

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, FITUR LAYANAN ISLAMI,
DAN *HANDLING COMPLAINT* TERHADAP MINAT NASABAH
MENGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (BSI-
MOBILE) DI BSI KCP SRAGEN ATRIUM BLOK F**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata I (S-1) dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun Oleh:

Irfan Nur Khalish

1905036156

PROGRAM STUDI (S-I) PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN WALISONGO SEMARANG

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Irfan Nur Khalish

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah Skripsi saudara :

Nama : Irfan Nur Khalish

NIM : 1905036156

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, FITUR LAYANAN ISLAMI,
DAN *HANDLING COMPLAINT* TERHADAP MINAT NASABAH
MENGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (BSI-MOBILE) DI
BSI KCP SRAGEN ATRIUM BLOK F

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 22 September 2023

Pembimbing I

Nurudin, S.E., M.M.
NIP. 199005232015031004

Pembimbing II

Sokhikhatul Mawadah, M.E.I.
NIP. 198503272018012001

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp/Fax (024)7608454 Semarang 50185
website : febi.Walisongo.ac.id – Email febi @ walisongo.ac.id

PENGESAHAN

Naskah Skripsi dengan:

Judul : Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP Sragen Atrium Blok F
Penulis : Irfan Nur Khalish
NIM : 1905036156
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang munaqosyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus pada tanggal 06 Oktober 2023.

Dengan demikian dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (satu) Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam tahun akademik 2022/2023.

Semarang, 09 Oktober 2023

Ketua Sidang

Dr. Ali Murtadho, M.Ag.
NIP. 197108301998031003

Sekretaris Sidang

Nurudin, S.E., M.M.
NIP. 199005232015031004

Penguji I

Naili Sa'adah, S.E., M.Si, Akt.
NIP. 198803312019032012

Penguji II

Subirman, MA, Ek.
NIP. 198412122019031010



Pembimbing I

Nurudin, S.E., M.M.
NIP. 199005232015031004

Pembimbing II

Sokhikhatul Mawadah, M.E.I.
NIP. 198503272018012001

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 6)

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَدْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”. (Q.S Al-Imran :159)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin, dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada saya hingga akhirnya bisa menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa yaitu skripsi, meskipun masih ada kekurangan. Selain itu, saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang saya cintai dan hormati, yaitu:

1. Kedua orang tua, Bapak Rohmat Hartanto dan Ibu Sumarni yang telah berkorban banyak untuk memberikan dukungan materi, tenaga, dan gagasan serta doa, inspirasi, dan kasih sayang tak henti-hentinya. Saya sangat berterimakasih kepada orang tua saya karena bekerja keras agar saya bisa kuliah dan menjadi orang yang berguna dan bermanfaat untuk semua orang. Semoga Allah SWT selalu memberikan keselamatan, kesejahteraan, keberkahan, dan kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat kelak.
2. Kedua adik saya, yaitu Fannisa Nur Az-Zahra dan Alycia Nadiya Nur Rahmadhani sebagai pemberi kebahagiaan untuk saya dan selalu menyemangati saya untuk segera menyelesaikan skripsi saya.
3. Keluarga serta saudara-saudaraku yang selalu mendukung baik secara materi maupun moril, dan mendo'akan disetiap langkahku.
4. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syari'ah angkatan 2019 UIN Walisongo Semarang yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan juga membantu sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa juga teman-teman KKN Reguler 79 kelompok 49 terima kasih telah memberikan kesan dan cerita yang baik selama KKN.
5. Kawan-kawan main dirumah yang tak pernah berhenti memberikan semangat dan dukungannya.
6. Almamater kampus yang selalu menjadi kebanggaan saya.

DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irfan Nur Khalish

NIM : 1905036156

Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak ada unsur plagiasi dari karya orang lain. Pengetahuan yang telah diperoleh berdasarkan hasil penelitian dan literatur yang sumbernya telah dikutip dalam tulisan.

Semarang, 20 September 2023

Deklarator



Irfan Nur Khalish

NIM. 1905036156

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata bahasa Arab yang dipakai dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada “Pedoman Transliterasi Arab-Latin” yang dikeluarkan berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987. Pedoman tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

ا = Alif	خ = Kha	ش = Sya	غ = Gha	ن = Na
ب = Ba	د = Da	ص = Sha	ف = Fa	و = Qa
ت = Ta	ذ = Dza	ض = Dal	ق = Qa	ه = Ha
ث = Tsa	ر = Ra	ط = Tha	ك = Ka	ء = A
ج = Ja	ز = Za	ظ = Zha	ل = La	
ح = Ha	س = Sa	ع = ‘	م = Ma	

B. Vokal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
َ	Fathah	A
ِ	Kasrah	I
ُ	Dhammah	U

C. Diftong

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
اِي ...	fathah dan ya	Ai
اُو ...	fathah dan wau	Au

D. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
اِي...ا...ا	Fathah dan alif atau ya	Ā
اِي...ا	Kasrah dan ya	Ī
اُو...ا	Dhammah dan wau	Ū

E. Syaddah (-)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda (ّ).

F. Kata Sandang (...ال)

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al* misalnya *الصناعة* = *al-shina'ah*. *Al* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

G. Ta' Marbutah (ة)

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan "h" misalnya *الطبيعية المعيشة* = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Layanan transaksi online tersedia karena kemajuan teknologi informasi, khususnya pada sistem komputer yang kini memungkinkan pengguna mengakses layanan dengan lebih efektif dan efisien. Transaksi online berkembang karena adanya perkembangan teknologi informasi. BSI menghadirkan mobile banking sebagai salah satu jenis layanan melalui inovasi produk dan layanan pada smartphone guna memenuhi permintaan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah BSI KCP Sragen Atrium Blok F, sedangkan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu 98 responden yang telah menggunakan layanan mobile banking. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji t-test dengan menggunakan alat statistik Uji SPSS Versi 21.

Hasil dari penelitian ini yaitu (1) Dari hasil uji T parsial diperoleh, variabel teknologi informasi terdapat pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking* (BSI-Mobile), variabel fitur layanan islami terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking* (BSI-Mobile), variabel handling complaint terdapat pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking* (BSI-Mobile). (2) Dari hasil uji F simultan diperoleh terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) secara simultan.

Kata Kunci: *Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami, Handling Complaint, dan Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile)*

ABSTRACT

The online transaction service is available due to advances in information technology, especially in computer systems that now allow users to access services more effectively and efficiently. Online transactions are evolving due to the development of information technology. BSI presents mobile banking as one type of service through product and service innovation on smartphones to meet customer demand.

This research uses a quantitative approach method using a survey method. The population in this study were BSI KCP Sragen Atrium Blok F customers, while the sample needed in this study was 98 respondents who had used mobile banking services. The data source in this study is primary data. The analysis methods used in this study are instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, hypothesis testing, and t-test using the SPSS Version 21 Test statistical tool.

The results of this study are (1) From the partial T test results obtained, the information technology variable has a significant effect on customer interest in using the mobile banking application (BSI-Mobile), the Islamic service feature variable has a significant effect on the customer interest variable using the mobile banking application (BSI-Mobile), the complaint handling variable has a significant effect on customer interest in using the mobile banking application (BSI-Mobile). (2) From the results of the simultaneous F test, it is obtained that there is a significant influence between the independent variable (X) and the dependent variable (Y) simultaneously.

Keywords: *Information Technology, Islamic Service Features, Handling Complaint, and Customer Interest in Using Mobile Banking Applications (BSI-Mobile)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, penguasa alam semesta karena segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, FITUR LAYANAN ISLAMI, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (BSI-MOBILE) DI BSI KCP SRAGEN ATRIUM BLOK F”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu prasyarat penyelesaian studi sarjana di Universitas Islam Negeri Walisongo jurusan Perbankan Syariah Semarang.

Penulis menyadari betul bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari berkat bantuan dari berbagai pihak yang turut serta senantiasa memberikan semangat, dukungan, nasehat-nasehat, dan doa. Oleh karena itu, penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H. Imam Taufiq, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Muhammad Saifullah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Ibu Heny Yuningrum, S.E., M.Si. selaku Kepala Prodi S1 Perbankan Syariah, Ibu Muyassarah, M.Si., selaku Sekertaris Jurusan S1 Perbankan Syariah, Ibu Kartika Marella Vanni, M.E selaku staf ahli program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Nurudin, S.E., MM. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Sokhikhatul Mawadah, M.E.I. selaku pembimbing II yang selalu sabar bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Wali dosen dan pengajar Program S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Kepala BSI KCP Sragen Atrium Blok F yang telah memberikan izin penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Segenap teman-teman seperjuangan Prodi S1 Perbankan Syariah dan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo yang telah memberikan dukungan.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan Allah SWT mengabulkan permohonan bantuan penulis dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa terdapat beberapa kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mohon kritik dan saran guna perbaikan. Khususnya bagi pembaca, penulis yakin skripsi ini dapat bermanfaat, memberikan referensi, dan memberikan kontribusi yang membangun.
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 September 2023
Penulis

Irfan Nur Khalish
NIM. 1905036156

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.3.1. Tujuan Penelitian	11
1.3.2. Manfaat Penelitian	11
1.4 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	13
2.1.2 Teknologi Informasi	16
2.1.3 Fitur Layanan Islami.....	20

2.1.4	Handling Complaint.....	27
2.1.5	Minat.....	33
2.1.6	Mobile Banking	37
2.2	Penelitian Terdahulu	39
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritik.....	47
2.4	Hipotesis.....	48
BAB III	METODE PENELITIAN.....	50
3.1	Jenis dan Sumber Data	50
3.2	Populasi dan Sampel	51
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	52
3.4	Variabel Penelitian dan Pengukuran	53
3.5	Definisi Operasional.....	54
3.6	Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1	Gambaran Objek Penelitian	59
4.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden	67
4.3	Hasil Penelitian	70
4.4	Pembahasan.....	79
BAB V	PENUTUP.....	85
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Saran.....	86
	DAFTAR PUSTAKA	87
	LAMPIRAN.....	92
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah yang terdaftar BSI-Mobile.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Pernyataan Kuisisioner	52
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	54
Tabel 4. 1 Identitas Jenis Kelamin	67
Tabel 4. 2 Identitas Usia.....	68
Tabel 4. 3 Identitas Pendidikan.....	69
Tabel 4. 4 Identitas Pekerjaan	69
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	70
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	71
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4. 11 Hasil Uji R ²	76
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia tahun 2017-2023.....	2
Gambar 2. 1 Proses Terbentuknya Minat.....	36
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	47
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Sragen Atrium Blok F.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

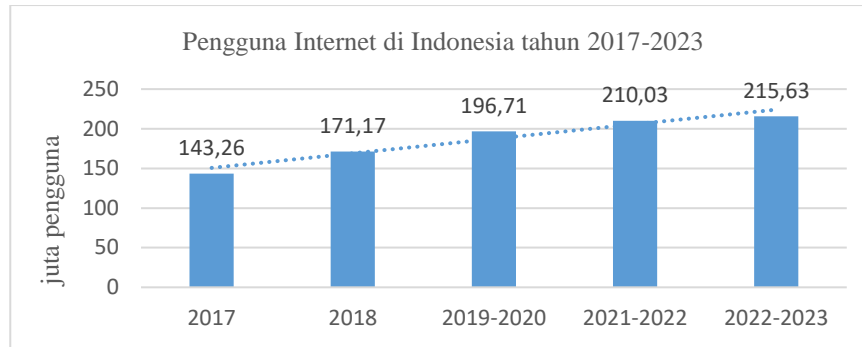
Perkembangan dunia perbankan tidak bisa lepas dari kemajuan teknologi informasi. Teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam dunia perbankan, karena pengguna internet di Indonesia cukup banyak. Hal ini menyebabkan dunia bisnis menjadi terdorong untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media untuk melakukan transaksi baik penjualan atau pembelian. Dengan kemajuan teknologi informasi ini mendorong perbankan untuk memanfaatkan internet.¹

Studi tentang penanganan dan penyebaran informasi digital melalui penggunaan komputer dan perangkat elektronik lainnya dikenal sebagai teknologi informasi. Pertumbuhan jumlah masyarakat Indonesia yang menggunakan internet setiap tahunnya menjadi bukti berkembangnya teknologi informasi.² Seiring berjalannya waktu, teknologi informasi mengalami transformasi secara kontinu sehingga menjadi gaya hidup masyarakat modern. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi yaitu perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat, dan aman di masa mendatang. Dengan meningkatnya pengguna internet, maka semakin banyak orang yang mengakses segala informasi secara online.

Berikut adalah pengguna teknologi berbasis internet di Indonesia pada tahun 2017-2023 disajikan dalam grafik dibawah ini:

¹ Wirasakti, Abidin. 2022. *Pengaruh Layanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2018*. UIN Mataram.

² Setyawati, Devi. 2022. "Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan *Handling Complaint* Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Bsi Mobile) Pada Bsi Kcp Kencong Jember". *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*.



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia tahun 2017-2023

Berdasarkan grafik diatas penggunaan teknologi berbasis internet pada tahun 2017 mencapai hingga 143,26 juta orang pengguna internet. Pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 naik hingga 196,71 juta orang pengguna. Pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 pengguna internet terus meningkat sebanyak 210,03 juta, dan di tahun 2022 hingga sekarang mencapai 215,63 juta pengguna internet di Indonesia. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan periode sebelumnya. Hal ini menjadi peluang bagi perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, tidak hanya dengan memberikan pelayanan dan kecepatan tetapi juga memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi, baik secara tunai maupun non tunai tanpa mengharuskan nasabah untuk mengantri ke bank atau ATM karena dapat diakses selama 24 jam. Kemudahan dan kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan Mobile Banking.³

Nasabah cukup sering memanfaatkan mobile banking, yaitu layanan perbankan yang memungkinkan konsumen dihubungi melalui smartphone untuk melakukan transaksi.⁴ Layanan mobile banking diberikan oleh bank untuk nasabah dengan tujuan memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Untuk memberikan konsumen layanan yang lebih cepat, mudah, dan fokus pada pelanggan dengan tetap menjaga otonomi operasional, layanan

³ Acmad Fandi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya", *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol.2, No. 3, h. 111.

⁴ Nadhira Afdhalia Adhi Pratama, Fadli Moh. Saleh, Femilia Zahra, "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2.393 (2019), 204–16 <https://doi.org/10.2307/3615019> (18 Mei 2023).

perbankan digital dikembangkan melalui pemaksimalan penggunaan data nasabah.⁵ Berdasarkan firman Allah pada Q.S Al-Insyirah ayat 5-6 yaitu:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya: “Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”. (Q.S Al-Insyirah: 5-6).

Dalam Q.S. Al-Insyirah ayat 5-6 menunjukkan bahwa Allah SWT menyatakan bahwa di balik setiap tantangan hidup yang dihadapi seseorang, ada kemudahan. Ayat ini berkaitan dengan penggunaan mobile banking dalam gagasan teknologi informasi, yaitu teknologi informasi memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam melakukan aktivitas transaksi dan meminimalkan tenaga seseorang baik dari segi waktu dan tenaga dalam menggunakan suatu sistem. Artinya, pengguna sistem mobile banking tidak akan membuang waktu pergi ke bank hanya untuk melakukan transaksi non-tunai karena kini telah tersedia teknologi informasi, khususnya penggunaan internet melalui smartphone. Sebaliknya, mereka dapat menyelesaikan tugas perbankan kapan pun diperlukan dengan menggunakan mobile banking.

M-Banking dapat digunakan kapan saja dan dimana saja, kenyamanan menjadi faktor utama dalam keputusan konsumen dalam bertransaksi dengan fleksibilitas waktu dan lokasi. Selain itu, penggunaan mobile banking juga mudah dan menyelesaikan transaksi tanpa masalah. Nasabah akan terdorong untuk tertarik menggunakan mobile banking jika mereka yakin bahwa layanan suatu bank mudah digunakan.⁶

Aspek lain seperti karakteristik layanan juga berdampak pada antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan mobile banking. Saat membeli suatu produk, seseorang mungkin juga mempertimbangkan fitur-fiturnya. Karena jarak dan kemampuan teknis dalam memungkinkan

⁵ Jeffry Z.C Nelwan, dkk, Layanan Internet Banking dan Mobile Banking Di Bank Bukopin, (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021), h. 3-4.

⁶ Sari, Novita (2022) *Analisis Pengaruh Teknologi, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah (Studi kasus pada nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Buaran)*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

transaksi ketika layanan tidak memerlukan interaksi tatap muka dengan Teller/Customer Service, maka kelengkapan fitur menjadi faktor krusial dalam melakukan transaksi pada layanan mobile banking. Ini dapat memenuhi permintaan klien dalam pelaksanaan transaksi berkat karakteristik layanannya yang komprehensif. Schmitt menyatakan dalam Wibowo bahwa fitur layanan adalah kualitas yang meningkatkan nilai suatu produk dan berfungsi sebagai instrumen penting untuk membedakan suatu produk dari produk pesaing.⁷

BSI Mobile merupakan sebuah produk jasa dari Bank Syariah Indonesia yang mengandalkan kecanggihan teknologi *General Package Radio Service (GPRS)*. Dalam aplikasi BSI Mobile tersedia beberapa fitur seperti, informasi rekening (informasi saldo, mutasi, dan informasi portofolio), transfer, pindah buku, online, Sistem Kliring Nasional/SKN, *Quick Response Indonesian Standart (QRIS)*, pembayaran (PLN, telepon/hp, akademik, institusi, tiket, asuransi, zakat/infaq, BPJS, MPN, PDAM, internet/TV kabel, dan E-commerce) dan pembelian (voucher HP, PLN Prabayar, E-money, paket data, top up E-wallet, aqiqah, streaming video dan music, kartu debit OTP). Kemudian ada fitur buka rekening online, E-Mas, tarik tunai tanpa kartu, BSI keyboard, Transaksi terjadwal, akses menu favorit, update lokasi ATM, dan cabang penyimpanan data transaksi favorit serta bisa share aktivitas ke sosial media.⁸

Selain itu, salah satu perbedaan fitur layanan bank konvensional dan bank syariah adalah adanya fitur-fitur keIslaman pada aplikasi mobile bankingnya. Di aplikasi BSI Mobile nasabah dapat menyetel pengingat waktu sholat, kompas kiblat, membaca Juz Amma, mempelajari keuangan syariah, dan sebagainya.⁹ Tentu saja, ada bahaya dalam penggunaan layanan atau produk bank. Bank menawarkan layanan yang disebut *Handling Complaint* (menangani keluhan nasabah) untuk memitigasi berbagai risiko

⁷ Wibowo dan Rousmauli, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card", *Jurnal: Riset Manajemen Sains Indonesia, (JRMSI)*, 6 (2015), 445.

⁸ Wirasakti, *Pengaruh Layanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2018*. h. 17.

⁹ <https://investbro.id/review-bsi-mobile/> (17 Mei 2023).

yang terkait dengan layanan ini. Ketika pengguna aplikasi Mobile Banking mengalami bahaya atau permasalahan lainnya, penanganan pengaduan merupakan layanan perbankan yang tersedia.

Sesuai dengan HR. Muslim, Hadis ke-36 Al-Arba'in tentang menunaikan kebutuhan sesama umat muslim:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا
نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا
وَالْآخِرَةِ

Artinya: “Barangsiapa melepaskan kesusahan duniawi seorang muslim, Allah akan melepaskan kesusahannya seorang yang mendapat kesusahan, Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat”.¹⁰

Penanganan keluhan (*Handling Complaint*) merupakan bagian dari kualitas suatu perusahaan dalam melakukan pelayanan, penanganan keluhan dapat dijadikan sebagai tolak ukur perusahaan mengenai kinerja.¹¹ Tujuan penanganan pengaduan adalah menjadikannya peluang bagi perusahaan atau bank untuk berkembang, bukan merugikan reputasi organisasi. Retensi pelanggan akan dipengaruhi oleh praktik penanganan termasuk permintaan maaf, solusi masalah, sikap menyenangkan, dan penanganan keluhan dengan cepat. Menangani pengaduan (*Handling Complaint*) untuk menarik keinginan nasabah.¹²

Minat merupakan suatu keinginan yang dimiliki oleh seseorang secara sadar. Minat juga berkaitan dengan perasaan seseorang tentang suka atau senang terhadap suatu objek atau aktivitas. Menurut Komarudin, minat nasabah adalah rasa lebih menyukai dan keterkaitan terhadap suatu barang atau aktivitas tanpa adanya tekanan. Pengambilan keputusan dibentuk oleh fase pengenalan dan proses informasi konsumen. Jika seseorang berniat atau

¹⁰ <https://markazsunnah.com/hadis-ke-36-al-arbain-menunaikan-kebutuhan-sesama-muslim/> (19 Mei 2023).

¹¹ Ditta Nur Hidayati, dkk, "Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS se Provinsi Lampung", *Jurnal Akuntansi*, 16 (2020), h. 2.

