadian**

Adanya kemauan dari dalam diri sendiri untuk menggunakan sebuah layanan perbankan dan mobile banking sebab memahami nilai guna produk membuat generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya akhirnya menggunakan mobile banking karena manfaat yang mereka rasakan. Hal ini bisa dilihat dari terbantunya transaksi keuangan mereka karena telah menggunakan mobile banking yang mana fungsi utama mobile banking adalah memberikan kemudahan kepada penggunanya.



## 2) Motivasi

Motivasi merupakan hasrat atau dorongan yang timbul pada diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Karena kemudahan, kecepatan dan kepraktisan yang diberikan mobile banking kepada penggunanya membuat generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya tertarik dan memiliki keinginan untuk merasakan keuntungan dan kemudahan dari mobile banking hal ini menjadi daya Tarik atau memotivasi generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya menggunakan Mobile banking

## 3) Sikap dan keyakinan

Keyakinan adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh nasabah saat mereka merasa cukup tau dan menyimpulkan bahwa mereka telah mencapai kebenaran, sikap yang ditunjukkan generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya mengenai keyakinan mereka terhadap mobile banking bisa dilihat dari respon mereka yang menerima dan menggunakan layanan mobile banking syariah berarti kepercayaan nasabah terhadap mobile banking meningkat karena pelayanan yang didapat sesuai dengan keinginan nasabah.

## 4) Gaya hidup

Gaya hidup, merupakan pola kehidupan seseorang diwujudkan dalam berbagai aktivitas seperti pekerjaan, berbelanja, kegiatan sosial dan lainnya. Gaya hidup merupakan salah satu faktor yang membuat generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya menggunakan aplikasi mobile banking, gaya hidup generasi milenial sekarang semua kegiatan atau transaksi selalu berkaitan dengan ponsel karena kecanggihan teknologi tentunya membuat generasi milenial tidak mau ketinggalan zaman. Dengan adanya mobile banking mempermudah generasi milenial untuk melakukan berbagai kegiatan, termasuk transfer uang, cek saldo dan melakukan berbagai pembayaran dan lainnya.

## 5) Agama

Adanya kesadaran akan pentingnya nilai Agama Islam sebagai landasan pedoman kehidupan, generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya banyak yang menggunakan mobile banking syariah. Hal ini dilihat dari banyaknya minat generasi milenial menggunakan mobile banking karena adanya fitur islamiah yang memberikan kemudahan dalam melakukan kebaikan seperti berbagi kebaikan berinfak, sedekah, zakat dan wakaf dan juga karena pada aplikasi mobile banking syariah selalu ada jadwal adzan yang selalu mengingatkan generasi milenial untuk menjalankan kewajiban beribadah.

### b. Faktor eksternal

#### 1) Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan generasi milenial, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan generasi milenial atas pelayanan yang mereka terima baik manusia yang memberikan maupun pelayanan perbankan. Pelayanan perbankan melalui mobile banking memberikan kemudahan aplikasi kepada generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya melalui layanan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi mobile banking, dengan adanya fitur tersebut memudahkan nasabah baik dalam pengaplikasian (mudah dipahami), mudah dalam transaksi keuangan, memudahkan nasabah untuk mengontrol melakukan kebaikan juga selalu menawarkan berbagi kebaikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perbankan sangat baik dan ini menarik minat generasi milenial.

#### 2) Promosi

Promosi merupakan sebuah kegiatan untuk memberitahu dan mengenalkan produk atau layanan kepada nasabah, dengan adanya promosi yang ditawarkan perbankan mengenai keuntungan dan nilai guna dari aplikasi mobile banking menjadi faktor menarik minat generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya.



### 3) Lokasi

Letak lokasi bank syariah di Kelurahan Indralaya Mulya yang mudah di jangkau dan strategis yang berada di pinggir jalan Lintas Timur memudahkan generasi milenial untuk berurusan dengan bank syariah. Semakin dekat jarak tempuh rumah dengan bank syariah maka akan memudahkan generasi milenials dalam menjangkau bank syariah sehingga akan mendorong minat generasi milenials untuk menggunakan bank syariah dan mobile banking syariah.

## D. KESIMPULAN

Persepsi generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya menunjukkan bahwa persepsi mereka terhadap mobile banking bernilai positif dalam artian mobile banking memberikan pelayanan yang terbaik. Terpenuhinya tiga faktor (persepsi, target dan situasi) menunjukkan bahwa penggunaan yang dirasakan generasi milenial telah sesuai dengan keinginan atau kepentingan minat mereka dalam hal penggunaan mobile banking.

Terdapat faktor yang mempengaruhi minat generasi milenial di Kelurahan Indralaya Mulya dalam menggunakan mobile banking, yaitu faktor internal dan eksternal, faktor internal (kepribadian, motivasi, sikap dan keyakinan, gaya hidup dan agama) dan faktor eksternal (pelayanan, promosi dan lokasi). Layanan mobile banking syariah merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan generasi milenial saat ini, karena mereka dibesarkan oleh kemajuan teknologi sehingga untuk memudahkan segala kegiatan dan pekerjaan mereka harus mengikuti perkembangan teknologi tetapi tetap sesuai syariat islam.



---

## DAFTAR PUSTAKA

- I Ketut Swarjana. 2022. *Konsep pengetahuan, sikap, perilaku, persepsi, stress, kecemasan, nyeri, dukungan sosial, kepatuhan, motivasi, kepuasan, pandemic covid-19, akses layanan kesehatan-lengkap dengan konsep teori, cara mengukur variabel, dan contoh kuesioner*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Wulandari, Dwitya Pratiwi. 2018. *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada PT Bank Syariah Mandirikantor cabang Lubuk Pakam*. Medan: skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Muhammad Ramadhan. 2021. *Metode Penelitian*. Jakarta: Cipta Media Nusantara.
- Mar'at. 2016. *Sikap manusia perubahan serta pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Djoko Setyo Widodo. 2020. *Membangun startup enterprenuer yang unggul*. Yogyakarta: media pustaka.
- Carlos Kambuaya. 2015. *Pengaruh motivasi, minat, kedisiplinan dan adaptasih diri terhadap prestasi belajar siswa peserta program afirmasi pendidikan menengah asal papua dan papua barat di Kota Bandung*. Social work jurnal, vol. 5, No.2.
- Budiati Indah. 2018. *Profil generasi milenial Indonesia*. Jakarta: Kementrian pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.
- Aryan Danil Mirzan. 2019. *Milenial cerdas financial*. Jawa barat: CV jejak anggota IKAPI.
- Ali, Hasanuddin, and Lilik Purwandi. 2017. *Milenial nusantara*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ambariayanto. 2020. *E-journal dan gaya hidup ilmiah milenial (antologi opini kepustakawan)*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Imanurdin, Muhamad Resa. 2021. *Pengaruh Faktor Lingkungan Eksternal, Faktor Internal Dan Motivasi Berwirausaha Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Universitas Islam Bandung Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2017 Dan 2018*. Bandung: skripsi Universitas Komputer Indonesia.