¹² Sugandha Mobin Shama Tahmeem Siddiqi, Kabir Ahmed Khan, 'Impact Oof Costumer Relationship Management on Customer Loyalty: Evidence from Bangladesh's Banking Industry'. *Internal Journal of Business, Economics, and Law*, 15.5 (2018), 2289-1552 <https://doi.org/10.5267/j.msl.2015.9.001> (17 Mei 2023).

mempunyai keinginan untuk mencapai sesuatu, maka ia akan melakukannya. Minat dapat bervariasi sepanjang waktu karena tidak selalu konstan.¹³

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Khotimah pada tahun 2022, teknologi informasi memberikan pengaruh yang baik dan cukup besar terhadap minat nasabah dalam memanfaatkan mobile banking di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.¹⁴ Hasil penelitian tersebut, khususnya uji T, berbeda dengan penelitian Setyawati tahun 2022 yang menyatakan variabel teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel nasabah penggunaan aplikasi mobile banking.¹⁵

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Setyawati pada tahun 2022, variabel nasabah yang memanfaatkan aplikasi mobile banking dipengaruhi secara signifikan dan positif baik oleh ketersediaan fitur layanan syariah maupun faktor penanganan pengaduan. Penelitian Purwadi tahun 2013 menghasilkan temuan berbeda, menunjukkan bahwa variabel fitur layanan tidak berpengaruh terhadap minat konsumen dalam mengadopsi online banking.¹⁶ Variabel *Handling Complaint* hasil penelitian yang tidak sama yang dilakukan oleh Haqqi pada tahun 2019, menyatakan bahwa penanganan komplain berpengaruh negatif Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking.¹⁷

Alasan memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai objek penelitian karena BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia dan

¹³ Vebiana. 2022. "Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Nasabah BSI Kota Malang)". Skripsi.Universitas Negeri Malang.

¹⁴ Khotimah, *Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)*, h. 97.

¹⁵ Setyawati, "Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan Handling Complaint Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Bsi Mobile) Pada Bsi Kcp Kencong Jember", h. 165.

¹⁶ Faisal Dedi Purwadi, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (studi kasus pada nasabah bank mandiri jalan Slamet Riyadi Surakarta)".2013.

¹⁷ Fitriana Nurul Haqqi, "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Dengan Religius Sebagai Variabel Moderating" (Studi Pada PT BPRS Sukowati Cabang Boyolali). (IAIN SALATIGA. Skripsi diterbitkan, 2019).

dinobatkan oleh Forbes yaitu “*The World’s Best Bank 2021*”, yang menjadi motivasi bagi BSI untuk terus berupaya menorehkan kinerja yang gemilang dan mendorong pengembangan perekonomian umat, serta Bank Syariah Indonesiaia mendapatkan dua penghargaan sebagai Bank Syariah Terbaik dan Inovasi Digital Terbaik Kelompok bank buku 3 dalam acara Anugerah Syariah Republika 2021 dengan tema “Ekonomi Syariah Memacu Pertumbuhan Ekonomi Nasional”.¹⁸ Dan alasan dipilihnya BSI KCP Sragen Atrium Blok F sebagai tempat penelitian karena BSI tersebut satu-satunya bank syariah dari ke 16 bank konvensional di kota Sragen (BRI, BNI, Mandiri, BCA, Bank Jateng, Bank Mega, Bank Bumi Arta, Bank BTN, Bank BTPN, Bank BPR, Bank Bukopin, Bank BPR BKK, Bank Mayapada, Bank Danamon, Bank Muamalat, dan Panin Bank). Kehadiran BSI KCP Sragen Atrium Blok F cukup banyak diminati oleh masyarakat Sragen. Berdasarkan data Dukcapil Sragen tahun 2022 sebanyak 990.592 orang beragama Islam dari total jumlah penduduk sekitar 1.008.456 yang mencakup seluruh wilayah Sragen. Ini merupakan kesempatan bagi pihak BSI untuk terus melakukan sosialisasi agar semakin banyak nasabah dan pengguna mobile banking.¹⁹ Segala aktivitas di Bank BSI KCP Sragen Atrium Blok F berlandaskan pada hukum muamalah dan dan operasionalnya tidak menerapkan sistem riba melainkan sistem bagi hasil berdasarkan syariat islam. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sragen Atrium Blok F tepatnya di Jalan Raya Sukowati No. 302-304 Komplek Atrium Plaza Blok F menyediakan layanan mobile banking untuk memudahkan dan memberi akses yang efektif dalam bertransaksi keuangan. M-Banking yang dimiliki BSI terdapat tampilan yang sangat impresif, modern, dilengkapi banyak fitur transaksi termasuk layanan islami dan *interface* (mudah dipelajari) bagi pengguna BSI-Mobile, sehingga memberikan banyak manfaat dan keuntungan yang didapatkan. Dengan

¹⁸ BSI, *Laporan Tahunan 2021*, 2021, 6.

¹⁹ Ripto, *wawancara Pegawai Dukcapil*, Sragen, (13 Maret 2023).

adanya aplikasi mobile banking, memudahkan saat melakukan transaksi baik finansial maupun non-finansial.²⁰

Selain itu, terdapat beberapa hal yang kerap terjadi mengenai digitalisasi perbankan pada BSI KCP Sragen Atrium Blok F yaitu penggunaan layanan mobile banking yang masih sedikit dan masih banyak yang belum memahami akan keunggulan dan kemudahan oleh sebagian nasabah yang tidak mengetahui fitur layanan islami yang ada di aplikasi BSI-Mobile, hal tersebut juga karena sosialisasi belum merata di setiap wilayah kota Sragen pasca merger. Sebagian nasabah dari sebelum konsolidasi antar bank syariah masih mempercayai kartu ATM sebagai alat transaksi yang aman dan nyaman untuk dipakai, Padahal disisi lain terdapat aplikasi yang jauh lebih efektif dalam bertransaksi yaitu mobile banking. Selain itu, juga terdapat faktor lain yang masih enggan menggunakan mobile banking yaitu banyak dari sebagian nasabah yang mengeluh karena kecepatan jaringan atau akses internet yang terbatas di lokasi tempat tinggalnya sehingga tidak berjalan optimal ketika mengoperasikan BSI-Mobile. Ada nasabah yang berasal dari pedesaan dan jauh dari pusat kota dan sehingga saat ingin melakukan aktivitas keuangan seringkali bermasalah pada sistemnya.²¹

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di BSI KCP Sragen Atrium Blok F dengan melakukan pra-riset penelitian guna melihat fenomena permasalahan dari jumlah nasabah dengan rekening transaksional dan jumlah nasabah yang terdaftar BSI-Mobile adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah yang terdaftar BSI-Mobile

No.	Bulan	Jumlah Nasabah	Presentase Kenaikan	Terdaftar BSI-Mobile	Presentase Kenaikan
1	Mei 2022	12669	-	3364	-
2	Juni 2022	12757	0,694%	3448	2,497%
3	Juli 2022	12907	1,175%	3562	3,396%
4	Agustus 2022	13019	0,867%	3651	2,498%
5	September 2022	13096	0,591%	3749	2,684%

²⁰ Dhian, wawancara Branch Operation & Service Manager BSI KCP. Sragen Atrium Blok. F, Sragen, (31 Maret 2023).

²¹ Nasabah, wawancara, Sragen, (31 Maret 2023).

6	Oktober 2022	13182	0,656%	3793	1,173%
7	November 2022	13253	0,538%	3828	0,922%
8	Desember 2022	13338	0,641%	3983	4,049%
9	Januari 2023	13410	0,539%	4163	4,519%
10	Februari 2023	13495	0,633%	4252	2,137%
11	Maret 2023	13585	0,666%	4321	1,622%
12	April 2023	13647	0,456%	4368	1,087%
13	Mei 2023	13722	0,549%	4404	0,916%

Sumber: Data Olah BSI KCP. Sragen²²

Data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah dan pengguna mobile banking terus meningkat. Pada bulan Mei-Juni jumlah nasabah meningkat sebanyak 0,694%, lalu pada bulan berikutnya meningkat sebesar 1,175%. Disusul dengan meningkatnya jumlah pengguna BSI-Mobile pada bulan Mei-Juni meningkat sebanyak 2,497%, lalu pada bulan berikutnya meningkat sebesar 3,396%. Lalu pada bulan Juli-Agustus presentase kenaikan jumlah nasabah berkurang menjadi 0,867%, begitupula pada presentase jumlah pengguna BSI-Mobile bulan Juli-Agustus berkurang menjadi 2,498%. Pada bulan Agustus-September, presentase jumlah nasabah menurun lagi menjadi 0,591%, akan tetapi presentase jumlah pengguna BSI-Mobile naik menjadi 2,684%. Pada bulan September-Oktober, presentase jumlah nasabah BSI meningkat kembali sebesar 0,656%, akan tetapi presentase jumlah pengguna BSI-Mobile berkurang menjadi 1,173%. Pada bulan Oktober-November, presentase jumlah nasabah berkurang kembali sebanyak 0,538% dan presentase jumlah pengguna BSI-Mobile kembali berkurang sebanyak 0,922%. Pada bulan November-Desember, presentase jumlah nasabah kembali meningkat sebanyak 0,641% dan presentase pengguna BSI-Mobile semakin meningkat sebesar 4,049%. Pada bulan Desember-Januari, presentase jumlah nasabah menurun kembali sebanyak 0,539% dan presentase kenaikan jumlah pengguna BSI-Mobile meningkat kembali sebesar 4,519%. Pada bulan Januari-Februari, presentase jumlah nasabah meningkat kembali sebesar 0,633%. Akan tetapi, jumlah presentase kenaikan nasabah BSI-Mobile

²² Data olah BSI KCP. Sragen Atrium Blok F, oleh Dhian Mawarsari (04 April 2023).

menurun kembali sebanyak 2,137%. Pada bulan Februari-Maret, presentase jumlah nasabah meningkat kembali sebanyak 0,666% dan presentase pengguna BSI-Mobile mengalami penurunan sebesar 1,622%. Pada bulan Maret-April, presentase jumlah nasabah mengalami penurunan sementara menjadi 0,456%, dan presentase pengguna BSI-Mobile mengalami penurunan sebesar 1,087%. Kemudian, pada bulan April-Mei, jumlah nasabah terus meningkat, dan mengalami kenaikan sebesar 0,549%, dan presentase pengguna BSI-Mobile kembali menurun di angka 0,916%. Kesimpulan dari data diatas ialah nasabah transaksional dan pengguna BSI-Mobile di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F terus meningkat dari bulan Mei 2022 hingga bulan Mei 2023, akan tetapi presentase peningkatannya tidak stabil, dan jumlah nasabah lebih banyak daripada penggunaan mobile banking belum banyak diminati. Oleh karena itu, peneliti berniat untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “**Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan yang menjadi masalah dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F?
2. Apakah fitur layanan islami berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F?
3. Apakah *handling complaint* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F?
4. Apakah teknologi informasi, fitur layanan islami dan *handling complaint* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat

nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, fitur layanan islami, dan *handling complaint* terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F.

b. Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F.
- 2) Mengetahui pengaruh fitur layanan islami terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F.
- 3) Mengetahui pengaruh *handling complaint* terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F.
- 4) Mengetahui pengaruh teknologi informasi, fitur layanan islami, dan *handling complaint* terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F.

1.3.2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman kita mengenai pengaruh teknologi informasi, aksesibilitas fitur layanan syariah, dan *handling complaint* nasabah aplikasi mobile banking (BSI Mobile), serta dapat menjadi panduan untuk masa depan.

b. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan sebagai sumber informasi dan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang mengkaji fenomena yang berkaitan dengan pengaruh teknologi informasi, ketersediaan fitur layanan syariah, dan *handling complaint* nasabah saat menggunakan aplikasi mobile banking (BSI Mobile).

1.4 Sistematika Penulisan

Secara umum, sistem penulisan berikut dapat digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang arah serta tujuan penulisan skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas mengenai kajian teori, kerangka konseptual, penelitian terdahulu, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang objek dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi serta sampel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan dan memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, sehingga dapat diketahui hasil dari analisis data yang telah diteliti menggunakan teori-teori yang ada.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan serta saran yang dapat diberikan untuk pihak yang bersangkutan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 *Grand Theory*

2.1.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology acceptance Model (TAM) merupakan teori yang di kembangkan oleh Davis dengan mengadaptasi dari *Theory of Rational Action (TRA)*, Ajzen dan Feishbein.²³ *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah salah satu teori yang menerapkan pendekatan teori perilaku (behavioral theory) dengan tujuan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. TAM dan indikatornya telah membuktikan konsep dalam pengujian sikap penerimaan teknologi informasi terbaru dengan baik dan tepat.²⁴

TAM memberikan dasar untuk mengetahui pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan dari penggunaannya. Disamping dibangun oleh dasar teori yang kuat, salah satu kelebihan darimodel TAM lainnya adalah dapat menjawab kegalauan pertanyaan dari banyaknya sistem teknologi yang ternyata gagal diterapkan diperpustakaan. Hal ini disebabkan oleh penggunaannya yang tidak mempunyai niat untuk menggunakannya.²⁵ Melalui TAM, asumsinya pada saat pengguna akan menggunakan sistem informasi yang baru maka ada 3 (tiga) faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

- 1) Menurut pendapat Davis, persepsi kegunaan berkaitan dengan seberapa besar keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada

²³ Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)” 1 (2022): 73.

²⁴ Endang Fatmawati, “Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan”, Jurnal Iqra”, Vol. 09 No. 01, (2015), h. 5.

²⁵ *Ibid.*, h. 13.

seberapa besar keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi akan memudahkan mereka.²⁶ Kriteria yang mempengaruhi seberapa berguna dan intuitifnya teknologi informasi di TAM bergantung pada seberapa penting penggunaannya untuk memecahkan masalah yang telah diidentifikasi. Dapat diasumsikan apabila pengguna percaya bahwa sistem itu cepat atau tanggap, selanjutnya pengguna tentu akan menggunakannya. Sebaliknya, apabila mereka tidak mempercayai bahwa sistem informasi tersebut tidak memiliki respon cepat atau ketanggapan yang cepat, selanjutnya pengguna tidak tertarik mengadopsinya.

- 2) Davis (1989) menyatakan bahwa pada fitur produk atau layanan konsumen berkeyakinan melalui pemakaian sistem informasi mampu mengoptimalkan kinerja mereka. Fitur layanan ini menciptakan tingkatan keyakinan dalam mengambil ketetapan pengadopsian sistem informasi. Dapat diasumsikan apabila pengguna percaya bahwa sistem mempunyai kelengkapan fitur yang dapat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi, selanjutnya pengguna tentu akan tetap menggunakannya. Sebaliknya, apabila mereka tidak mempercayai bahwa sistem informasi tersebut tidak memiliki kelengkapan transaksi yang dibutuhkan oleh pengguna, Pengguna tidak akan tertarik untuk mengadopsinya
- 3) Menurut Davis (1989) mengatakan bahwa kemudahan "ease" berarti "tidak adanya kesulitan atau usaha yang besar". Selainnya, " Perceived ease of use " digambarkan berarti "sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem tertentu akan mudah digunakan." Bila diterapkan pada sistem informasi perbankan, berarti pengguna atau nasabah menganggap sistem informasi (mobile banking) mudah

²⁶ Jeffry Z.C, et.al, "Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin", (Media Sains Indonesia: 2021), h. 7-9.

digunakan, sehingga tidak memerlukan banyak usaha atau kesulitan dalam penggunaan. Ihwal ini termasuk dalam penanganan keluhan atau *handling complaint* dari pemakaian sistem informasi sinkron atas kemauan pemakainya. Hasil telaah eksperimen Davis (1989) mengindikasikan jika kemudahan penggunaan mampu menggambarkan pertimbangan pengakses untuk memakai dan menerima sistem baru yang diperkenalkan.

Penerimaan sistem teknologi informasi dapat berasal dari faktor pengguna atau faktor sistem itu sendiri. karakter, kepribadian, dan kekhawatiran individu bisa berdampak pada penerimaan sistem informasi tersebut. begitupun dalam sistem informasi (mobile banking, kualitas jaringan, perangkat, dan aplikasi mobile banking) dapat mempengaruhi para pengguna untuk mengadopsi sistem informasi tersebut atau tidak.

TAM diintegrasikan oleh Venkatesh, et. al. (2002) mengintegrasikan model TAM dengan memasukkan faktor instrinsik dan ekstrinsik sebagai variable eksternal yang mempengaruhi penggunaan sistem. Faktor instrinsik berarti muncul dari dalam individu pengguna, sedangkan faktor ekstrinsik berarti karena faktor lingkungan yang mendorong pengguna menggunakan sistem informasi. Adanya variable eksternal (Sistem Informasi M-Banking) akan di kaji dengan variabel Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami dan *Handling Complaint*, kemudian dari ketiga faktor tersebut di prediksi akan saling mempengaruhi. Selanjutnya, Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami dan *Handling Complaint* akan berpengaruh terhadap sikap pengguna sistem informasi dan kemudian berpengaruh pada intensitas penggunaan. Setelah itu maka akan mempengaruhi penggunaan sistem secara aktual.

2.1.2 Teknologi Informasi

2.1.1.2 Pengertian

Istilah teknologi berasal dari kata Yunani *technologia*, yang berarti kecerdasan dan kemampuan. Penggunaan dan pemahaman alat dan kemampuan termasuk dalam kategori teknologi yang luas. Informasi, di sisi lain, adalah penggunaan teknologi untuk mengubah dan menyebarkan informasi dalam bentuk digital.²⁷

Ilmu yang mempelajari sistem informasi berbasis komputer, khususnya program perangkat keras dan perangkat lunak, dikenal sebagai teknologi informasi. Ini termasuk desain, implementasi, pengembangan, pemeliharaan, atau manajemen. Teknologi informasi, dalam definisi paling mendasar, adalah seperangkat sumber daya yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung dan meningkatkan ketersediaan dan kualitas informasi di semua tingkat masyarakat.²⁸

2.1.1.3 Fungsi Teknologi Informasi

Enam fungsi Teknologi Informasi yaitu antara lain:²⁹

- 1) Mencatat dan mengumpulkan catatan menyeluruh mengenai suatu kegiatan. Mengambil masukan dari keyboard, pemindai, mikrofon, dll.
- 2) Pemrosesan, yang melibatkan pengambilan data dan mengubahnya menjadi informasi. Secara khusus, melalui konversi data menjadi data dalam format lain, penghitungan, penilaian keadaan, dan penggabungan berbagai jenis data dan informasi.

²⁷ Martin, dkk, (2021). "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling of Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking", Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa

²⁸ I Gede Satria Wibawa (2020). Teknologi Informatika Dengan Pendekatan Kontekstual. h.1

²⁹ Imam Saufik, "Pengantar Teknologi Informasi", (Yayasan Prima Agus Teknik: 2021).

- 3) Membuat, menyusun, dan menyediakan informasi secara efisien. Laporan, grafik, bagan, dll. adalah beberapa contohnya.
- 4) saving, yaitu tindakan mengarsipkan dan menyimpan data dan informasi untuk digunakan di kemudian hari. CD, harddisk, floppy disk, tape, dan lain-lain adalah beberapa contohnya.
- 5) Mengakses data dan informasi yang tersimpan dengan mengambilnya, mencarinya, atau menyalinnya. Mencari supplier yang sudah membayar tagihannya, misalnya, dan sebagainya.
- 6) Mentransmisi, suatu proses mengirimkan suatu data serta informasi yang dibantu dengan jaringan komputer. Contohnya, mengirim data hasil dari penjualan si A ke si B atau ke yang lain.

2.1.1.4 Peran Teknologi Informasi

Teknologi informasi sangat penting dalam kehidupan saat ini. Abdul Kadir, mengatakan secara garis besar teknologi informasi memiliki peranan:³⁰

- 1) Teknologi Informasi mengurangi peran manusia.

Terlepas dari semua kelebihanannya, teknologi telah mengurangi nilai manusia. Kemanusiaan akan selalu dibutuhkan. Pekerjaan rutin dan prosedur semakin terotomatisasi berkat komputer dan Internet.

- 2) Teknologi Informasi menguatkan peran manusia.

Dibandingkan sebelum berkembangnya teknologi informasi masa kini, kontribusi manusia terhadap masyarakat kini jauh lebih besar. Penyajian, pemrosesan, dan pemrosesan data semuanya dapat dipercepat. Selain itu, informasi yang dihasilkan memiliki kualitas tertinggi.

- 3) Teknologi Informasi merestruturisasi peran manusia.

³⁰ Ramen A., et al. 2020. Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Aplikasi. Yayasan Kita Menulis.

Sebelum berkembangnya teknologi informasi, manusia bertanggung jawab penuh atas seluruh pekerjaan dan aktivitas. Teknologi informasi memungkinkan manusia untuk melakukan tugas-tugas lain karena telah memudahkan penyelesaian tugas sehari-hari. Perubahan yang menguntungkan terhadap arah bisnis atau organisasi. Teknologi memegang peranan penting dalam perkembangan suatu bank karena teknologi informasi ada dan tentunya membantu segala sesuatu yang berhubungan dengan sistem perbankan. Bank memiliki teknologi yang canggih dan beragam jika penerapan fasilitas untuk kenyamanan nasabah masih terus ditingkatkan. Bank menawarkan layanan yang mengintegrasikan teknologi informasi, salah satunya adalah aplikasi mobile banking sebagai salah satu pengembangan digital banking.³¹ Layanan berbasis teknologi informasi dapat mendukung kebutuhan nasabah yang berkeinginan untuk merekomendasi kepada nasabah lain untuk menggunakan layanan mobile banking di perbankan apabila nasabah meyakini dengan menggunakan layanan tersebut akan lebih mudah dan meningkatkan produktifitas bagi penggunanya.³²

2.1.1.5 Teknologi Informasi pada Sistem Mobile Banking

Terdapat beberapa konstruk yang menjadi indikator teknologi informasi suatu sistem mobile banking yaitu:³³

1) Kecepatan akses

Sangat masuk akal untuk mengatakan bahwa teknologi informasi akan berkualitas tinggi jika aksesnya cepat dan

³¹ Alda, "Dampak Teknologi Informasi Dalam Dunia Perbankan". Diakses dari <http://blog.ub.ac.id/aldaaulinazahra/aplikomp/dampak-teknologi-informasi-dalam-dunia-perbankan/>, (17 Mei 2023).

³² Ratno Agriyanto, et.al. "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah". Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. UIN Walisongo Semarang. Vol. 19. No.3. Desember (2020). h. 139-140.

³³ Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginatara, dkk, Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital. (Yayasan Kita Menulis, 2020), h 141.

efisien. Kepuasan pengguna terhadap teknologi informasi akan meningkat seiring dengan meningkatnya kecepatan akses.

2) Kemudahan

Kemudahan penggunaan teknologi informasi dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, teknologi informasi dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan tugas tanpa menggunakan tangan. Pemanfaatan teknologi menjadi lebih mudah dengan adanya peradaban ilmiah dan teknis. Hamid Fahmy Zarkasy menegaskan bahwa suatu peradaban akan muncul dan tumbuh seiring dengan munculnya gagasan ilmiahnya.³⁴ Hal ini sesuai dalam Al-Qur'an surat Al-An'am ayat 165 bahwa manusia diletakkan atau bisa ditinggikan derajatnya karena ilmunya.

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ
دَرَجَاتٍ لِّيُبْلِيَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ



Artinya: “dan Dialah yang menjadikan kalian penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebagian kalian atas sebagian (yang lain) beberapa derajat, untuk menguji kalian tentang apa yang diberikan-Nya kepada kalian. Sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan sesungguhnya Dia Maha pengampun lagi maha penyayang”. (Q.S Al-An 'am: 165).

3) Efisiensi

Teknologi informasi dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas dengan cepat dan dapat menawarkan solusi untuk tugas-tugas yang melibatkan pelaporan data secara cepat.

³⁴ Hamid Fahmy Zarkasyi, *Leberalisasi Pemikiran Islam (Gerakan Bersama Misionaris, Orientalis, dan kolonialis)*, (Ponorogo: Center For Islamic and Occidental Studies, 2007), h. 4.

Davis mencantumkan beberapa indikator kemudahan teknologi informasi, seperti:³⁵

- 1) Mudah dioperasikan, digunakan dan dipelajari.
- 2) Membuat pengguna teknologi lebih mudah dalam melakukan suatu pekerjaan.
- 3) Menambah pengetahuan dan keterampilan pengguna dalam teknologi informasi.

2.1.3 Fitur Layanan Islami

2.1.2.1 Pengertian

Fitur layanan adalah persepsi nasabah mengenai layanan yang telah diberikan oleh mobile banking. Fitur merupakan suatu karakteristik yang berfungsi untuk menambah nilai dari suatu produk. Fitur layanan juga merupakan alat persaingan untuk mendefinisikan produk perusahaan terhadap produk sejenis yang menjadi pesaingnya. Fitur layanan yang baik tentunya akan membuat calon nasabaah lebih puas dan lebih nyaman dalam menggunakan produk. Fitur menjadi sebuah alasan nasabah dalam memilih suatu produk. Maka dari itu fitur ialah suatu alat kunci untuk membedakan produk mereka dengan produk pesaing.³⁶

2.1.2.2 Jenis Fitur Layanan

Didalam mobile banking tentunya terdapat berbagai macam fitur-fitur layanan yang dapat dioperasikan nasabah. Ketersediaan fitur layanan mampu mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk berpindah dari sistem satu ke sistem lainnya. Hal tersebut merupakan kriteria penting untuk menarik perhatian calon pengguna. Fitur juga merupakan suatu fasilitas yang berguna untuk menunjang interaktif dari

³⁵ Juliansyah, Arius (2018). "Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking. UIN Syarif Hidayatullah.

³⁶ Zulkifli Noor, Manajemen Pemasaran Strategik Dilengkapi Dengan Kasus-Kasus Dalam Bidang Bisnis dan Sektor Publik Tahun 2016, (Yogyakarta: Deepublish).

nasabah. Pada mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI) terdapat berbagai macam-macam fitur layanan yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Adapun fitur-fitur tersebut antara lain:³⁷

1) Fitur info rekening BSI

Fitur ini bertujuan untuk nasabah melakukan pengecekan terhadap semua informasi yang berhubungan dengan transaksi di rekening. Fitur ini nasabah dapat melihat:

- a) Informasi saldo
- b) Daftar mutasi rekening
- c) Tanggal mutasi
- d) Informasi portofolio, sampai dengan daftar transaksi terjadwal

2) Transfer sesama BSI atau dengan bank lain

Fitur ini bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI ataupun ke rekening bank lain tanpa harus pergi ke ATM. Transfer dapat dilakukan secara online atau transfer kliring selama 24 jam. Dalam proses mentransfer menggunakan mobile banking pastikan jaringan internet harus stabil.

3) Pembayaran

Pada mobile banking, fitur ini bertujuan untuk melakukan pembayaran kebutuhan harian dan bulanan dari mana saja. Adapun layanan yang terdapat pada fitur ini yaitu:

- a) Pembayaran listrik PLN
- b) Pembayaran layanan telepon dan Telkom Pay
- c) Pembelian tiket transportasi, seperti pesawat
- d) Pembayaran premi asuransi
- e) Pembayaran langganan TV Kabel atau Wi-Fi

³⁷ Dwita Febrianti, dkk, "Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan", Jurnal Pendidikan Tambusai, 5 (2021), h.3688.

- f) Pembayaran belanja e-commerce, seperti aplikasi Tokopedia, Bukalapak, Shopee, dan iuran BPJS
- g) Pembayaran air PDAM
- h) Pembayaran haji dan umrah

4) Pembelian

Fitur pembelian ini bertujuan untuk membeli segala keperluan harian atau bulanan. Nasabah dapat melakukannya dimana saja dan kapan saja dengan fitur pembelian ini. Fitur pembelian ini seperti pembelian paket data, pulsa, dan token listrik.

5) QRIS

QRIS atau *Quick Response Indonesian Standart* merupakan kode QR yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk pembayaran. Dengan menggunakan fitur QRIS ini pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah. Semua merchant dan bank digital memiliki layanan ini untuk menunjang terciptanya cashless society. Fitur ini seperti belanja di coffee shop, nasabah dapat menggunakan QR kode apabila tidak membawa uang tunai dengan cara scan untuk melakukan pembayaran.

6) E-Mas

Fitur ini bertujuan untuk jika nasabah ingin melakukan investasi, dengan membeli emas secara elektronik dengan fitur ini. Fitur ini memungkinkan nasabah dalam membeli emas dengan hitungan rupiah ataupun gram. Pembelian emas di Bank Syariah Indonesia ini menggunakan akad jual beli, dengan minimal pembelian 0,05 gram dan maksimal Rp. 100 juta per hari.

7) Tarik Tunai

Apabila nasabah ingin menarik uang tunai di ATM dan nasabah lupa membawa kartu ATM, nasabah dapat melakukan tarik tunai di mesin ATM dengan fitur pada

mobile banking ini. Penarikan dapat dilakukan mulai Rp. 50.000 sampai dengan Rp. 500.000 per harinya.

8) Top-up

Pada fitur ini, melihat maraknya dompet digital, nasabah dapat melakukan top-up saldo dompet digital dengan menggunakan fitur ini. Fitur tersebut seperti top-up GoPay, Paytren, OVO, ShopeePay, LinkAja, dan lainnya.

9) Buka Rekening

Dalam fitur mobile banking BSI terdapat fitur buka rekening yang dapat dilakukan secara online. Rekening yang bisa dibuka secara online seperti Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadi'ah, dan Tabungan Haji.

Di dalam mobile banking BSI juga terdapat berbagai fitur-fitur layanan islami. Beragam inovasi dilakukan supaya menarik perhatian calon pengguna mobile banking yang mayoritas umat muslim dengan menghadirkan berbagai macam fitur islami yang menambah kesan syariah terhadap bank tersebut. Berikut beberapa fitur pembaharuan yang dikeluarkan BSI mengenai layanan dalam mobile banking, diantaranya:³⁸

a) Layanan Islami

Bukan hanya transaksi keuangan saja, melainkan mobile banking menyediakan layanan kepada nasabah yang ingin melakukan ibadah kapan saja dan dimana saja. Fitur layanan islami ini diantaranya:

- a. Informasi waktu sholat
- b. Penunjuk arah kiblat
- c. Lokasi masjid terdekat
- d. Juz Amma

b) Berbagi

Dalam fitur berbagi ini, nasabah dapat melakukan penyaluran sebagian hartanya lewat mobile banking. Fitur

³⁸ *Ibid.*, h. 3689.

berbagi tersebut yaitu berupa donasi (Zakat, Infaq, Wakaf, Warteg Mobile, Jadiberkah.id, Kalkulator Zakat, Kitabisa, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, Donasi Bantuan Covid, dan Fidyah).

2.1.2.3 Keuntungan Fitur Layanan

Dalam kegiatan transaksi pada aplikasi mobile banking ini yang dilakukan oleh para nasabah pengguna merupakan salah satu cara Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan sebuah layanan dan eksistensi pada keadaan ekonomi sekarang ini. Dalam layanan transaksi ini pada mobile banking terdapat beberapa manfaat, yaitu sebagai berikut:³⁹

- 1) Dapat melakukan tarik tunai tanpa menggunakan kartu ATM
- 2) Dapat membuka rekening baru secara online melalui aplikasi mobile banking BSI
- 3) Dapat menyalurkan bantuan melalui zakat, infaq, wakaf, dan donasi
- 4) Dapat memblokir kartu ATM tanpa perlu datang secara langsung ke kantor terdekat atau bisa menghubungi call center yang dikenakan biaya.

Adapun beberapa konstruk yang menjadi indikator ketersediaan fitur layanan islami dalam suatu sistem mobile banking yaitu:⁴⁰

- 1) Keamanan

Adanya tindakan proteksi dari bantuan teknologi canggih yang digunakan untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan akun nasabah sehingga mobile banking sangat aman dan terjamin untuk digunakan nasabah pengguna.

³⁹ *Ibid.*, h. 3692.

⁴⁰ Mardia, dkk, Sistem Informasi Akuntansi dan Bisnis, (Yayasan Kita Menulis, 2021),

2) Keuntungan

Didalam produk layanan mobile banking tentunya akan memberikan kemudahan serta keuntungan pada nasabah salah satunya yaitu dapat melakukan transaksi dimana pun dan kapanpun dengan bantuan smartphone tanpa harus pergi ke bank secara langsung.

3) Kelengkapan fitur layanan

Karakteristik yang melengkapi fungsi dasar produk untuk menjadi yang pertama memperkenalkan fitur baru yang merupakan salah satu cara efektif untuk bersaing.

4) Biaya layanan aplikasi

Biaya ini dibebankan oleh semua operator jaringan dengan tarif yang berbeda. Biasanya dikenakan biaya per transaksi layanan aplikasi, jadi jika mengakses mobile banking dan melakukan tiga kali transaksi, akan dikenakan biaya tiga kali lipat biaya transaksi dengan cara langsung memotong pulsa untuk kartu prabayar atau menambah tagihan bulanan untuk kartu pascabayar.

2.1.2.4 Fitur Layanan Dalam Perspektif Islam

Menurut Schmitt Wibowo, fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk, maka bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendefensiasikan produk mereka dengan produk pesaing. Sedangkan menurut Poon terdapat beberapa konstruk yang merupakan indikator ketersediaan fitur suatu sistem mobile banking, yaitu kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk. Inovasi menurut islam yaitu orang yang kreatif dan inovatif selalu ingin mencoba gagasan-gagasan baru.⁴¹

⁴¹ Setyo Ferry Wibowo, dkk., "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card", Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol.6, No.1, 2015.

Dalam agama Islam dikatakan bahwa Allah SWT hanya akan mengubah nasib manusia jika manusia mau melakukan usaha untuk memperbaikinya.

Allah berfirman dalam surat Ar-Ra'du ayat 11:

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya: “Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia”. (Q.S Ar-Ra'du: 11).

2.1.2.5 Indikator Fitur Layanan

Menurut Dewi dan Jatra, fitur layanan merupakan karakteristik tambahan yang dirancang untuk menambah ketertarikan konsumen terhadap produk atau menyempurnakan fungsi produk. Fitur layanan memiliki Indikator-indikator yaitu sebagai berikut:⁴²

1) Kelengkapan Fitur

Keragaman fitur yang diukur dari kelengkapan fitur.

2) Kebutuhan Fitur

Kesesuaian fitur dengan harapan konsumen yang dapat diukur dari kebutuhan konsumen dan kesesuaian fitur tersebut dengan kebutuhan.

3) Ketertarikan Fitur

Keunggulan fitur yang diukur dari daya tarik fitur produk.

4) Kemudahan dalam Penggunaan

Kemudahan konsumen dalam menggunakan fitur tersebut.

⁴² Permatasari. 2017. Pengaruh Citra Merek Dan Fitur Terhadap Proses Keputusan Pembelian Handphone/Smartphone Merek Smartfren. Universitas Pasundan.

2.1.4 Handling Complaint

2.1.3.1 Pengertian

Keluhan adalah segala jenis kritik, saran, atau masukan dari para pelanggan atau pengguna produk yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan mengenai kinerja dari perusahaan ataupun mengenai jasa yang dikeluarkan oleh perusahaan. Keluhan atau *complaint* merupakan suasana perasaan tidak puas atas standar pelayanan yang diberikan, tindakan atau tidak adanya tindakan dari aparat pelayanan yang berdampak buruk kepada para nasabah.⁴³

Sunarto mengartikan penanganan keluhan merupakan segala perbuatan atau tindakan customer atau nasabah yang beda disaat tidak puas akan layanan ataupun pembelian yang dilakukan di suatu bank atau perusahaan. Customer tidak puas pada saat apa yang menjadi harapannya dan yang dilakukan bank atau perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasinya dan ini akan berpengaruh kepada loyalitas customer sehingga mereka berfikir negatif. Selain dari itu, kepuasan juga berpengaruh kepada produk atau jasa perusahaan bisa kena dampaknya.⁴⁴

Penanganan keluhan merupakan permasalahan dari nasabah yang harus ditindaklanjuti dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh karyawan bank. Penangan keluhan merupakan bagian dari kualitas suatu perusahaan dalam melakukan pelayanan, penanganan keluhan dapat dijadikan sebagai tolak ukur oleh perusahaan mengenai kinerja. Nasabah yang merasa puas terhadap penanganan keluhan yang diberikan oleh bank tentunya nasabah akan kembali pada perusahaan yang sama. Maka dari itu perlu untuk dilakukan penanganan secara

⁴³ Martin, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling of Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa. h. 181.

⁴⁴ Siti Aisyah Shavira Zhulfa Eka Putri, Agus Widarko, 'Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service) Oleh', Jurnal Riset Manajemen, 10.09 (2021), 24–45 www.fe.unisma.ac.id (19 Mei 2023).

bijaksana karena keluhan yang disampaikan bisa muncul kembali apabila tidak ditangani secara tepat.⁴⁵

2.1.3.2 Manfaat dan Penyebab *Complaint*

- 1) Alasan dan penyebab timbulnya *Complaint*:⁴⁶
 - a) Pelanggan tidak puas atas jasa ataupun produk yang ditawarkan
 - b) Pelayanan yang disediakan oleh bank atau perusahaan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan
 - c) Respon lambat
 - d) Pelayanan yang disediakan tidak baik
 - e) Sering menunda pelayanan
 - f) Pelayanan tidak ramah ataupun tidak sopan
 - g) Layanan yang disediakan tidak responsif sehingga keinginan ataupun kebutuhan tidak sesuai dengan harapan customer
 - h) Pelayanan tidak ber efek kepada customer
- 2) *Complaint* memiliki manfaat, diantaranya:⁴⁷
 - a) Bank atau perusahaan dapat mengetahui kekurangan serta kelemahan didalam memberikan pelayanan terhadap customer *Complaint* dapat membantu perusahaan agar dapat memperbaiki kualitas layanan yang buruk
 - b) Sebagai media agar perusahaan dapat introspeksi sehingga kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif lagi
 - c) Memberi jalan untuk perusahaan agar meningkatkan kualitas pelayannya
 - d) Apabila cepat diberikan penanganan maka customer merasa dipentingkan dan diperhatikan oleh perusahaan

⁴⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 129-30.

⁴⁶ Meryana, "Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Handling *Complaint*" (Universitas Negeri Raden Intan Lampung: 2020), Hal.48-49.

⁴⁷ Meryana., *Ibid.*

- e) Dapat memperkuat kesetiaan serta kepercayaan customer terhadap bank
- f) Kepuasan seorang pelanggan adalah hal yang diharapkan oleh perusahaan dengan penanganan complaint yang benar
- g) Jika customer merasa puas dengan penanganan complaint maka customer akan memiliki sifat loyal
- h) Complaint dapat ber efek pada para pekerja dimana pekerjaan akan lebih efisien
- i) Complaint nasabah merupakan bentuk perhatian terhadap perusahaan.

2.1.3.3 Jenis Penanganan

Dalam mengatasi keluhan pada nasabah haruslah dilakukan dengan cara hal yang positif. Pada saat terjadi keluhan pelanggan, kemungkinan besar yang dirasakan dalam penyampaian pendapat dapat menimbulkan ketidakpuasan kembali, dikarenakan tindak lanjut terhadap penanganan keluhan yang tidak memuaskan sehingga membuat terjadinya situasi atau suasana yang mengecewakan. Penanganan keluhan harus serius, cepat, dan tuntas. Adapun berikut beberapa jenis penanganan yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan, diantaranya:⁴⁸

1) Empati kepada penyampaian keluhan (*empathy*)

Empati merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Dengan tindakan ini, pihak yang memberikan pelayanan dapat memperoleh sikap yang sama dari si pemberi keluhan. Cara untuk menunjukkan empati yaitu dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

⁴⁸ Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan), (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 219.

2) Kecepatan memberikan tanggapan (*quick response*)

Kecepatan dan ketepatan ialah hal yang penting dalam menangani keluhan. Hal tersebut, dapat menghilangkan informasi negatif dari penyampai keluhan. Bila ada sebagian masyarakat yang mengajukan keluhan dan tidak memperoleh penanganan yang tepat, hal itu dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah dan juga menimbulkan kesulitan dalam mengubah kondisi penyampai keluhan agar menjadi puas terhadap sikap dan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Dalam konsep islam mengajarkan agar memberikan sebuah layanan yang yang yang dijalankan baik itu berupa jasa maupun barang, jangan sampai memberikan pelayanan yang tidak baik kepada orang lain. Hal tersebut dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, infakanlah sebagian dari usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melaikan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji" (Q.S Al-Baqarah: 267).

Pada Q.S Al-Baqarah tersebut dijelaskan mengenai kesediaan pegawai dalam memberikan sebuah pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. Kecepatan dan ketepatan yang dilakukan oleh pegawai merupakan suatu bentuk profesionalitas dalam bertanggung jawab atas pekerjaannya dalam menangani sebuah keluhan nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dengan hal itu, nasabah dapat percaya dan puas akan keberhasilan atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Apabila kepercayaan

tersebut disia-siakan akan berakibat pada ketidak berhasilan perusahaan dan kehancuran lembaga dalam hal memberikan sebuah pelayanan pada nasabah.

3) Permintaan maaf (*apology*)

Secara umum, penyampai keluhan menginginkan permintaan maaf, dan hal tersebut harus selalu diterapkan apabila nasabah lainnya menyampaikan keluhan atas ketidakpuasan terhadap apa yang penyampai keluhan harapkan. Permintaan maaf merupakan kompensasi psikologis terhadap pengeluh. Permintaan maaf bukanlah suatu ungkapan bahwa sebagai pemberi layanan telah bersalah. Melainkan lebih kepada sebuah indikasi bahwa sebagai pemberi layanan memperhatikan keluhan tersebut sebaik-baiknya.

4) Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas mengarah kepada keinginan sebagai pemberi layanan untuk menanggapi bahwa pengeluh telah mendapat masalah dan upaya apa yang akan dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama tidak akan terulang lagi. Kredibilitas mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pada penanganan keluhan karena dapat menurunkan aktifitas percakapan dari mulut ke mulut secara negatif.

5) Perhatian (*attentiveness*)

Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung kepada kepercayaan pada orang bukan prosedur. Komunikasi antara penyampai keluhan dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah kontruksi kunci pada kebanyakan keadaan pengelolaan keluhan. Terjadinya interaksi antar organisasi pemberi layanan dengan penyampai keluhan mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

Adapun beberapa konstruk yang menjadi indikator *handling complaint* diantaranya yaitu:⁴⁹

1) Keluhan pelanggan

Suatu bentuk ekspresi pelanggan yang terjadi karena ketidakpuasan terhadap suatu produk yang ditawarkan dan pemberian pelayanan oleh perusahaan.

2) Solusi

Suatu cara atau jalan keluar yang digunakan untuk memecahkan dan menyelesaikan suatu masalah tanpa adanya tekanan.

3) Antisipasi keluhan

Bagian terpenting yang merupakan tindakan yang diambil oleh seseorang dalam menghadapi situasi baru atau masalah tertentu dan sarana untuk mencapai solusi untuk persoalan tersebut.

4) Penyelesaian

Layanan dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan yang memiliki masalah dengan produk yang ditawarkan atau layanan yang mereka terima.

2.1.3.4 Indikator *Handling Complaint*

Menurut Tjiptono, indikator penanganan keluhan (*handling complaint*) terdiri dari beberapa hal:⁵⁰

1) Empati terhadap pelanggan yang marah

Luangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan usahakan untuk memahami keadaan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut, maka permasalahan yang dikeluhkan menjadi jelas dan dapat diambil solusi yang optimal.

⁴⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), h. 246.

⁵⁰ Rahman, Muhammad. 2021. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Konsumen dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Jasa Pengiriman JNE Express (Studi Kasus pada konsumen di Jakarta Timur). Universitas Darma Persada.

2) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Apabila perusahaan terkesan lambat dalam menangani keluhan pelanggan, maka pelanggan akan menjadi semakin tidak puas terhadap kinerja perusahaan, sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka besar kemungkinan pelanggan yang tidak puas tersebut akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan.

Solusi yang diharapkan atas permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, atau disebut “win-win” dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Perlu diperhatikan bagi perusahaan bahwa komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para pelanggan sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya dengan mudah.

2.1.5 Minat

2.1.4.1 Pengertian

Minat adalah suatu keadaan seseorang menaruh perhatian pada sesuatu, yang disertai dengan keinginan untuk mengetahui, memiliki, mempelajari, dan membuktikan. Minat terbentuk setelah diperoleh informasi tentang objek atau kemauan, disertai dengan keterlibatan perasaan terarah pada objek kegiatan tertentu, dan terbentuk oleh lingkungan.⁵¹

Menurut Mawadah dan Nurudin, minat merupakan motivasi yang mendorong orang untuk melakukan tindakan yang diinginkan bilamana melihat sesuatu yang berguna dan

⁵¹ Saeful Rahmat, Pupu.(2018). Psikologi Pendidikan. Jakarta : Bumi Aksara.

menguntungkan pasti akan tertarik. Setiap minat akan memenuhi suatu kebutuhan. Dalam menjalankan fungsinya, kehendak sangat erat hubungannya dengan pikiran dan perasaan. Pikiran cenderung berada di sektor rasional analisis, sedangkan perasaan bersifat halus dan tajam karena lebih mengutamakan kebutuhan.⁵² Minat adalah suatu dorongan untuk melakukan apa yang di inginkan ketika seseorang bebas memilih, jika melihat sesuatu yang menarik atau sedang dibutuhkan maka seseorang itu akan tertarik terhadap objek yang diminati.⁵³

Minat menurut KBBI (2008: 916) merupakan sebagai suatu keinginan yang kuat, kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Secara sederhana, minat (interest) berarti kecenderungan dan keinginan yang besar terhadap sesuatu untuk digunakan, difungsikan atau diambil nilai kemanfaatannya.

Minat merupakan suatu rasa yang lebih suka atau rasa ketertarikan pada suatu kegiatan yang ditunjukkan dengan keinginan, kecendrungan untuk memperhatikan kegiatan tersebut tanpa ada seorangpun yang menyuruh, dilakukan dengan kesadaran diri sendiri dan diikuti dengan perasaan yang senang.⁵⁴

2.1.4.2 Faktor Minat

1. Faktor Internal

Peranan faktor internal dalam hal mengambil keputusan seorang konsumen, apabila seseorang telah melakukan kontak secara langsung maupun tidak langsung secara lisan.

⁵² Sokhikhatul dan Nurudin (2018), "The Effect of Interest, Religious, and The Consumer's Trust on The Digital Al-Qur'an Purchase. International Journal of Islamic Business and Economic (IJIBEC), 2(2).

⁵³ Imam Yahya dan Retnandi Meita Putri "Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah di BRI Syariah KC Semarang" *Jurnal Economica*, Vol. VII, Edisi 1 Mei 2015, hlm. 59

⁵⁴ Khotimah, *Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)*. h. 43.

2. Faktor Eksternal

Banyak sekali aspek yang menjadi faktor eksternal seseorang bisa minat atau tidaknya terhadap suatu hal. Seperti adanya lingkungan, budaya dan kelompok-kelompok sosial dimasyarakat. Lingkungan tempat seseorang tinggal dapat mempengaruhi pengambilan keputusan terhadap minat, budaya atau gaya hidup menjadi faktor lain bagi seseorang untuk menyesuaikan kebutuhan dan kemauan hidupnya serta kelompok sosial perlu berbagai pertimbangan dalam menentukan suatu ketertarikan sesuai dengan kepentingan kelompok tersebut.

2.1.4.3 Aspek-aspek Minat

Minat terbagi menjadi tiga aspek yaitu:⁵⁵

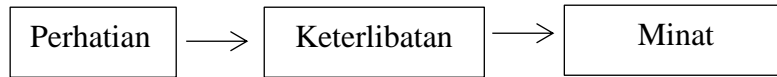
1. Ketertarikan (interest) yang menunjukkan adanya pemusatan perhatian dan perasaan senang.
2. Keinginan (desire) ditunjukkan dengan adanya dorongan untuk ingin memiliki.
3. Keyakinan (conviction) ditunjukkan dengan adanya perasaan percaya diri individu terhadap kualitas, daya guna dan keuntungan dari produk yang ingin dibeli.

2.1.4.4 Proses Timbulnya Minat

Proses terbentuknya minat itu sendiri sebelum terlibat didalam suatu aktivitas, pada awalnya seseorang mempunyai perhatian terhadap suatu objek. Perhatian tersebut menimbulkan keinginan untuk terlibat didalam aktivitas. Minat itu kemudian mulai memberikan daya tarik tersendiri dengan adanya pengalaman yang menyenangkan dengan hal-hal tersebut. Proses terbentuknya minat dapat digambarkan sebagai berikut:⁵⁶

⁵⁵ Slameto, Belajar & Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 180-183.

⁵⁶ Malik dkk "Pengaruh Promosi, Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia KCP Singkut Pada Masyarakat Desa Pelawan Jaya" Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi. 2021.



Gambar 2. 1 Proses Terbentuknya Minat

Proses minat diantaranya:⁵⁷

1) Motif (alasan, dasar, pendorong)

Dorongan dalam diri seseorang yang timbul karena adanya kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi.

2) Perjuangan motif

Sebelum mengambil keputusan pada batin terdapat beberapa motif yang bersifat hukum dan rendah dan juga disini harus dipilih.

3) Keputusan

Inilah yang sangat penting yang berisi pemilihan antara motif-motif yang ada dan meninggalkan kemungkinan yang lain sebab tidak sama mungkin seseorang mempunyai macam-macam keinginan pada waktu yang sama bertindak sesuai dengan keputusan yang diambil.

Landasan Al-Qur'an Tentang Minat ada pada Surat An-Najm ayat 39-40:

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ۚ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ ۖ

Artinya: “Bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya, Sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya)”. (Q.S An-Najm: 39-40).

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa jika seseorang mempunyai keinginan atau pun rasa ingin memiliki harus didasari niat yang baik dari dalam hati atau pun diri seseorang agar keinginan tersebut didapatkan. Melalui ayat ini Allah SWT, berjanji akan memberikan balasan sempurna kepada orang yang mau berusaha keras. Setiap usaha atau ikhtiar

⁵⁷ Heri P, Pengantar Perilaku Manusia (Jakarta: EGC, 2012), 99.

untuk memenuhi kebutuhan hidup hendaknya diawali dengan niat karena Allah SWT.

2.1.4.5 Indikator Minat

Menurut Ferdinand, minat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut:⁵⁸

- 1) Minat transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk menggunakan produk.
- 2) Minat refrensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.
- 3) Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.
- 4) Minat eksploratif, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

2.1.6 Mobile Banking

2.1.5.1 Pengertian

Mobile Banking adalah salah satu layanan yang diberikan dari pihak bank agar dapat mendukung nasabah dalam melakukan kegiatan perbankan dengan bantuan perangkat telekomunikasi seluler seperti ponsel atau tablet. *Mobile Banking* juga didefinisikan sebagai tindakan melakukan transaksi keuangan secara online, sebagai evolusi alami dari e-banking yang memberdayakan nasabah untuk menyelesaikan transaksi keuangan melalui perangkat seluler atau telepon genggam.⁵⁹

⁵⁸ Ferdinand, A. (2006). Metode Penelitian Manajemen. Universitas Diponegoro.

⁵⁹ Jeffry Z.C, et.al, "Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Banak KB Bukpoin", (Media Sains Indonesia: 2021), h. 23.

2.1.5.2 Kelebihan *Mobile Banking*

Adapun kelebihan *Mobile Banking* adalah sebagai berikut:⁶⁰

- 1) Bagi Nasabah
 - a) Tersedianya berbagai fitur yang menarik pada aplikasi *Mobile banking*
 - b) Hemat waktu serta biaya dikarenakan segala aktifitas pada perbankan dapat diakses melalui smartphone
 - c) Informasi serta layanan bank dapat diakses dimanapun dan kapanpun sesuai dengan keinginan nasabah
 - d) Nasabah akan selalu mengetahui setiap transaksi yang dilakukan dengan melihat daftar mutasi.
- 2) Bagi Pihak Bank
 - a) Aplikasi *Mobile Banking* sebagai strategi bagi perbankan agar menambah penilaian yang baik bagi nasabah
 - b) Berkurangnya biaya pengurusan untuk nasabah

2.1.5.3 Kekurangan *Mobile Banking*

Adapun kekurangan *Mobile Banking* adalah sebagai berikut:

- 1) Bergantung pada jenis OS pada handphone
- 2) Kartu yang dipakai Kecepatan jaringan pada suatu daerah atau wilayah
- 3) Limit transaksi dalam satu hari
- 4) Tidak adanya notifikasi seperti iklan, transfer maupun menerima transfer
- 5) Aktivasi per bulan

⁶⁰ Mario Ledesman, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan, Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking*”, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung: 2018)

2.1.5.4 Indikator *Mobile Banking*

Adapun terdapat beberapa konstruk yang menjadi indikator nasabah pengguna aplikasi mobile banking suatu sistem mobile banking menurut Davis (dalam Tirtana dan Sari, 2014) yaitu:

- 1) Aplikasi mudah digunakan
- 2) Layanan dapat dijangkau dari mana saja
- 3) Murah
- 4) Aman
- 5) Dapat diandalkan (reliable)

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Aprilia Lipta Sari (2020)	Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Fitur Layanan, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Mandiri KC. 16 Ilir Palembang	Kemampuan Teknologi Informasi (X_1), Fitur Layanan (X_2), Handling Complaint (X_3), Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Y)	Kemampuan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, Fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, Handling Complaint berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

2.	Deby Mutiara (2021)	Pengaruh Persepsi, Teknologi, Risiko, dan Handling Complaint Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi Angkatan 2017)	Persepsi (X_1), Teknologi (X_2), Risiko (X_3), Handling Complaint (X_4), Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Mobile Banking (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat mahasiswa dalam menggunakan mobile banking, teknologi berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan mobile banking, risiko berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan mobile banking, handling complaint tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan mobile banking, sedangkan hasil uji secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan mobile banking.
3.	Marthauli, Mirati, dan Vidyasari (2021)	Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BCA Mobile	Ketersediaan Fitur Layanan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Minat Nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek,

		di wilayah Jabodetabek		kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek, dan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek.
4.	Reza Nurfiansyah (2021)	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Kendari	Persepsi Teknologi Informasi (X_1), Handling Complaint (X_2), Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat nasabah dalam menggunakan mobile banking, dan handling complaint berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.
5.	Mulia Saputra dan Cindy Astuti (2022)	Pengaruh Keuntungan Relatif, Fitur Layanan, Risiko, dan Kepatuhan Syariah Terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI Mobile di Kota Banda Aceh	Keuntungan Relatif (X_1), Fitur Layanan (X_2), Risiko (X_3), dan Kepatuhan Syariah (X_4) Terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI Mobile (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pengujian secara parsial disimpulkan bahwa keuntungan relatif, fitur layanan, dan kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah transaksi menggunakan BSI Mobile. Sedangkan risiko tidak

				berpengaruh terhadap minat nasabah transaksi menggunakan BSI Mobile. Keuntungan relatif, fitur layanan, risiko, dan kepatuhan isyariah berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap minat transaksi menggunakan BSI Mobile.
6.	Nurul Khotimah (2022)	Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)	Teknologi Informasi (X ₁), Risiko (X ₂), Handling Complaint (X ₃), Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Risiko secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Handling Complaint secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

7.	Ratna Sari Puteri (2022)	Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dan Fitur Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi Pada BSI KCP Cirebon Plered 3)	Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) (X_1), Fitur Mobile Banking (X_2), Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Technology Acceptance Model (TAM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, Fitur Mobile Banking tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, serta secara simultan memberikan kontribusi sebesar 46,2% terhadap minat nasabah menggunakan BSI mobile dan sisanya sebesar 53,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.
8.	Setyawati, Devi (2022)	Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, dan <i>Handling Complaint</i> Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (BSI Mobile) Pada BSI KCP Kencong Jember	Teknologi Informasi (X_1), Fitur Layanan Islami (X_2), <i>Handling Complaint</i> (X_3), Pengguna Aplikasi Mobile Banking (BSI Mobile) (Y)	Hasil uji T parsial diperoleh, variabel teknologi informasi tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel nasabah pengguna aplikasi mobile banking, variabel ketersediaan fitur layanan islami terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel nasabah pengguna aplikasi mobile banking, variabel handling complaint terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel

				nasabah pengguna aplikasi mobile banking. (2) Dari hasil uji F simultan diperoleh terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) secara simultan.
9.	Lifti Indriyani (2023)	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bandar Lampung)	Persepsi Kemudahan (X ₁), Persepsi Kegunaan (X ₂), Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking, dan kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking, serta secara simultan kemudahan dalam penggunaan dan kegunaan memiliki pengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking.
10.	Mirza Helgayanti (2023)	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat	Persepsi Teknologi Informasi (X ₁), Persepsi Risiko (X ₂), Fitur Layanan (X ₃), Minat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking,

		Menggunakan Mobile Banking BSI (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BSI di Ngawi)	Menggunakan Mobile Banking BSI (Y)	persepsi risiko mempengaruhi keinginan nasabah menggunakan BSI Mobil, fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking.
--	--	--	------------------------------------	---

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Lipta Sari (2020) dengan judul “Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Fitur Layanan, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang” variabel (X) yang diteliti berfokus pada Fitur layanan secara umum, sedangkan variabel (X) dalam penelitian ini untuk variabel Fitur Layanan sudah dispesifikan kepada Fitur Layanan Islami.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Deby Mutiara (2021) dengan pengaruh Persepsi, Teknologi, Risiko, dan Handling Complaint Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi Angkatan”, variabel (X) yaitu Persepsi (X1) Teknologi, Risiko (X2), dan Handling Complaint (X3), sedangkan pada penelitian ini variabel (X) yaitu Teknologi Informasi (X1), Fitur Layanan Islami (X2), Handling Complaint (X3) Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Marthauli, Mirati, dan Vidyasari (2021) dengan judul” Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek” variabel (X) yang diteliti Ketersediaan Fitur Layanan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), sedangkan pada penelitian ini variabel (X) yaitu Teknologi Informasi (X1), Fitur Layanan Islami (X2), Handling Complaint (X3) Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Reza Nurfiansyah (2021), variabel (X) ada 2 yaitu Persepsi Teknologi Informasi (X1), Handling Complaint (X2), sedangkan variabel (X) yang diteliti ada 3 yaitu Teknologi Informasi (X1), Fitur Layanan Islami (X2), Handling Complaint (X3).

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Mulia Saputra dan Cindy Astuti (2022), dengan judul “Pengaruh Keuntungan Relatif, Fitur Layanan, Risiko, dan Kepatuhan Syariah Terhadap Minat Transaksi Menggunakan BSI Mobile di Kota Banda Aceh” variabel (X) yang diteliti Keuntungan Relatif (X1), Fitur Layanan (X2), Risiko (X3), dan Kepatuhan Syariah (X4), sedangkan pada penelitian ini variabel (X) yaitu Teknologi Informasi (X1), Fitur Layanan Islami (X2), Handling Complaint (X3) Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Khotimah (2022), Variabel (X) berfokus pada Teknologi Informasi (X1) Risiko (X2), dan Handling Complaint (X3) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo), Sedangkan variabel (X) yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Teknologi Informasi (X1), Fitur Layanan Islami (X2), Handling Complaint (X3) Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ratna Sari Puteri (2022) dengan judul” Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dan Fitur Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi Pada BSI KCP Cirebon Plered 3)” variabel (X) yang diteliti Technology Acceptance Model (TAM) (X1) dan Fitur Mobile Banking (X2), sedangkan pada penelitian ini variabel (X) yaitu Teknologi Informasi (X1), Fitur Layanan Islami (X2), Handling Complaint (X3) Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile.

Perbedaan Penelitian yang dilakukan oleh Setyawati (2022), berfokus pada penggunaan aplikasi mobile banking (BSI Mobile) nasabah sedangkan variabel (Y) yang diteliti adalah berfokus pada minat nasabah menggunakan aplikasi mobile banking (BSI Mobile).

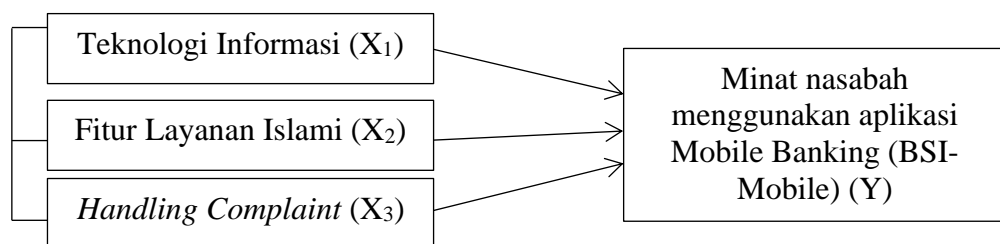
Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Lifti Indriyani (2023), variabel (X) berfokus pada Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Kegunaan

(X2), sedangkan variabel (X) yang diteliti yaitu berfokus pada Teknologi Informasi (X1), Fitur Layanan Islami (X2), Handling Complaint (X3). Selain itu, tujuan penelitian yang dilakukan oleh Lifti Indriyani (2023), bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dalam penggunaan dan persepsi kegunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia, Sedangkan tujuan yang akan dilakukan peneliti yaitu untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami, dan Handling Complaint Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (BSI Mobile).

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Mirza Helgayanti (2023) dengan judul ” Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BSI (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BSI di Ngawi)” variabel (X) yang diteliti Persepsi Teknologi Informasi (X1), Persepsi Risiko (X2), dan Fitur Layanan (X3), sedangkan pada penelitian ini variabel (X) yaitu Teknologi Informasi (X1), Fitur Layanan Islami (X2), Handling Complaint (X3) Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile.

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik

Penelitian ini mencoba mengungkapkan pengaruh antara variabel teknologi informasi, fitur layanan islami dan *handling complaint* terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F. Garis besarnya, kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan seperti dibawah ini:



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Teoritik

Keterangan:

1. Variabel dependen, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) (Y).
2. Variabel independen, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah teknologi informasi (X₁), fitur layanan islami (X₂) dan *handling complaint* (X₃).

2.4 Hipotesis

2.4.1 Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking

Studi tentang teknologi informasi sering kali berfokus pada pengembangan, dukungan, dan administrasi sistem informasi berbasis komputer, termasuk aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak. Dengan pemanfaatan teknologi informasi, masyarakat dapat menikmati berbagai kemudahan. Misalnya, e-commerce, atau perdagangan elektronik, memungkinkan masyarakat melakukan transaksi melalui internet, dan e-banking memungkinkan mereka melakukan transfer uang dari rumah mereka sendiri.⁶¹

Nasabah sering kali memanfaatkan layanan perbankan yang disebut *mobile banking*, yang hanya memungkinkan mereka melakukan transaksi menggunakan ponsel mereka.⁶² Hal ini yang dapat menimbulkan minat nasabah untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Reza Nurfiansyah (2021) hasil penelitian bahwa teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking. Diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Nurul Khotimah (2022), membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif

⁶¹ Gede Satria Wibawa, *Teknologi Informatika Dengan Pendekatan Kontekstual* (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2020), h. 1.

⁶² Nadhira Afdhalia Adhi Pratama, Fadli Moh. Saleh, Femilia Zahra, "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2.393 (2019), 204–16 <https://doi.org/10.2307/3615019> (18 Mei 2023).

signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking.

Berdasarkan analisa dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, jadi hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah

H1: Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F.

2.4.2 Fitur Layanan Islami Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking

Fitur layanan berfungsi sebagai faktor pembeda antara produk suatu perusahaan dengan produk pesaingnya yang sebanding. Keputusan nasabah untuk beralih dari satu sistem ke sistem lainnya mungkin dipengaruhi oleh ketersediaan fitur layanan. Ini merupakan persyaratan penting untuk menarik perhatian calon konsumen.⁶³

Dalam aplikasi BSI Mobile tersedia beberapa fitur seperti, informasi rekening (informasi saldo, mutasi, dan informasi portofolio), transfer, pindah buku, online, Sistem Kliring Nasional/SKN, *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS), pembayaran (PLN, telepon/hp, akademik, institusi, tiket, asuransi, zakat/infaq, BPJS, MPN, PDAM, internet/TV kabel, dan E-commerce) dan pembelian (voucher HP, PLN Prabayar, E-money, paket data, top up E-wallet, aqiqah, streaming video dan music, kartu debit OTP). Kemudian ada fitur buka rekening online, E-Mas, tarik tunai tanpa kartu, BSI keyboard, Transaksi terjadwal, akses menu favorit, update lokasi ATM dan cabang penyimpanan data transaksi favorit serta bisa share aktivitas ke sosial media.⁶⁴ Selain itu, adalah adanya fitur-fitur keIslaman pada aplikasi mobile bankingnya. Di BSI Mobile, nasabah dapat menyetel pengingat

⁶³ Dwita Febrianti, dkk, Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan. Jurnal Pendidikan Tambusai, h. 5

⁶⁴ Wirasakti, *Pengaruh Layanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2018*. UIN Mataram. h. 17.

waktu sholat, kompas kiblat, membaca Juz Amma, mempelajari keuangan syariah, dan sebagainya.⁶⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Marthauli, Mirati, dan Vidyasari (2021), hasil penelitian bahwa ketersediaan fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek. Diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Devi (2022), membuktikan bahwa fitur layanan islami berpengaruh terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Bsi Mobile).

Berdasarkan analisa dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, jadi hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H2: Fitur Layanan Islami berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F.

2.4.3 Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking

Keluhan adalah setiap kritik, rekomendasi, atau umpan balik yang diungkapkan konsumen atau pengguna produk secara lisan atau tertulis yang mengkritik kinerja bisnis atau kualitas layanan yang ditawarkan bisnis. Pegawai bank harus menindaklanjuti pengaduan yang diterima dari nasabah dan mengambil tindakan yang cepat dan tepat. Karena keluhan yang disampaikan dapat muncul kembali jika tidak ditangani dengan benar, maka sangat penting untuk mengelolanya dengan hati-hati. Pemanfaatan aplikasi mobile banking merupakan salah satu teknik untuk menangani keluhan atau *handling complaint* (menyelesaikan kekhawatiran nasabah) dalam upaya menarik lebih banyak nasabah.⁶⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Lipta Sari (2020), hasil penelitian bahwa *Handling Complaint* berpengaruh positif signifikan

⁶⁵ <https://investbro.id/review-bsi-mobile/> (17 Mei 2023).

⁶⁶ Ditta, "Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS se Provinsi Lampung", Jurnal Akuntansi, 16 (2020), h. 2

terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking. Diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Devi (2022), membuktikan bahwa *handling complaint* terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel nasabah pengguna aplikasi mobile banking.

Berdasarkan analisa dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, jadi hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah

H3: *Handling Complaint* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F.

2.4.4 Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami dan *Handling Complaint* berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking

Pelayanan yang lebih sederhana dan cepat untuk digunakan inilah yang kini tengah diupayakan untuk ditingkatkan oleh teknologi informasi, khususnya sistem komputer yang memudahkan transaksi bagi para pelaku ekonomi perbankan. Transaksi online, salah satu jenis layanan yang diberikan BSI melalui inovasi produk dan layanan smartphone mobile banking, tentu saja tidak ketinggalan dalam perkembangan teknologi informasi. Layanan ini dimaksudkan untuk menunjang kebutuhan nasabah dan mempermudah hidup pengguna melalui fitur layanan pada aplikasi mobile banking. Selain itu, dengan adanya aplikasi mobile banking penanganan keluhan (*Handling Complaint*) terhadap nasabah dapat memberikan kepuasan karena pelayanannya dapat diproses lebih cepat.

Berdasarkan analisa dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, jadi hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah

H4: Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami dan *Handling Complaint* berpengaruh signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan teknik survei dengan metodologi analisis data kuantitatif untuk mengetahui bagaimana minat nasabah dalam memanfaatkan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP Blok F Atrium Sragen yang dapat dipengaruhi oleh teknologi informasi, fitur layanan syariah, dan *handling complaint*. Kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian yang menjadi bagian dari penelitian survei. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang datanya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik, dengan menggunakan metode deskriptif, data disajikan dalam bentuk grafik dan tabel.⁶⁷ Sumber data pada penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh oleh peneliti secara langsung didapat dari asal mula datanya.⁶⁸ Data primer pada penelitian ini diambil melalui cara membagikan angket terhadap nasabah BSI KCP. Sragen Atrium Blok F yang tergolong dalam sample.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan atau didapatkan peneliti dari beragam macam sumber data yang sudah ada sebelumnya atau dapat dikatakan peneliti sebagai sumber tangan kedua.⁶⁹ Dalam penelitian ini peneliti mengambil dari beberapa sumber data sekunder yaitu buku-buku, jurnal, serta skripsi yang mempunyai hubungan dengan penelitian ini.

⁶⁷ Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015, h. 67.

⁶⁸ Sarwono, Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Melalui Prosedur SPSS, (Jakarta: PT. Gramedia, 2012), h. 37.

⁶⁹ Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015. h. 67-68.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁷⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP. Sragen Atrium Blok F berjumlah 4404 nasabah.

3.2.2 Sampel

Sampel mewakili atau menjadi representasi ukuran dan susunan populasi. Peneliti dapat memanfaatkan sampel yang diperoleh dari suatu populasi jika populasi tersebut sangat besar dan mereka tidak dapat menyelidiki keseluruhan populasi karena berbagai alasan, seperti kurangnya sumber daya, waktu, atau tenaga. Dengan menggunakan rumus Slovin, besar sampel untuk populasi dihitung sebagai berikut:⁷¹

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Standar error (10%)

Sehingga dapat ditemukan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{4404}{1 + 4404(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4404}{1 + 44,04}$$

$$n = \frac{4404}{45,04}$$

$$n = 97,7$$

Dari perhitungan di atas dihasilkan sampel sebesar 97,7 yang akan dibulatkan menjadi 98. Oleh karena itu, 98 responden akan dijadikan sampel

⁷⁰ Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

⁷¹ Ansori, M. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif (Edisi 2). Airlangga University Press.

dalam penelitian ini agar dapat mencerminkan populasi secara akurat. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*, dimana sampel diambil secara acak dari populasi dan setiap orang mempunyai peluang yang sama untuk terpilih. Untuk mengurangi kemungkinan bias manusia dalam memilih contoh yang akan dipilih, digunakan pengambilan sampel secara acak.⁷²

3.3 Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan beberapa metode untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Angket (kuesioner)

Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket untuk mengumpulkan data. Media yang digunakan untuk menyebarkan kuesioner dalam pengumpulan data adalah angket yang di bagikan langsung oleh peneliti kepada nasabah yang menggunakan BSI-Mobile dan kuesioner *Google Form*. Kemudian dianalisis dengan menggunakan program SPSS.

Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yang berisi pernyataan yang memerlukan tanggapan singkat atau meminta responden hanya memilih satu kemungkinan tanggapan untuk setiap pertanyaan. Tujuan penggunaan kuesioner tertutup semacam ini adalah untuk memudahkan responden dalam memberikan tanggapan secara cepat dan mudah, serta peneliti menganalisis data dari seluruh kuesioner yang telah dikumpulkan dan mengukurnya dengan menggunakan skala likert, yaitu skala dengan lima tingkat preferensi jawaban sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Pernyataan Kuisisioner

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

⁷² Akbar Iskandar, Statistika Bidang Teknologi Informasi (Yayasan Kita Menulis, 2021), 57.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi melibatkan pencarian informasi mengenai item atau variabel dalam bentuk catatan, buku, transkrip, majalah, surat kabar, dan sumber lainnya. Peneliti menggunakan berbagai bahan, termasuk buku, website, skripsi, dan jurnal.

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian, variabel sering disebut sebagai faktor (gejala yang akan diteliti) dan menjadi subjek penelitian observasi internal. Istilah variabel mengacu pada segala sesuatu yang peneliti pilih untuk diperiksa guna selanjutnya mengumpulkan informasi tentang variabel tersebut dan mengembangkan kesimpulan. Variabel bisa berbentuk apa saja.⁷³

a. Variabel bebas atau Independen (X)

Variabel bebas sering disebut independen, variabel stimulus, antecedent, dan prediktor. Variabel bebas yaitu variabel yang dapat mempengaruhi atau sebagai alasan adanya perubahan atau munculnya variabel terikat. Pada penelitian ini variabel independen yaitu: (X₁) teknologi informasi, (X₂) fitur layanan islami, dan (X₃) *handling complaint*.

b. Variabel terikat atau Dependen (Y)

Variabel terikat disebut juga dengan variabel keluaran, standar, atau konsekuensi. Variabel yang dipengaruhi atau bertanggung jawab atas keberadaan variabel bebas disebut dengan variabel terikat. Minat nasabah dalam memanfaatkan aplikasi mobile banking (BSI-Mobile) menjadi variabel dependen dalam penelitian ini.

⁷³ Akbar Iskandar., *Ibid*.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjabaran masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya.⁷⁴ Untuk menghindari terjadinya perbedaan persepsi dalam menginterpretasikan pengetahuan masing-masing menurut konteks penelitian ini, maka definisi operasional dari variabel-variabel penelitian ini dibatasi sebagai berikut

Tabel 3. 2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sumber
Teknologi Informasi (X ₁)	Suatu metode atau sistem yang digunakan oleh orang-orang untuk mengirimkan informasi.	1. Kecepatan akses 2. Kemudahan 3. Efisiensi	Sarwono Jonathan (2012)
Fitur Layanan Islami (X ₂)	Persepsi nasabah mengenai layanan yang telah diberikan oleh mobile banking.	1. Keamanan aplikasi 2. Keuntungan 3. Kelengkapan Fitur Layanan 4. Biaya Layanan Aplikasi	Ni Luh Wiwik (2020)
Handling Complaint (X ₃)	Pekerja bank harus menindaklanjuti keluhan konsumen dan memberikan tanggapan yang cepat dan sesuai	1. Keluhan Pelanggan 2. Solusi 3. Antisipasi Keluhan 4. Penyelesaian	Muhammad Rahman (2021)
Minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) (Y)	Ketertarikan atau perhatian seseorang yang tertuju pada suatu objek tertentu dengan sedikit dorongan, misalnya keinginan menggunakan aplikasi mobile banking.	1. Minat transaksional 2. Minat refrensional 3. Minat preferensial 4. Minat eksploratif	Ferdinand (2006)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh melalui angket dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah

⁷⁴ Sarwono, Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Melalui Prosedur SPSS. Jakarta: PT. Gramedia. h. 7.

menggunakan aplikasi statistik. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu:⁷⁵

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

3.6.1.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur data secara akurat. Jika suatu instrumen valid, maka instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur hal-hal yang hendak diukur. Uji validitas dapat digunakan untuk menentukan apakah pertanyaan-pertanyaan dalam survei perlu diubah atau dihilangkan karena dianggap tidak perlu. Analisis statistik digunakan untuk melakukan pengujian dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 21. Instrument dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{table}$, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka instrument dikatakan tidak valid.⁷⁶

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, peneliti melakukan uji coba untuk melihat kevaliditasan kuesioner kepada 30 responden. Nilai r-tabel dicari dengan *degree of freedom* (df) = (α ; n-2) atau (30-2) = 28 dengan tingkat signifikan 0,1 atau 10% dan menggunakan uji 2 arah yaitu: 0,3061 untuk perhitungan uji validitas di penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 21

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat pengukuran harus mampu menghasilkan temuan pengukuran yang konsisten, dan reliabilitas adalah metrik yang dapat menunjukkan hal tersebut. Saat melakukan uji reliabilitas pernyataan menggunakan pendekatan Cronbach's alpha, reliabilitasnya dapat diterima jika $\alpha > 0,06$.⁷⁷ Tingkat signifikan (α) pada uji reliabilitas ini adalah $\alpha = 10\%$ atau 0,1. Pada penelitian ini,

⁷⁵ Sandu., *Ibid.*

⁷⁶ Ali Mauludi, Teknik Belajar Statistika 2, (Jakarta Timur: Alim's Publishing, 2016), h. 250.

⁷⁷ Danang Sunyoto, Metodologi Penelitian Akuntansi, Bandung: Refika Aditama, 2013, h. 86

sebelum melakukan penyebaran kuesioner peneliti telah menguji pernyataan-pernyataan kepada 30 responden.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang dilakukan dengan tujuan menilai dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya menghasilkan distribusi normal atau tidak. Syarat mendapatkan data model regresi yang baik yaitu dengan menunjukkan hasil distribusi datanya normal atau mendekati normal, untuk mengetahui hasil data tersebut menggunakan uji statistik tes *Kolmogorov-Smirnov*. Sebuah data berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, sebaliknya sebuah data tidak berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $< 0,05$.

3.6.2.2 Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antara variabel X dalam model regresi berganda dengan variabel lain digunakan uji multikolinearitas. Kolinieritas ganda lengkap dari variabel-variabel tersebut akan dihasilkan dari hubungan yang berkorelasi sempurna. Dengan menguji *Variance Value Inflation Factors* (VIF) maka akan dapat diketahui adanya multikolinearitas atau tidak. Pengujiannya untuk mengetahui apakah variabel independen bersifat multikolinear maka kriterianya adalah jika VIF kurang dari 10, maka tidak terdapat multikolinearitas begitu pula sebaliknya.⁷⁸

Selain itu, terlihat dari nilai toleransinya. Sedangkan VIF adalah faktor inflasi dari deviasi standar kuadrat, sedangkan nilai toleransi adalah besarnya tingkat kesalahan yang dapat dibenarkan secara statistik (*alpha*). Jika α hitung $> \alpha$, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen tidak menunjukkan multikolinearitas.⁷⁹

⁷⁸ Sandu., *Ibid.*

⁷⁹ Azuar Juliandi, et. all., *Metode Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*, (Medan: UMSU Press, 2014), h. 157.

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji bahwa didalam model regresi apakah terjadi kertidaksamaan variance dari residual suatu observasi ke observasi lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Karim dan Hadi mengemukakan pendapat bahwa sebuah konsekuensi heteroskedastisitas dalam model regresi adalah sebuah penilaian atau pendapat yang diperoleh tidak efektif, baik terjadi didalam sampel kecil maupun didalam sampel besar.

Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Glejser yaitu dengan cara meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel independen. Tingkat signifikan uji heteroskedastisitas pada penelitian ini yaitu $\alpha = 5\%$ atau 0,05, jadi nilai hitung signifikansinya jika $>0,05$ maka penelitiannya tidak ada masalah heteroskedastisitas, sebaliknya jika $< 0,05$ maka penelitian model regresinya terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y), dengan analisis regresi berganda akan diketahui indeks korelasi ganda dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka rumus regresi linier berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Minat menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile)

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi X_1

X_1 =Teknologi Informasi

b_2 = Koefisien regresi X_2

X_2 = Fitur Layanan Islami

b_3 = Koefisien regresi X_3

$X_3 = \text{Handling Complaint}$

$e = \text{Residual/ eror}$

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji R^2 (Determinasi)

Uji R^2 (determinasi) merupakan uji analisis koefisien untuk mengetahui besar kecilnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen; dengan kata lain, angka ini dapat menilai seberapa dekat garis regresi yang dapat diperkirakan dengan data sebenarnya. Jika nilai R^2 berada antara 0 dan 1 maka persamaan regresi dianggap sangat baik.⁸⁰

3.6.4.2 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel dependen jika dipertimbangkan secara kolektif (simultan). Jika nilai signifikan pada uji F (simultan) lebih kecil 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ (dengan derajat kesalahan 5% dalam arti =0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh secara bersama-sama dan simultan terhadap variabel dependen.

3.6.4.3 Uji T-test (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen dan apakah pengaruh tersebut signifikan. Dengan membandingkan t_{tabel} dengan tingkat kesalahan 5% (=0,05), pengujian ini dilakukan. Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen jika nilai signifikan $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$.

⁸⁰ Jogiyanto. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta. Juniantoko, Ardy.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang bertempat di Kecamatan Sragen, Kabupaten Jawa Tengah. Untuk lebih mengetahui tentang masalah gambaran objek penelitian maka akan dikemukakan secara sistematis tentang objek penelitian sebagai berikut:

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sragen Atrium Blok F

Sebelum terjadinya penggabungan dari ketiga bank umum syariah, awalnya masih masih dalam keadaan berstatus Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah KCP. Sragen yang pertamakali di dirikan pada tahun 2010 tepatnya di Komplek Atrium Plaza Blok F, Jl. Raya Sukowati No. 302-304, Kecamatan Sragen, Kabupaten Sragen, Jawa Tengah 57211.

Salah satu bank yang melakukan proses merger adalah BNI Syariah. Sebelumnya, Posisi BNI Syariah sebagai Unit Usaha Syariah ditetapkan bersifat sementara dan akan dilakukan spin-off pada tahun 2009. Strategi ini mulai diterapkan pada tanggal 19 Juni 2010, saat BNI Syariah mulai beroperasi sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Kesadaran ini tidak lepas dari pengaruh luar berupa faktor regulasi yang menguntungkan, termasuk disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang semakin marak. Pada bulan Juni 2014, terdapat 65 kantor cabang, 161 kantor pembantu, 17 kantor kas, 22 mobil layanan keliling, dan 20 *payment point* di jaringan BNI Syariah.⁸¹ Operasional bisnis BNI Syariah telah berkembang secara signifikan sejak awal berdirinya. Masyarakat semakin sadar akan produk perbankan syariah yang unggul, dan komitmen pemerintah dalam memajukan perbankan syariah pun semakin meningkat. Dalam lingkungan industri halal, Bank Syariah memainkan peran penting

⁸¹ BNI Syariah, sejarah BNI Syariah, <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> (5 September 2023).

sebagai fasilitator seluruh kegiatan perekonomian. Selama tiga dekade terakhir, sektor bisnis perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Dengan kemajuan layanan, pengembangan jaringan, dan inovasi produk yang menjadi tren baik dari tahun ke tahun.

Pada tahun 2021 digabung menjadi satu organisasi, tepatnya pada tanggal 1 Februari pukul 13.00 WIB dan bersamaan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang didalamnya terdapat kantor BNI Syariah KCP. Sragen ditunjuk menjadi BSI KCP. Blok F Atrium Sragen. Akibat konsolidasi anak perusahaan perbankan milik negara seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Negara Indonesia, dan Bank Syariah Mandiri, kini beroperasi menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Kekuatan ketiga Bank Syariah tersebut akan digabungkan melalui merger ini untuk menawarkan layanan yang lebih komprehensif, memiliki kapasitas keuangan yang lebih kuat, dan memiliki jangkauan yang lebih luas.⁸²

Dalam upaya membangun Bank Syariah yang dapat dibanggakan masyarakat, ketiga Bank Syariah tersebut melakukan merger. Langkah ini diharapkan dapat menjadi terobosan energi baru dalam pertumbuhan ekonomi nasional dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Perkembangan bank syariah di Indonesia juga merupakan cerminan dari pendekatan negara yang sangat kontemporer terhadap perbankan syariah, yang menawarkan kebaikan bagi semua orang, lingkungan, dan alam.

4.1.2 Visi dan Misi BSI KCP Sragen Atrium Blok F

4.1.2.1 Visi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Top 10 Global Islamic Bank

4.1.2.2 Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

- 1) Memberikan akses masyarakat Indonesia terhadap produk keuangan syariah.

⁸² <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (7 September 2023).

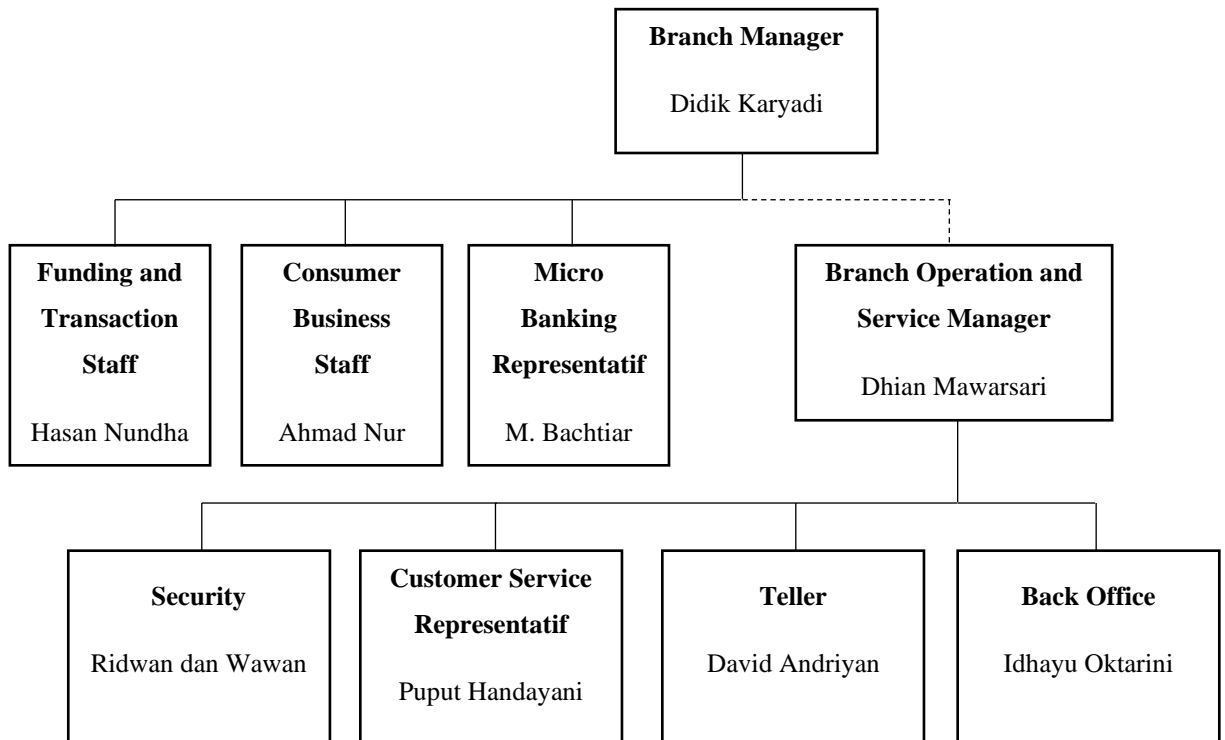
- 2) Melayani lebih dari 20 juta klien dan termasuk dalam 5 bank teratas pada tahun 2025 dalam hal aset (500+T) dan nilai buku (50T).
- 3) Tumbuh menjadi bank besar yang menawarkan nilai terbaik bagi pemegang saham.
- 4) Lima bank teratas di Indonesia dari segi profitabilitas (ROE 18%) dan valuasi baik (PB > 2).
- 5) Menjadi perusahaan pilihan dan sumber kebanggaan bagi talenta terbaik Indonesia.
- 6) Bisnis dengan prinsip moral yang kuat yang mendukung pertumbuhan karyawan dan menumbuhkan budaya kinerja.⁸³

4.1.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sragen Atrium Blok F

Struktur organisasi merupakan suatu sistem atau jaringan kerja terhadap tugas-tugas, sistem pelaporan, pelaksanaan dan komunikasi atas kegiatan yang dilakukan guna mencapai tujuan organisasi. Adapun susunan struktur organisasi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Sragen Atrium Blok F antara lain:

- a) Branch Manager
- b) Funding and Transaction Staff
- c) Consumer Business Staff
- d) Micro Banking Representatif
- e) Branch Operation and Service Manager
- f) Back Office
- g) Teller
- h) Customer Service Representatif
- i) Security

⁸³ <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (8 September 2023).



Sumber: (BSI KCP Sragen Atrium Blok F)

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Sragen Atrium Blok F

4.1.4 Produk dan Jasa di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sragen Atrium Blok F

4.1.4.1 Tabungan

1) Tabungan *Easy* Wadiah dan Mudharabah

Tabungan *Easy* merupakan produk unggulan dari BSI dengan berbagai fasilitas dan kemudahan dalam menggunakan produk tersebut. Bagi nasabah yang mempunyai tabungan *easy* akan mendapatkan kartu ATM dan layanan mobile banking. Tabungan *Easy* terbagi menjadi 2, yaitu *Easy* Wadiah dan *Easy* Mudharabah. Tabungan *Easy* Wadiah adalah tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah. Tidak ada sistem bagi hasil pada produk ini dan tabungan nasabah bersifat murni sesuai dengan setoran nasabah. Sedangkan Tabungan *Easy* Mudharabah adalah tabungan dengan pilihan akad mudharabah muthlaqah yang sesuai prinsip syariah. Dana yang disimpan akan dikelola secara mutlak oleh BSI agar diperoleh keuntungan. Keuntungan tersebut

merupakan bagi hasil dari perusahaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2) BSI Tabungan Pendidikan

Yaitu Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebit dan mendapat perlindungan asuransi.

3) BSI TabunganKu

Yaitu dalam rangka meningkatkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, perbankan di Indonesia secara kolektif menerbitkan akad simpanan yang disebut “wadhiah yad dhamanah” untuk perorangan dengan persyaratan yang sederhana dan lugas.

4) BSI Giro

Yaitu penitipan uang dari pihak ketiga yang dikendalikan dengan akad Mudharabah dan Wadhiah, yang dapat ditarik dananya setiap saat melalui Debit, Cek, Bilyet, Giro, dan metode perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan untuk menunjang usaha baik perorangan maupun bukan perseorangan dan dalam mata uang rupiah. Berikut beberapa produk giro yang ditawarkan BSI:

a) Giro SBSN

Merupakan simpanan *non saving account* yang dikelola dengan akad mudharabah diperuntukkan kepada institusi yang memerlukan imbal hasil yang maksimal.

b) Deposito DHE SDA

Merupakan simpanan *saving account* yang bersumber dari dana DHE SDA milik nasabah di Bank atau bank lain.

c) Giro DHE SDA

Merupakan Simpanan *non saving account* yang dikelola dengan akad mudharabah dan wadhiah diperuntukkan kepada

eksportir dalam rangka kegiatan perdagangan ekspor DHE
SDA

d) Giro Optima

Merupakan rekening giro mudharabah dengan imbal hasil spesial berdasarkan tiering.

5) BSI Tabungan Haji Indonesia

Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah, tabungan haji dan umroh berlaku untuk semua umur. Jika terdaftar di Siskohat (dapat bagian), tabungan ini dilengkapi dengan kemampuan kartu ATM, layanan E-Channel, dan tidak dikenakan biaya administrasi bulanan.

6) Tabungan Pensiun

Produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia bernama Tabungan Pensiun dirancang untuk membantu nasabah perorangan menabung untuk tahun-tahun berikutnya. Uang dari nasabah akan diberikan kepada Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerja sama dengan BSI.

4.1.4.2 Pembiayaan

1) Bilateral Financing

Bilateral Financing adalah layanan yang menawarkan pilihan pembiayaan dalam mata uang asing dan rupiah kepada lembaga keuangan bank dan/atau non-bank untuk keperluan lain atau kebutuhan modal kerja jangka pendek.

2) BSI Cash Collateral

Fasilitas peminjaman uang yang dijamin dengan alat likuid, terutama deposito, giro, atau tabungan. Dengan produk Cash Collateral, nasabah dapat membiayai hingga 90% dari nilai deposit dengan harga terbaik dan prosedur pengajuan yang efisien.

3) BSI Distributor Financing

Produk Distributor Financing adalah produk pinjaman Post Financing (dana talangan untuk membayar lebih dulu

invoice atas pekerjaan yang sudah selesai) yang dikasih ke vendor khusus yang kerjakan kontrak pekerjaan dengan *bow wheer*.

4) BSI Griya Hasanah

Pinjaman kepemilikan rumah tersedia untuk berbagai tujuan, termasuk membeli rumah baru, rumah kedua, ruko, apartemen, sebidang tanah yang cocok untuk dibangun, membangun atau merenovasi rumah, mengambil alih pembiayaan dari bank lain, dan refinancing ke memuaskan permintaan nasabah.

5) BSI Griya Mabror

Setelah dua tahun pembayaran tepat waktu, program pembiayaan kepemilikan rumah mengganti sebagian biaya haji. Pola layanan syariah yang digunakan untuk pinjaman ini memastikan bahwa setiap biaya digunakan untuk tujuan yang dimaksudkan dan biaya tersebut wajar.

6) BSI Griya Simuda

Setelah dua tahun pembayaran tepat waktu, program pembiayaan kepemilikan rumah mengganti sebagian biaya haji. Pola layanan syariah yang digunakan untuk pinjaman ini memastikan bahwa setiap biaya digunakan untuk tujuan yang dimaksudkan dan biaya tersebut wajar.

7) BSI Griya Take Over

Layanan ambil alih pembiayaan rumah (take over) untuk mewujudkan keseimbangan finansial dengan cicilan lebih ringan sesuai syariah. Griya take over menawarkan berbagai kemanfaatan yaitu angsuran ringan dan tetap, berhadiah porsi haji tanpa diundi, dan bebas biaya provisi, pinalti, dan Appraisal dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

8) BSI KPR Sejahtera

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang mampu memenuhi kebutuhan rumah subsidi dari pemerintah menggunakan prinsip syariah. Termasuk kedalam program Fasilitas

Likuiditas Pembiayaan Perumahan atau FLPP yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR).

9) BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50.000.000,00 sampai dengan Rp. 500.000.000,00

10) BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10.000.000,00 sampai dengan Rp.50.000.000,00

11) BSI KUR Super Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond maksimal Rp.10.000.000,00

12) BSI Oto

Bank Syariah Indonesia Oto ialah pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor seperti mobil, motor baru dan bekas dengan mudah dan cicilan tetap. Keunggulan produk pembiayaan BSI satu ini yakni limit semakin besar sekitar Rp. 350 Juta, tenor panjang sampai 15 tahun, cicilan ringan dan merealisasikan bermacam keperluan.

13) BSI Pensiun Berkah

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, di antaranya sebagai berikut:

- a) Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
- b) Pensiunan BUMN/BUMD.

c) Pensiunan & Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

14) BSI Umrah

BSI Umrah merupakan produk pinjaman konsumtif Bank Syariah Indonesia yang memenuhi kebutuhan pembelian Layanan Paket Perjalanan Umrah melalui Bank yang telah bekerja sama dengan Agen Perjalanan dan Transportasi sesuai standar syariah. Jumlah terbaik untuk membiayai ibadah umrah bersama keluarga adalah Rp 200 juta menurut Bank Syariah Indonesia Umrah.

15) Mitraguna Online

Merupakan Salah satu jenis pinjaman yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia tanpa agunan untuk berbagai keperluan ini hadir dengan sederet keuntungan dan keringanan bagi karyawan. Akses mudah terhadap pembiayaan tanpa agunan melalui mobile banking, dengan proses distribusi yang cepat dan mudah sehingga memungkinkan pengiriman real-time. Multiguna Online menggunakan ide-ide yang sesuai dengan Syariah Islam.

4.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden

4.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 nasabah atau responden dari BSI KCP Sragen Atrium Blok F. Berikut data berdasarkan jenis kelamin responden dalam penelitian ini:

Tabel 4. 1 Identitas Jenis Kelamin

Jenis kelamin				
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	41	41.0	41.0	41.0
Valid Perempuan	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden Laki-laki sebanyak 41 orang dengan presentase 41%. Sedangkan jumlah

responden Perempuan sebanyak 59 orang dengan presentase 59%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengguna mobile banking (BSI Mobile) lebih banyak responden yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki.

4.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 nasabah atau responden dari BSI KCP Sragen Atrium Blok F. Berikut data berdasarkan usia responden dalam penelitian ini:

Tabel 4. 2 Identitas Usia

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
11-20	8	8.0	8.0	8.0
21-30	39	39.0	39.0	47.0
Valid 31-40	45	45.0	45.0	92.0
41-50	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 11-20 tahun sebanyak 8 responden dengan presentase 8%, usia 21-30 tahun sebanyak 39 responden dengan presentase 39%, usia 31-40 tahun sebanyak 45 responden dengan presentase 45%, dan usia 41-50 tahun sebanyak 8 orang responden dengan presentase 8%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengguna mobile banking (BSI Mobile) lebih banyak responden yang berusia 31-40 tahun karena pada usia tersebut merupakan usia yang masih produktif.

4.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 nasabah atau responden dari BSI KCP Sragen Atrium Blok F. Berikut data berdasarkan pendidikan responden dalam penelitian ini:

Tabel 4. 3 Identitas Pendidikan

Pendidikan				
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	1	1.0	1.0	1.0
SMA	39	39.0	39.0	40.0
Valid Perguruan Tinggi	60	60.0	60.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP sebanyak 1 responden dengan presentase 1%, yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 39 responden dengan presentase 39%, dan yang memiliki pendidikan terakhir Perguruan tinggi sebanyak 60 responden dengan presentase 60%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengguna mobile banking (BSI Mobile) lebih banyak responden yang memiliki pendidikan terakhir perguruan tinggi.

4.2.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 nasabah atau responden dari BSI KCP Sragen Atrium Blok F. Berikut data berdasarkan pekerjaan responden dalam penelitian ini:

Tabel 4. 4 Identitas Pekerjaan

Pekerjaan				
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	18	18.0	18.0	18.0
Swasta	31	31.0	31.0	49.0
Valid Wiraswasta	17	17.0	17.0	66.0
IRT	1	1.0	1.0	67.0
Lainnya	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki status pekerjaan PNS sebanyak 18 responden dengan presentase 18%, yang berstatus pekerjaan Swasta sebanyak 31 responden dengan presentase 31%, yang berstatus pekerjaan Wiraswasta sebanyak 17 responden dengan presentase 17%, yang berstatus pekerjaan IRT

sebanyak 1 responden dengan persentase 1%, dan yang berstatus pekerjaan lainnya sebanyak 33 responden dengan persentase 33%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa pengguna fasilitas mobile banking (BSI Mobile) banyak digunakan oleh lainnya.

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

4.3.1.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur yang hendak diukur. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada angket yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik, dengan menggunakan bantuan paket komputer SPSS versi 21. Instrument dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r table, sebaliknya jika r hitung $<$ r table maka instrument dikatakan tidak valid.

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, peneliti melakukan uji coba untuk melihat kevaliditasan kuesioner kepada 30 responden. Nilai r -tabel dicari dengan degree of freedom (df) = (α ; $n-2$) atau $(30-2) = 28$ dengan tingkat signifikan 0,1 atau 10% dan menggunakan uji 2 arah yaitu: 0,3061 untuk perhitungan uji validitas di penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 21. Berikut hasil analisisnya:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas 30 Responden

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
Teknologi Informasi (X1)	X1_1	0,8540	0,3061	0,000	Valid
	X1_2	0,7170	0,3061	0,000	Valid
	X1_3	0,6650	0,3061	0,000	Valid
Fitur Layanan Islami (X2)	X2_1	0,8120	0,3061	0,000	Valid
	X2_2	0,6890	0,3061	0,000	Valid
	X2_3	0,6870	0,3061	0,000	Valid
	X2_4	0,8490	0,3061	0,000	Valid
Handling Complaint (X3)	X3-1	0,8400	0,3061	0,000	Valid
	X3_2	0,8210	0,3061	0,000	Valid
	X3_3	0,8860	0,3061	0,000	Valid
	X3_4	0,8890	0,3061	0,000	Valid

Minat Menggunakan Aplikasi M-Banking (Y)	Y_1	0,8800	0,3061	0,000	Valid
	Y_2	0,7570	0,3061	0,000	Valid
	Y_3	0,7600	0,3061	0,000	Valid
	Y_4	0,7720	0,3061	0,000	Valid

Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji coba validitas variabel kepada 30 responden diatas menunjukkan bahwa nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$), maka hal tersebut membuktikan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini adalah valid. Setelah peneliti melakukan uji coba ke 30 responden, selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 sampel responden.

4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat pengukuran harus mampu menghasilkan temuan pengukuran yang konsisten, dan reliabilitas adalah metrik yang dapat menunjukkan hal tersebut. Teknik Cronbach's alpha digunakan untuk menguji reliabilitas; jika $(\alpha) > 0,06$, maka reliabilitas pernyataan tersebut dianggap dapat diterima. Tingkat signifikan (α) pada uji reliabilitas ini adalah $\alpha = 10\%$ atau 0,1. Pada penelitian ini, sebelum melakukan penyebaran kuesioner peneliti telah menguji pernyataan-pernyataan kepada 30 responden dengan output reliabilitas dibawah ini:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Variabel	Reliability Coeffiens	Alpha	Keterangan
Teknologi Informasi (X1)	0,627	0,600	Reliabel
Fitur Layanan Islami (X2)	0,757	0,600	Reliabel
Handling Complaint (X3)	0,881	0,600	Reliabel
Minat Menggunakan Aplikasi M-Banking (Y)	0,799	0,600	Reliabel

Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.6 hasil reliabilitas 30 responden menunjukkan bahwa setiap instrument pernyataan dalam kuesioner dikatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,600.

Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa pernyataan pada instrumen penelitian layak untuk disebar kepada 100 responden yang menjadi sampel.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

4.3.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu persamaan yang melibatkan variabel bebas, variabel terikat, atau keduanya menghasilkan distribusi normal atau tidak. Memiliki temuan sebaran data yang normal atau mendekati normal merupakan kebutuhan untuk memperoleh data model regresi yang efektif. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui hasil data. Sebuah data berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $>0,05$, sebaliknya sebuah data tidak berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $<0,05$. Berikut hasil analisisnya:

*Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.48042556
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.091
	Negative	-.103
Kolmogorov-Smirnov Z		1.030
Asymp. Sig. (2-tailed)		.239

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat untuk hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,239 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Oleh karena itu seluruh variabel dan data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal dan menunjukkan bahwa model regresi layak untuk digunakan karena sudah memenuhi asumsi normalitas yang ditentukan yaitu: $0,05$.

4.3.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel X dalam model regresi berganda mempunyai hubungan linier atau tidak. Variabel mempunyai multikolinearitas sempurna jika terdapat korelasi sempurna antara keduanya. Untuk dapat mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dengan memeriksa nilai *Variance Inflation Factors* (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen, begitu pula sebaliknya. Berikut hasil analisisnya:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.546	.904		1.710	.091		
1 Teknologi Informasi	.422	.123	.305	3.417	.001	.310	3.224
Fitur Layanan Islami	.260	.096	.266	2.699	.008	.254	3.929
Handling Complaint	.338	.068	.384	4.945	.000	.409	2.444

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi M-banking
Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji multikolinieritas diketahui bahwa tidak terdapat variabel yang memiliki nilai Variance Inflation Factor (VIF) menunjukan hasil, yaitu tidak adanya variabel yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, dengan paparan penjelasan sebagai berikut: variabel Teknologi Informasi sebesar 3,224, variabel Fitur layanan islami sebesar 3,929 dan variabel Handling complaint sebesar 2,444. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut bebas dari adanya multikolinieritas.

4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan uji yang berfungsi untuk menguji terjadinya ketidaksamaan variance dari residual suatu observasi ke observasi lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Glejser yaitu dengan cara meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel independen. Tingkat signidikan uji heteroskedstisitas pada penelitian ini yaitu: $\alpha = 5\%$ atau 0,05, jadi nilai hitung signifikansinya jika $> 0,05$ maka penelitiannya tidak ada masalah heteroskedastisitas, sebaliknya jika $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil analisisnya:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.410	.049		8.325	.000
Teknologi Informasi	-.005	.007	-.118	-.795	.429
Fitur Layanan Islami	-.007	.005	-.219	-1.333	.186
Handling Complaint	-.008	.004	-.296	-2.286	.024

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan Tabel 4.9 hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan hasil bahwa nilai signifikansi variabel Teknologi Informasi sebesar 0,429, variabel Fitur Layanan Islami sebesar 0,186 dan variabel *Handling Complaint* sebesar 0,024 maka disimpulkan bahwa nilai signifikansi tersebut memiliki nilai lebih dari 0,05 jadi disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

4.3.3 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X1, X2 dan X3) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y), dengan analisis regresi berganda akan diketahui indeks korelasi ganda dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil analisisnya:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.546	.904		1.710	.091	
	Teknologi Informasi	.422	.123	.305	3.417	.001	.310
	Fitur Layanan Islami	.260	.096	.266	2.699	.008	.254
	Handling Complaint	.338	.068	.384	4.945	.000	.409

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi M-banking
Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa hasil koefisien regresi linier berganda dengan variabel independen yaitu teknologi informasi (X1), fitur layanan islami (X2), dan handling complaint (X3) menunjukkan persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 1,546 + 0,422X_1 + 0,260X_2 + 0,338X_3 + e$$

Persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 1,546 berarti nilai konstanta variabel minat menggunakan aplikasi mobile banking yaitu 1,546 dan menunjukkan bahwa variabel independen yaitu variabel teknologi informasi, fitur layanan islami dan handling complaint bernilai konstan atau nol.
- 2) Koefisien regresi variabel teknologi informasi (X1) sebesar 0,422, artinya apabila variabel teknologi informasi ditingkatkan sebesar satu satuan, maka minat menggunakan aplikasi mobile banking akan

meningkat sebesar 0,422 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

- 3) Koefisien regresi variabel fitur layanan islami (X2) sebesar 0,260, artinya apabila variabel fitur layanan islami ditingkatkan sebesar satu satuan, maka minat menggunakan aplikasi mobile banking akan meningkat sebesar 0,260 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
- 4) Koefisien regresi variabel handling complaint (X3) sebesar 0,338, artinya apabila variabel handling complaint ditingkatkan sebesar satu satuan, maka minat menggunakan aplikasi mobile banking akan meningkat sebesar 0,338 dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

4.3.4 Uji Hipotesis

4.3.4.1 Uji R² (Determinasi)

Uji R² (determinasi) menggunakan analisis koefisien untuk mengetahui besar kecilnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen; dengan kata lain menentukan seberapa dekat garis regresi dapat diprediksi dari data sebenarnya. Jika R² berada pada rentang 0 dan 1, maka persamaan regresi dikatakan sangat baik. Berikut hasil analisisnya:

Tabel 4. 11 Hasil Uji R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.873 ^a	.763	.755	1.50338

a. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan hasil bahwa besarnya *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,755 atau 75,5% sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh variabel independen yaitu teknologi informasi, fitur layanan islami dan *handling complaint* memiliki kemampuan untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking. Sedangkan sisanya (100% - 75,5% = 24,5%)

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat di dalam penelitian ini.

4.3.4.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel dependen jika dipertimbangkan secara kolektif (simultan). Jika nilai signifikan pada uji F (simultan) lebih kecil dari 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ (dengan derajat kesalahan 5% dalam arti =0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh secara bersama-sama dan simultan terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisisnya:

Tabel 4. 12 Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	697.776	3	232.592	102.910	.000 ^b
	Residual	216.974	96	2.260		
	Total	914.750	99			

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi M-banking

b. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami

Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa untuk mencari F tabel adalah ($F_{tabel} = k; n-k = 2; 100-2 = 2; 98 = 3,09$), maka dilihat dari hasil uji F diketahui nilai F_{hitung} sebesar 102,910 > F_{tabel} sebesar 3,09 dan nilai signifikan diketahui sebesar 0,000 < 0,05, jadi disimpulkan bahwa H1, H2, dan H3 diterima artinya jika variabel independen (teknologi informasi, fitur layanan islami dan *handling complaint*) diuji secara bersamaan (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Minat menggunakan aplikasi mobile banking).

4.3.4.3 Uji T-test (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang berarti setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melakukan pengujian ini, t_{tabel} dengan margin kesalahan 5% dibandingkan menggunakan nilai kesalahan sebesar 0,05. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel

independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisisnya:

Tabel 4. 13 Hasil Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.546	.904		1.710	.091
1 Teknologi informasi	.422	.123	.305	3.417	.001
Fitur layanan islami	.260	.096	.266	2.699	.008
Handling complaint	.338	.068	.384	4.945	.000

a. Dependent Variable: Minat menggunakan aplikasi m-banking

Sumber: data primer diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa untuk mencari t tabel adalah ($t \text{ tabel} = \alpha/2$; $n-k-1 = 0,05/2$; $100-2-1= 0,025$; $98= 1,984$), maka dilihat dari hasil uji t hitung sebesar $3,417 > t \text{ tabel}$ sebesar $1,984$ dan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Jadi disimpulkan bahwa H1 diterima dan nilai t hitung positif menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki hubungan yang searah dengan Y, artinya variabel teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking.

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui untuk mencari t tabel adalah ($t \text{ tabel} = \alpha/2$; $n-k-1 = 0,05/2$; $100-2-1= 0,025$; $98= 1,984$), maka dilihat dari hasil uji t hitung sebesar $2,699 > t \text{ tabel}$ sebesar $1,984$ dan nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,05$. Jadi disimpulkan bahwa H2 diterima dan nilai t hitung positif menunjukkan bahwa variabel X2 memiliki hubungan yang searah dengan Y, artinya variabel fitur layanan islami berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking.

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui untuk mencari t tabel adalah ($t \text{ tabel} = \alpha/2$; $n-k-1 = 0,05/2$; $100-2-1= 0,025$; $98= 1,984$), maka dilihat dari hasil uji t hitung sebesar $4,945 > t \text{ tabel}$ sebesar $1,984$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi disimpulkan bahwa H3 diterima dan nilai t hitung positif menunjukkan bahwa variabel X3 memiliki hubungan yang searah dengan Y, artinya

variabel handling complaint berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil Analisis Regresi Linier Berganda diatas diperoleh hasil persamaan garis $Y = 1,546 + 0,422 X_1 + 0,260 X_2 + 0,338 X_3 + e$. Persamaan regresi tersebut digunakan untuk mempredisikan perubahan variabel dependen yaitu minat menggunakan aplikasi mobile banking yang dipengaruhi variabel independen yaitu teknologi informasi, fitur layanan islami, dan *handling complaint*. Jika diketahui nilai koefisien regresi positif, maka dapat diartikan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Berdasarkan perhitungan diperoleh interpretasi sebagai berikut:

4.4.1 Pengaruh teknologi informasi signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F

Nilai koefisien yang diketahui pada variabel teknologi informasi sebesar 0,422 dengan t hitung sebesar 3,417 dan probabilitas signifikansinya 0,001. Dengan batas signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel sebesar 1,984. Sehingga nilai thitung > ttabel dan nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari nilai batas signifikansi ($0,001 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking. Hasil hipotesis menyatakan “Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking”, hipotesis tersebut diterima. Artinya Semakin tinggi nasabah mengetahui teknologi informasi, maka minat menggunakan aplikasi mobile banking juga semakin tinggi atau meningkat. Begitu pula sebaliknya jika nasabah kurang mengetahui teknologi, maka minat menggunakan aplikasi mobile banking juga akan rendah.

Hasil analisis menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara faktor teknologi informasi dengan minat menggunakan aplikasi mobile banking, hal ini merupakan kesimpulan yang tepat mengingat mobile

banking merupakan salah satu layanan perbankan yang sering digunakan nasabah untuk bertransaksi dan hanya memperbolehkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel. Hal ini sesuai dengan teori TAM, bahwa niat perilaku seseorang, pada saatnya akan dipengaruhi oleh sikap terhadap teknologi, keuntungan memanfaatkannya, dan kemudahan penggunaannya, secara langsung menentukan seberapa banyak teknologi yang akan mereka gunakan, sehingga nasabah mungkin menjadi lebih tertarik untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Reza Nurfiansyah,⁸⁴ hasil penelitian bahwa teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking. Diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Nurul Khotimah⁸⁵, membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking.

4.4.2 Pengaruh fitur layanan islami signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F

Nilai koefisien yang dihasilkan pada variabel motivasi sebesar 0,260 dengan thitung sebesar 2,699 dan probabilitas signifikansinya 0,008. Dengan batas signifikansi 0,05 diperoleh nilai ttabel 1,984, sehingga nilai thitung > ttabel dan nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari nilai batas signifikansi ($0,008 < 0,005$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel fitur layanan islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking. Hasil hipotesis menyatakan “Fitur Layanan Islami berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi

⁸⁴ Nurfiansyah, Reza. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Kendari*. Diss. IAIN Kota Kendari.

⁸⁵ Khotimah, *Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)*. h. 43

mobile banking”, hipotesis tersebut diterima. Artinya semakin tinggi nasabah mengetahui fitur layanan islami yang dimiliki BSI Mobile, maka minat menggunakan aplikasi mobile banking juga akan mengalami peningkatan.

Temuan analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara minat menggunakan aplikasi mobile banking dengan variabel fitur layanan syariah. Hal ini sesuai dengan teori TAM bahwa sistem mempunyai kelengkapan fitur yang dapat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi, selanjutnya pengguna tentu akan tetap menggunakannya. Fitur layanan Islami merupakan salah satu elemen krusial yang memudahkan nasabah dalam memilih produk yang diinginkan dan melakukan transaksi online dengan mendapatkan akses terhadap fitur-fitur fasilitas mobile banking yang komprehensif sesuai dengan keinginan nasabah. Pada aplikasi BSI Mobile tersedia beberapa fitur seperti, informasi rekening (informasi saldo, mutasi, dan informasi portofolio), transfer, pindah buku, online, Sistem Kliring Nasional/SKN, Quick Response Indonesian Standart (QRIS), pembayaran (PLN, telepon/hp, akademik, institusi, tiket, asuransi, zakat/infaq, BPJS, MPN, PDAM, internet/TV kabel, dan E-commerce) dan pembelian (voucher HP, PLN Prabayar, E-money, paket data, top up E-wallet, aqiqah, streaming video dan music, kartu debit OTP). Kemudian terdapat fitur buka rekening online, E-Mas, tarik tunai tanpa kartu, BSI keyboard, Transaksi terjadwal, akses menu favorit, update lokasi ATM dan cabang penyimpanan data transaksi favorit serta bisa share aktivitas ke sosial media. Selain itu, adanya fitur-fitur keIslaman pada aplikasi mobile bankingnya. Di BSI Mobile, nasabah dapat mengatur pengingat waktu sholat, kompas kiblat, membaca Juz Amma, mempelajari keuangan syariah, dan sebagainya.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Marthauli, Mirati, dan Vidyasari,⁸⁶ hasil penelitian bahwa ketersediaan

⁸⁶ Marthauli., dkk. "Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bca Mobile Di Wilayah Jabodetabek." *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan* 8.1 (2021).

fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek. Diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Setyawati Devi,⁸⁷ membuktikan bahwa fitur layanan islami berpengaruh terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Bsi Mobile).

4.4.3 Pengaruh handling complaint signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F

Nilai koefisien yang dihasilkan pada variabel motivasi sebesar 0,338 dengan thitung sebesar 4,945 dan probabilitas signifikansinya 0,000. Dengan batas signifikansi 0,05 diperoleh nilai ttabel 1,984, sehingga nilai thitung > ttabel dan nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari nilai batas signifikansi ($0,000 < 0,005$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel handling complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking. Hasil hipotesis menyatakan “Handling Complaint berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking”, hipotesis tersebut diterima. Artinya Semakin tinggi nasabah merasakan kepuasan pada handling complaint BSI Mobile Banking maka minat menggunakan aplikasi mobile banking juga akan mengalami peningkatan.

Hasil analisis mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel yang mengukur minat penggunaan aplikasi mobile banking untuk pengaduan, hal ini merupakan outcome yang diharapkan karena pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI KCP Sragen dalam menangani pengaduan nasabah menjamin kepuasan nasabah dengan memberikan solusi yang tepat. dan dapat dengan cepat mengatasi masalah yang mungkin mereka alami. dan bijak. Hal ini sejalan dengan teori TAM, yaitu terdapat pada *perceived ease of use* karena dalam

⁸⁷ Setyawati, Devi. 2022. “Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan *Handling Complaint* Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Bsi Mobile) Pada Bsi Kcp Kencong Jember”. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*.

proses penanganan keluhan dapat dilakukan dengan aplikasi BSI-Mobile.

Menurut Sunarto mengartikan penanganan keluhan merupakan segala perbuatan atau tindakan customer atau nasabah yang beda disaat tidak puas akan layanan ataupun pembelian yang dilakukan di suatu bank atau perusahaan.⁸⁸ Penanganan pengaduan merupakan permasalahan nasabah yang harus didekati oleh pegawai bank secara positif, ditindaklanjuti, dan ditangani dengan serius, segera, tepat, dan menyeluruh. Ini adalah komponen seberapa baik suatu bisnis menyediakan layanan. Kinerja suatu organisasi dapat diukur dari cara organisasi tersebut menangani keluhan.⁸⁹ Nasabah yang merasa puas terhadap penanganan keluhan yang diberikan oleh bank tentunya nasabah akan kembali pada perusahaan yang sama dan memakan kembali produk dan jasanya.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan oleh Aprilia Lipta Sari, hasil penelitian bahwa Handling Complaint berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking. Diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Setyawati Devi,⁹⁰ membuktikan bahwa handling complaint terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel nasabah pengguna aplikasi mobile banking.

4.4.4 Pengaruh teknologi informasi, fitur layanan islami dan handling complaint berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP. Sragen Atrium Blok F

⁸⁸ Siti Aisyah Shavira Zhulfa Eka Putri, Agus Widarko, “*Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service)*” Oleh, Jurnal Riset Manajemen, 10.09 (2021), 24–45 www.fe.unisma.ac.id (19 Mei 2023)

⁸⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 129-30.

⁹⁰ Setyawati, Devi. 2022. “Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan *Handling Complaint* Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Bsi Mobile) Pada Bsi Kcp Kencong Jember”. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*.

Nilai konstanta yang dihasilkan pada regresi linier sebesar 1,546 dengan Fhitung sebesar 102,910 dan probabilitas signifikansinya 0,000. Dengan batas signifikansi sebesar 0,05 diperoleh nilai Ftabel 3,09, sehingga nilai Fhitung > Ftabel dan nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari nilai batas signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi, fitur layanan islami dan handling complaint secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking.

Hasil hipotesis menyatakan “Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami, dan Handling Complaint secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking”. Hal ini sesuai dengan teori TAM bahwa penerimaan sistem teknologi informasi dapat berasal dari faktor pengguna atau faktor sistem itu sendiri, karakter, kepribadian, dan kekhawatiran individu bisa berdampak pada penerimaan sistem informasi tersebut. begitupun dalam sistem informasi (mobile banking, kualitas jaringan, perangkat, dan aplikasi mobile banking) dapat mempengaruhi para pengguna untuk mengadopsi sistem informasi tersebut atau tidak, sehingga hipotesis diterima sebagaimana penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Devi Setyawati⁹¹ menjelaskan bahwa teknologi informasi, fitur layanan islami, dan handling complaint secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kemajuan teknologi informasi menyebabkan adanya transaksi online yang merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan BSI melalui produk dan layanan smartphone mutakhir yaitu mobile banking dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah dan membuat hidup lebih sederhana bagi mereka. Selain itu, penanganan pengaduan (Handling Complaint) bagi konsumen dapat memberikan kepuasan berkat adanya aplikasi mobile banking karena layanan dapat diselesaikan lebih cepat.

⁹¹ *Ibid*

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data penelitian tentang pengaruh teknologi informasi, fitur layanan islami, dan handling complaint terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi mobile banking (BSI-Mobile) di BSI KCP Sragen Atrium Blok F, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi mobile banking (BSI-Mobile) menunjukkan bahwa dari hasil uji t_{hitung} sebesar $3,417 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi nasabah mengetahui teknologi informasi maka minat menggunakan aplikasi mobile banking juga semakin banyak.
2. Berdasarkan analisis pengaruh fitur layanan islami terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi mobile banking (BSI-Mobile) menunjukkan bahwa dari hasil uji t_{hitung} sebesar $2,699 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,05$. Artinya, semakin lengkap fitur layanan maka minat menggunakan aplikasi mobile banking juga semakin meningkat.
3. Berdasarkan analisis pengaruh handling complaint terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi mobile banking (BSI-Mobile) menunjukkan bahwa dari hasil uji t_{hitung} sebesar $4,945 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari nilai batas signifikansi ($0,000 < 0,005$). Artinya, semakin cepat penanganan keluhan, maka akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan bagi nasabah.
4. Berdasarkan analisis dan interpretasi secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi mobile banking. Dilihat dari hasil uji F dengan nilai F_{hitung} sebesar $102,910 > F_{tabel}$ sebesar $3,09$ dan nilai signifikan diketahui sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat diambil kesimpulan bahwa item item pertanyaan dalam kuesioner dan angket dinyatakan valid. Masing-masing variabel juga dinyatakan reliabel.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penulisan di atas, penulisan ini merekomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dengan kondisi demikian maka pelaku usaha BSI KCP Sragen Atrium Blok F terus melakukan sosialisasi atau kegiatan pemasaran terkait digital banking khususnya aplikasi BSI-Mobile kepada nasabah atau masyarakat kota Sragen agar mereka mengetahui dari berbagai kelebihan dan manfaat menggunakan mobile banking dan akan tertarik untuk melakukannya di masa mendatang.
2. Bagi kajian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan faktor-faktor yang lebih beragam dari penelitian ini. Misalnya; variabel kemudahan, keunggulan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan dalam memanfaatkan mobile banking.

DAFTAR PUSTAKA

- Agriyanto, Ratno., et al. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Uin Walisongo Semarang. Vol. 19. No.3. h. 139-140.
- Akbar Iskandar.2021. *Statistika Bidang Teknologi Informasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Alda.2023. Dampak Teknologi Informasi Dalam Dunia Perbankan. Diakses Dari <http://blog.ub.ac.id/aldaaulinazahra/aplikomp/dampak-teknologi-informasi-dalam-dunia-perbankan/>.
- Anang, Didin.2019 *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, h. 219.
- Ansori, M. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Airlangga University Press.
- Azuar Juliandi, et. All.2014. *Metode Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Pres.
- Departemen Agama RI. 2002. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Jakarta: Karindo.
- Dwita Febrianti, dkk.2021. Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5 (2021), 3688
- Fandi, Acmad. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 2, no. 3 (2019).
- Fatihudin dan Firmansyah.2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Ginantra, dkk.2020. *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Yayasan Kita Menulis.

- Haqqi, Fitriana.2019. “*Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Dengan Religius Sebagai Variabel Moderating*” (Studi Pada PT BPRS Sukowati Cabang Boyolali). (IAIN SALATIGA).
- Hidayati, Ditta, dkk.2020. "Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS se Provinsi Lampung", *Jurnal Akuntansi*, h. 2
- Imam Saufik.2021. Pengantar Teknologi Informasi.Yayasan Prima Agus Teknik.
- Jeffry Z.C, et.al.2021. Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin. (Media Sains Indonesia), h. 7-9.
- Jogiyanto.2018. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: BPFE –Yogyakarta. Juniantoko, Ardy.
- Juliansyah, Arius.2018. “Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking. UIN Syarif Hidayatullah.
- Kabir, Sugandha.2018. Impact Oof Costumer Relationship Management on Customer Loyalty: Evidence from Bangladesh’s Banking Industry. *Internal Journal of Business, Economics, and Law*, 15.5 (2018), 2289-1552.
- Khotimah, Nurul. 2022. Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*.
- Ledesman, Mario.2018. Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan, Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking. Universitas Islam Negeri Raden Intan lampung.
- Luluk Asmadi. Nasabah BSI. <<https://investbro.id/review-bsi-mobile/>>.
- Malik, dkk.2021. Pengaruh Promosi, Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia KCP Singkut Pada Masyarakat Desa Pelawan Jaya. Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

- Mardia, dkk.2021. Sistem Informasi Akuntansi dan Bisnis. Yayasan Kita Menulis.
- Martin, dkk. 2021. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling of Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*.
- Mauludi, Ali.2016. Teknik Belajar Statistika 2. Jakarta Timur: Alim's Publishing.
- Mawadah, Sokhikhatul dan Nurudin (2018), The Effect of Interest, Religious Stimuli, and The Consumer's Trust on The Digital Al-Qur'an Purchase, *International Journal of Islamic Business and Economic (IJIBEC)*, 2(2).
- Meryana.2020. Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Handling Complaint. (Universitas Negeri Raden Intan Lampung) Hal.48-49.
- Nadhira, dkk.2019. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking', *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2.393 (2019), 204–16 <<https://doi.org/10.2307/3615019>>.
- Permatasari.2017. *Pengaruh Citra Merek Dan Fitur Terhadap Proses Keputusan Pembelian Handphone/Smartphone Merek Smartfren. Universitas Pasundan*.
- Purwadi, Faisal.2013. “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (studi kasus pada nasabah bank mandiri jalan Slamet Riyadi Surakarta)”.
- Purwanto, Heri.2012. Pengantar Perilaku Manusia. Jakarta: EGC. h. 99.
- Putri dan Widarko.2021. Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *Jurnal Riset Manajemen*, h. 24–45 <www.fe.unisma.ac.id>.
- Rahman, Muhammad.2021. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Konsumen dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Jasa Pengiriman JNE

- Express (Studi Kasus pada konsumen di Jakarta Timur). Universitas Darma Persada.
- Ramen A., et al. 2020. Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Aplikasi. Yayasan Kita Menulis.
- Saeful Rahmat, Pupu. (2018). Psikologi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara
- Sari, Novita.2022. *Analisis Pengaruh Teknologi, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah (Studi kasus pada nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Buaran)*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Sarwono.2012. Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Melalui Prosedur SPSS. Jakarta: PT. Gramedia.
- Setyawati, Devi. 2022. Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan *Handling Complaint* Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Bsi Mobile) Pada Bsi Kcp Kencong Jember. Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah
- Siyoto dan Sodik.2015. Dasar Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Slameto.2010. Belajar & Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya.Jakarta: Rineka Cipta, h. 180-183.
- Sopiah, Etta.2013 Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian, Yogyakarta: CV Andi Offset. h. 246.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. Metodologi Penelitian Akuntansi, Bandung: Refika Aditama.
- Tirtana, Irwan dan Sari, Shinta Permata. 2014. Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan

mobile banking. Jurnal. Jurusan Akuntansi, Universitas Muhammadiyah, Surakarta.

Vebiana. 2022. Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Nasabah BSI Kota Malang). Skripsi.Universitas Negeri Malang.

Wibawa, I Gede.2020. Teknologi Informatika Dengan Pendekatan Kontekstual.

Wibowo dan Rousmauli.2015. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card", Jurnal: Riset Manajemen Sains Indonesia, (JRMSI).

Wirasakti, Abidin. 2022. Pengaruh Layanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2018.UIN Mataram.

Yahya, Imam dan Retnandi Meita Putri.2015. "Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah di BRI Syariah KC Semarang" Jurnal Economica, Vol. VII.

Zulkifli, Noor.2016. Manajemen Pemasaran Strategik Dilengkapi Dengan Kasus-Kasus Dalam Bidang Bisnis dan Sektor Publik Tahun 2016. Yogyakarta: Deepublish.

Zarkasyi, Hamid.2007. "*Leberalisasi Pemikiran Islam (Gerakan Bersama Misionaris, Orientalis, dan kolonialis)*", (Ponorogo: Center For Islamic and Occidental Studies, h. 4.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Angket untuk nasabah yang memiliki BSI-Mobile di bagikan secara offline.

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Untuk keperluan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mengikuti program sarjana saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irfan Nur Khalish

NIM : 1905036156

Prodi : Perbankan Syariah S1

Bersama ini saya mengajukan permohonan kepada Saudara untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian saya yang berjudul: **“Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami Dan *Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP Sragen*”**. Dengan segala kerendahan hati penulis memohon dengan hormat kepada Saudara untuk meluangkan waktu guna mengisi daftar pertanyaan yang penulis ajukan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jawaban Saudara sangat kami butuhkan sebagai data penelitian dan semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan dan tidak ada maksud lain.

Harapan kami Saudara bersedia menjadi responden penelitian ini, Insya Allah identitas dan keterangan dari Saudara akan saya rahasiakan. Atas ketersediaan dan keikhlasan yang diberikan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalammu’alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya,

Irfan Nur Khalish

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Setelah mendapat keterangan dan mengetahui manfaat dan tujuan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP Sragen”** (menyatakan setuju/tidak setuju) diikutsertakan dalam penelitian dengan catatan apabila sewaktu-waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun berhak membatalkan persetujuan ini. Saya percaya apa yang saya informasikan dijamin kerahasiaanya.

Sragen,..... 2023

Responden

(_____)

KUESIONER PENELITIAN

A. Data Responden

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda checklist (✓) pada pilihan jawaban yang ada.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Umur : <17 tahun 17-23 tahun 24-35 tahun > 35 tahun
4. Lama menjadi nasabah : < 1 tahun 1-3 tahun > 3 tahun
5. Tingkat Pendidikan : SD SMP SMA P.T
6. Pekerjaan : Swasta
 PNS
 Wiraswasta
 Lainnya: Sebutkan.....

B. Angket Penelitian

Berikut ini terdapat sejumlah pertanyaan. Silakan baca dan pahami dengan baik pertanyaan tersebut. Mohon beri tanda checklist (✓) pada pilihan jawaban yang menurut Saudara/i yang paling sesuai dengan diri Anda dengan jawaban yang tersedia yaitu:

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A. Variabel Teknologi Informasi						
1	Kecepatan dalam mengakses mobile banking sangat optimal					
2	Transaksi menggunakan mobile banking sangat mudah					
3	Menggunakan mobile banking dapat menghemat waktu saya untuk bertransaksi tanpa perlu mengantri di bank					
B. Variabel Fitur Layanan Islami						
1	Layanan <i>Mobile Banking</i> menjaga kerahasiaan data, informasi rekening, usser-id, dan password saya					
2	Fitur layanan dalam mobile banking ini sangat banyak keuntungan bagi nasabah					
3	Bank menyediakan fasilitas transaksi yang lengkap dan fitur-fitur layanan islami dalam mobile banking.					
4	Biaya transaksi pada mobile banking (BSI Mobile) sangat terjangkau					
C. Handling Complaint						
1	Bank melakukan penanganan keluhan secara cepat dan memuaskan					
2	Bank memberikan solusi yang tepat dalam menyelesaikan masalah					

3	BSI tanggap dalam melakukan antisipasi gangguan pada aplikasi BSI-Mobile					
4	Tersedianya fasilitas dalam menyampaikan keluhan nasabah seperti kotak saran, email, dan saluran telepon bebas pulsa					
D. Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking						
1	Saya tertarik menggunakan BSI Mobile					
2	Saya merekomendasikan BSI Mobile kepada orang terdekat					
3	Banyak jenis transaksi yang dapat saya lakukan dengan menggunakan BSI Mobile					
4	Saya memahami dan bisa menggunakan semua layanan yang ada didalam aplikasi BSI Mobile					

Lampiran 2

Angket kuesioner google form dapat di akses nasabah melalui smartphone secara online, <https://forms.gle/5n8mJv2HD6Ceg4Ys9>.

16.47 18.7 Kbps 46%

docs.google.com/form

Kuesioner Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (BSI-Mobile) di BSI KCP Sragen

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokaatuh

Perkenalkan Saya Irfan Nur Khalish (1905036156) Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Walisongo Semarang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1). Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini secara lengkap dan benar sesuai kriteria berikut:

- Nasabah BSI KCP Sragen
- Pengguna Aktif BSI-Mobile

Semua data dan informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan akan digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Terimakasih atas waktu dan kerjasamanya, semoga Saudara/i sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokaatuh

ifanurkhalish2000@gmail.com Ganti email
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Identitas Responden *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

16.47 2.72 Kbps 46%

hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan akan digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Terimakasih atas waktu dan kerjasamanya, semoga Saudara/i sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokaatuh

ifanurkhalish2000@gmail.com Ganti email
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Identitas Responden *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Pria
 Wanita

Umur *

< 17 Tahun
 17-23 Tahun
 24-35 Tahun
 > 35 Tahun

Lama Menjadi Nasabah *

< 1 Tahun
 1-3 Tahun
 > 3 Tahun

Pendidikan Terakhir *

Sekolah Dasar (SD) / MI
 SMP / MTS
 SMA / MAN / SMK
 Perguruan Tinggi

Pekerjaan *

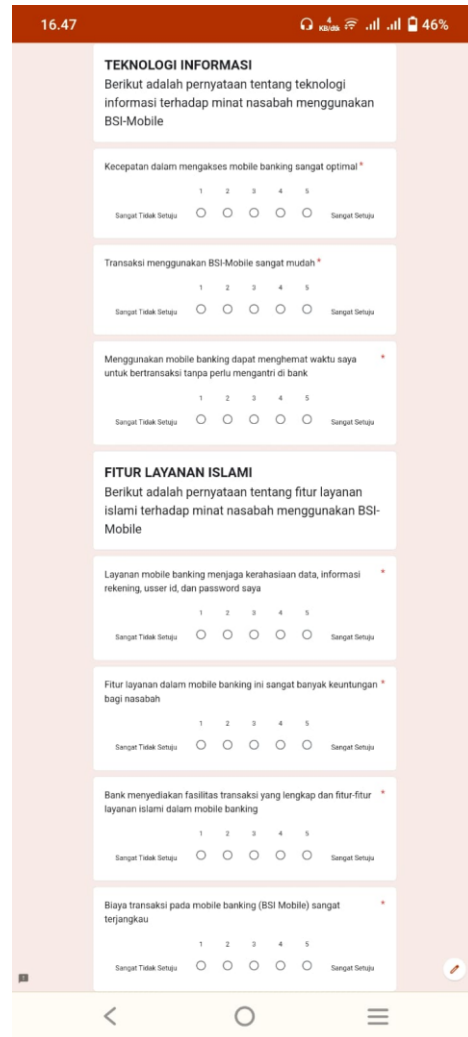
Swasta
 PNS
 Wiraswasta
 Yang lain

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



16.48 3.39 Kiri/da 46%

HANDLING COMPLAINT / Penanganan Keluhan
Berikut adalah pernyataan tentang Handling Complaint terhadap minat nasabah menggunakan BSI-Mobile

Bank melakukan penanganan keluhan secara cepat dan memuaskan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Bank memberikan solusi yang tepat dalam menyelesaikan masalah *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

BSI tanggap dalam melakukan antisipasi gangguan pada aplikasi BSI-Mobile *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Tersedianya fasilitas dalam menyampaikan keluhan nasabah seperti kotak saran, email, dan saluran telepon bebas pulsa *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING
Berikut adalah pernyataan tentang minat menggunakan aplikasi mobile banking terhadap minat nasabah menggunakan BSI-Mobile

Saya tertarik menggunakan BSI Mobile *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Saya merekomendasikan BSI Mobile kepada orang terdekat *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Banyak jenis transaksi yang dapat saya lakukan dengan menggunakan BSI Mobile *

1 2 3 4 5

16.48 0 Kiri/da 46%

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

BSI tanggap dalam melakukan antisipasi gangguan pada aplikasi BSI-Mobile *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Tersedianya fasilitas dalam menyampaikan keluhan nasabah seperti kotak saran, email, dan saluran telepon bebas pulsa *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING
Berikut adalah pernyataan tentang minat menggunakan aplikasi mobile banking terhadap minat nasabah menggunakan BSI-Mobile

Saya tertarik menggunakan BSI Mobile *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Saya merekomendasikan BSI Mobile kepada orang terdekat *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Banyak jenis transaksi yang dapat saya lakukan dengan menggunakan BSI Mobile *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Saya memahami dan bisa menggunakan semua layanan yang ada * didalam aplikasi BSI Mobile

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

Kembali **Kirim** Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.
Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persetujuan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Lampiran 3 Tabulasi Data

REKAPITULASI ANGKET KUESIONER

Tabulasi Data

Teknologi Informasi (X1)			Total X1	Fitur Layanan Islami (X2)					Handling Complaint (X3)					Minat Menggunakan APK M-Banking (Y)				
X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
5	5	5	15	5	5	4	4	18	5	3	3	4	15	4	3	4	5	16
4	5	3	12	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	5	5	3	4	17
4	5	4	13	5	4	5	5	19	3	4	3	3	13	5	4	5	5	19
4	4	5	13	4	4	5	4	17	4	4	3	3	14	5	4	4	5	18
5	4	5	14	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18
4	5	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
4	5	5	14	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
4	4	5	13	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19
3	4	4	11	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
5	5	5	15	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
3	4	5	12	4	5	5	4	18	4	4	4	3	15	5	5	5	4	19
5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	5	13	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
5	5	5	15	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
5	5	4	14	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
4	4	5	13	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20

5	5	5	15	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
4	4	5	13	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17
4	5	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	3	5	4	17

5	4	3	12	4	3	5	4	16	4	4	4	5	17	3	5	4	3	15
5	4	5	14	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
5	4	5	14	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19
4	5	5	14	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	5	4	13	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17
3	4	3	10	1	1	3	2	7	1	1	3	2	7	3	1	3	4	11
5	4	5	14	4	4	5	3	16	4	1	4	4	13	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	2	5
4	5	5	14	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	5	4	5	5	19
4	5	5	14	5	5	5	4	19	3	4	5	4	16	5	3	5	4	17
4	4	4	12	2	3	3	3	11	2	2	2	3	9	3	3	4	4	14
4	5	5	14	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	5	13	4	3	5	3	15	4	4	1	2	11	4	3	4	5	16
4	3	4	11	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
2	2	2	6	4	2	2	2	10	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8
4	5	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	15	3	5	3	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	5	13	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20
4	4	5	13	5	4	3	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
3	2	3	8	3	2	2	1	8	5	4	4	4	17	3	3	4	3	13
5	4	4	13	1	4	4	4	13	2	3	3	2	10	3	4	2	3	12
4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

4	5	4	13	3	4	4	5	16	3	4	5	5	17	4	5	5	5	19
3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	3	4	11	3	4	4	4	15	2	3	3	3	11	4	3	4	4	15
4	4	5	13	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18
4	3	4	11	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	4	3	4	14	4	4	5	3	16
4	5	4	13	4	4	5	4	17	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
3	4	4	11	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18
4	4	5	13	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	3	3	14	2	2	2	2	8	4	3	4	2	13
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	3	3	14	5	4	4	4	17
3	4	5	12	3	4	5	4	16	1	2	3	2	8	3	2	4	3	12
4	4	5	13	5	5	3	5	18	4	4	5	3	16	4	3	5	4	16
4	4	5	13	3	4	4	3	14	3	3	2	3	11	4	4	5	4	17
4	5	5	14	3	3	4	4	14	5	5	4	5	19	5	4	3	5	17
4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	5	4	4	5	18
5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	15	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
3	4	4	11	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
3	3	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	4	10	3	2	3	4	12

4	4	4	12	4	4	5	3	16	3	4	5	4	16	4	4	5	4	17
5	5	5	15	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19
4	4	5	13	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	4	11	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12

Lampiran 4 Hasil Ouput SPSS

a. Hasil Uji Validitas 30 Responden

Variabel X1

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.567**	.338	.854**
	Sig. (2-tailed)		.001	.067	.000
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.567**	1	.169	.743**
	Sig. (2-tailed)	.001		.372	.000
	N	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.338	.169	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.067	.372		.000
	N	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	.854**	.743**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel X2

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.472**	.330	.666**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.008	.075	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.472**	1	.331	.375*	.689**
	Sig. (2-tailed)	.008		.074	.041	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.330	.331	1	.453*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.075	.074		.012	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.666**	.375*	.453*	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.041	.012		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.812**	.689**	.687**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel X3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.629**	.584**	.701**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.629**	1	.665**	.568**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.584**	.665**	1	.759**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.701**	.568**	.759**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X3	Pearson Correlation	.840**	.821**	.886**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.753**	.455*	.577**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.753**	1	.329	.270	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000		.076	.149	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.455*	.329	1	.638**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.011	.076		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.577**	.270	.638**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.001	.149	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	.880**	.757**	.760**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Variabel X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.627	3

Variabel X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	4

Variabel X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	4

Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	4

c. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.48042556
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.091
	Negative	-.103
Kolmogorov-Smirnov Z		1.030
Asymp. Sig. (2-tailed)		.239

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.546	.904		1.710	.091		
Teknologi Informasi	.422	.123	.305	3.417	.001	.310	3.224
Fitur Layanan Islami	.260	.096	.266	2.699	.008	.254	3.929
Handling Complaint	.338	.068	.384	4.945	.000	.409	2.444

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi M-banking

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.410	.049		8.325	.000
Teknologi Informasi	-.005	.007	-.118	-.795	.429
Fitur Layanan Islami	-.007	.005	-.219	-1.333	.186
Handling Complaint	-.008	.004	-.296	-2.286	.024

a. Dependent Variable: Abs_Res

d. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.546	.904		1.710	.091		
Teknologi Informasi	.422	.123	.305	3.417	.001	.310	3.224
Fitur Layanan Islami	.260	.096	.266	2.699	.008	.254	3.929
Handling Complaint	.338	.068	.384	4.945	.000	.409	2.444

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi M-banking

e. Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.873 ^a	.763	.755	1.50338

a. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	697.776	3	232.592	102.910	.000 ^b
	Residual	216.974	96	2.260		
	Total	914.750	99			

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Aplikasi M-banking

b. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.546	.904		1.710	.091
	Teknologi informasi	.422	.123	.305	3.417	.001
	Fitur laynan islami	.260	.096	.266	2.699	.008
	Handling complaint	.338	.068	.384	4.945	.000

a. Dependent Variable: Minat menggunakan aplikasi m-banking

Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

$$df = 1 - 200$$

Di Produksi oleh: Junaidi

<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

T Tabel Untuk Alpha α 5% t

df	0,05	0,025
1	6.314	12.706
2	2.920	4.303
3	2.353	3.182
4	2.132	2.776
5	2.015	2.571
6	1.943	2.447
7	1.895	2.365
8	1.860	2.306
9	1.833	2.262
10	1.812	2.228
11	1.796	2.201
12	1.782	2.179
13	1.771	2.160
14	1.761	2.145
15	1.753	2.131
16	1.746	2.120
17	1.740	2.110
18	1.734	2.101
19	1.729	2.093
20	1.725	2.086
21	1.721	2.080
22	1.717	2.074
23	1.714	2.069
24	1.711	2.064
25	1.708	2.060
26	1.706	2.056
27	1.703	2.052
28	1.701	2.048
29	1.699	2.045
30	1.697	2.042
31	1.696	2.040
32	1.694	2.037
33	1.692	2.035
34	1.691	2.032
35	1.690	2.030
36	1.688	2.028
37	1.687	2.026
38	1.686	2.024
39	1.685	2.023
40	1.684	2.021
41	1.683	2.020
42	1.682	2.018
43	1.681	2.017
44	1.680	2.015
45	1.679	2.014
46	1.679	2.014
47	1.678	2.013
48	1.677	2.012
49	1.677	2.011
50	1.676	2.010
51	1.675	2.008
52	1.675	2.007

df	0,05	0,025
53	1.674	2.006
54	1.674	2.005
55	1.673	2.004
56	1.673	2.003
57	1.672	2.002
58	1.672	2.002
59	1.671	2.001
60	1.671	2.000
61	1.670	2.000
62	1.670	1.999
63	1.669	1.998
64	1.669	1.998
65	1.669	1.997
66	1.668	1.997
67	1.668	1.996
68	1.668	1.995
69	1.667	1.995
70	1.667	1.994
71	1.667	1.995
72	1.666	1.993
73	1.666	1.993
74	1.666	1.993
75	1.665	1.992
76	1.665	1.992
77	1.665	1.991
78	1.665	1.991
79	1.664	1.990
80	1.664	1.990
81	1.664	1.990
82	1.664	1.989
83	1.663	1.989
84	1.663	1.989
85	1.663	1.988
86	1.663	1.988
87	1.663	1.988
88	1.662	1.987
89	1.662	1.987
90	1.662	1.987
91	1.662	1.986
92	1.662	1.986
93	1.661	1.986
94	1.661	1.986
95	1.661	1.985
96	1.661	1.985
97	1.661	1.985
98	1.661	1.984
99	1.660	1.984
100	1.660	1.984
101	1.660	1.984
102	1.660	1.983
103	1.660	1.983
104	1.660	1.983

df	0,05	0,025
105	1.659	1.983
106	1.659	1.983
107	1.659	1.982
108	1.659	1.982
109	1.659	1.982
110	1.659	1.982
111	1.659	1.982
112	1.659	1.981
113	1.658	1.981
114	1.658	1.981
115	1.658	1.981
116	1.658	1.981
117	1.658	1.980
118	1.658	1.980
119	1.658	1.980
120	1.658	1.980
121	1.658	1.980
122	1.657	1.980
123	1.657	1.979
124	1.657	1.979
125	1.657	1.979
126	1.657	1.979
127	1.657	1.979
128	1.657	1.979
129	1.657	1.979
130	1.657	1.978
131	1.657	1.978
132	1.656	1.978
133	1.656	1.978
134	1.656	1.978
135	1.656	1.978
136	1.656	1.978
137	1.656	1.977
138	1.656	1.977
139	1.656	1.977
140	1.656	1.977
141	1.656	1.977
142	1.656	1.977
143	1.656	1.977
144	1.656	1.977
145	1.655	1.976
146	1.655	1.976
147	1.655	1.976
148	1.655	1.976
149	1.655	1.976
150	1.655	1.976
151	1.655	1.976
152	1.655	1.976
153	1.655	1.976
154	1.655	1.975
155	1.655	1.975
156	1.655	1.975

df	0,05	0,025
157	1.655	1.975
158	1.655	1.975
159	1.654	1.975
160	1.654	1.975
161	1.654	1.975
162	1.654	1.975
163	1.654	1.975
164	1.654	1.975
165	1.654	1.974
166	1.654	1.974
167	1.654	1.974
168	1.654	1.974
169	1.654	1.974
170	1.654	1.974
171	1.654	1.974
172	1.654	1.974
173	1.654	1.974
174	1.654	1.974
175	1.654	1.974
176	1.654	1.974
177	1.654	1.973
178	1.653	1.973
179	1.653	1.973
180	1.653	1.973
181	1.653	1.973
182	1.653	1.973
183	1.654	1.973
184	1.653	1.973
185	1.653	1.973
186	1.653	1.973
187	1.653	1.973
188	1.653	1.973
189	1.654	1.973
190	1.653	1.973
191	1.653	1.972
192	1.653	1.972
193	1.653	1.972
194	1.653	1.972
195	1.654	1.972
196	1.653	1.972
197	1.653	1.972
198	1.653	1.972
199	1.653	1.972
200	1.653	1.972

Titik Presentase Distribusi F

probabilita : 0.05

Di Produksi oleh: Junaidi

<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan telp/Fax (024)7608454 Semarang 50185
website : febi. Walisongo.ac.id – Email febi @ walisongo.ac.id

Nomor : 2521/Un.10.5/D1/PG.00.00/07/2023
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : Permohonan Ijin Riset / Penelitian

05 Juli 2023

Yth :
Pimpinan BSI Kcp. Sragen
di Tempat.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak / Ibu memberikan izin riset kepada :

Nama : IRFAN NUR KHALISH
Nim : 1905036156
Semester : IX
Jurusan / Prodi : S1 Perbankan Syari'ah
Alamat : Jl. Ronggowarsito No.11 RT.22 RW.07 Sragen Wetan, Sragen
Tujuan Penelitian : Mencari data untuk penyusunan Skripsi
Judul Skripsi : PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, FITUR LAYANAN ISLAMIS, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (BSI-MOBILE) DI BSI KCP. SRAGEN.
Waktu Penelitian : 10 Juli 2023 - 30 September 2023
Lokasi Penelitian : Gedung Atrium, Jl. Sukowati, Nglorog, Kec. Sragen, Jawa Tengah 57211.

Demikian surat permohonan riset, dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Lembaga,

[Signature]
RUFATONIH

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

JURNAL PENELITIAN

Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan Islami, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (BSI-Mobile) di BSI KCP Sragen

Tanggal	Keterangan	Paraf
17 Februari 2023	Mengajukan surat permohonan pra-riset kepada Bank BSI Kantor Pusat Surakarta	
31 Maret 2023	Wawancara dengan Branch Operation & Service Manager (Dhian Mawarsari) dan Nasabah	
4 April 2023	Meminta dan Menerima data jumlah nasabah rekening transaksional dan jumlah user terdaftar BSI-Mobile KCP. Sragen	
5 Juli 2023	Menyerahkan surat permohonan ijin riset/penelitian ke Bank BSI KCP. Sragen	
18 Juli 2023	Persetujuan angket/kuesioner dari B.O untuk di bagikan kepada nasabah BSI Mobile	
20 Juli 2023 s.d. 10 Agustus 2023	Penyebaran angket/kuesioner pada nasabah dan dokumentasi	
14 Agustus 2023	Meminta surat keterangan selesai penelitian di BSI KCP. Sragen	

Sragen, 14 Agustus 2023

Bank Syariah Indonesia KCP Sragen


BSI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP Sragen
Dik. Baya

Sragen, 14 Agustus 2023



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP. SRAGEN ATRIUM BLOK F
Komplek Atrium Plaza Blok F
Jl. Raya Sukowati No. 302 - 304
T : 0271 891999
F : 0271 894600

SURAT KETERANGAN
No. 03238/18141

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Didik Karyadi
Jabatan : Branch Manager

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Irfan Nur Khalis
NIM : 1905036156
Alamat : Jl. Ronggowarsito 03 Kampung Sidorejo Rt 22 Rw 07 Sragen Wetan Sragen
Judul Skripsi : Pengaruh teknologi Informasi, Fitur layanan Islami dan Handling Complaint Terhadap minat nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (BSI Mobile) di KCP Sragen Atrium Blok F

Menerangkan bahwa nama yang tertera di atas tersebut benar telah melakukan penelitian pada BSI Kcp Sragen Atrium Blok F.

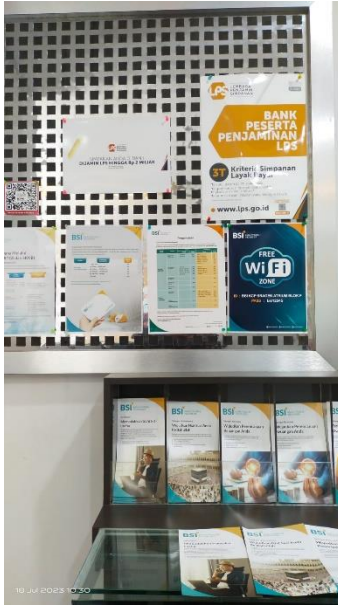
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Sragen Atrium Blok F

Didik Karyadi
Pi/ Branch Manager

DOKUMENTASI

Ruang utama di Bank BSI KCP Sragen Atrium Blok F



Penyebaran kuesioner berupa angket lembaran kertas kepada salah satu nasabah BSI KCP Sragen Atrium Blok F yang memiliki aplikasi BSI-

Mobile



Brosur produk BSI KCP Sragen Atrium Blok F



Foto bersama Branch Manager se usai wawancara dan pamitan



Foto bersama dengan karyawan di Bank BSI KCP Sragen Atrium Blok F setelah pamitan kepada segenap karyawan bank



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

DATA PRIBADI

Nama : Irfan Nur Khalish
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, tanggal lahir : Sragen, 22 Oktober 2000
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Ronggowarsito 03 Kp. Sidorejo RT 022 RW
007, Sragen Wetan, Sragen 57214
No. Hp : 087824239394
Email : inurkhalish@gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama : Rohmat Hartanto
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Pekerja Swasta
Nama : Sumarni
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Ronggowarsito 03 Kp. Sidorejo RT 022 RW
007, Sragen Wetan, Sragen 57214

PENDIDIKAN FORMAL

TK Pertiwi 21.1 SETDA Sragen (2006-2007)
SD N 15 Sragen (2007-2013)
MTsN 5 Sragen (2013-2016)
MAN 1 Sragen (2016-2019)
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang (2019 – saat ini)