

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN HANDLING COMPLAINT
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE
BANKING**

(Studi Pada Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 Pengguna Layanan
Mobile Banking Bank Syariah Indonesia)

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S.1)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun Oleh :

Muhammad Fikrur Roosyikhi

1705036039

S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

An. Muhammad Fikrur Roosyikhi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Muhammad Fikrur Roosyikhi

NIM : 1705036039

Fak/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Ekonomi Islam

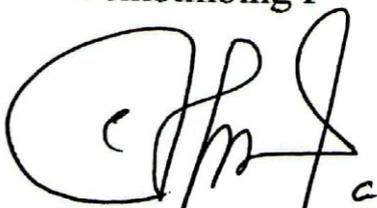
Judul : **Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 Pengguna Layanan Mobile Banking bank Syariah Indonesia)**

Dengan ini mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 27 Desember 2023

Pembimbing I



Dr. Choirul Huda, M.Ag

NIP. 197601092005011002

Pembimbing II



Ferry Khusnul Mubarak, M.A

NIP. 199005242018011001



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

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

PENGESAHAN

Skripsi saudara : Muhammad Fikrur Roosyikhi
NIM : 1705036039
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko, Dan *Handling Complaint*
Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan
Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo
Angkatan 2019-2021)

Telah diujikan dalam sidang munaqosyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan **LULUS** pada tanggal
:

29 Desember 2023

Dengan demikian dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1
(satu) Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam tahun akademik 2023/2024.

Semarang, 29 Desember 2023

Ketua Sidang


Dr. Hj. Muvassarah, M.SI
NIP. 197104292016012901

Sekretaris Sidang


Ferry Khusnul Mubarak, M.A
NIP. 199005242018011001

Penguji I


Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag
NIP. 196908301994032003



Penguji II


Nasrul Fahmi Zaki Fuadi, M.Si
NIP. 198607182019031007

Pembimbing I


Dr. Choirul Huda, M.Ag
NIP. 197601092005011002

Pembimbing II


Ferry Khusnul Mubarak, M.A
NIP. 199005242018011001



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

Jl. Prof. DR. HAMKA (Kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang

Nomor : B-58/Un.10.5/D.1/PP.00.9/V/2022

20 Januari 2022

Lamp. : -

H a l : Penunjukan menjadi Dosen
Pembimbing Skripsi

Kepada Yth. :
Choirul Huda, M, Ag.
Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan pengajuan proposal skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Muhammad Fikrur Roosyikhi
NIM : 1905036039
Program Studi : S1 Perbankan Syari'ah
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking

Maka, kami berharap kesediaan Saudara untuk menjadi Pembimbing I penulisan skripsi mahasiswa tersebut, dengan harapan:

1. Topik yang kami setuju masih perlu mendapat pengarahan Saudara terhadap judul, kerangka pembahasan dan penulisan.
2. Pembimbingan dilakukan secara menyeluruh sampai selesainya penulisan skripsi.

Untuk membantu tugas Saudara, maka bersama ini kami tunjuk sebagai Pembimbing II Saudara/i Ferry Khusnul Mubarak, MA
Demikian, atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Tembusan :

1. Pembimbing II
2. Mahasiswa yang bersangkutan

MOTTO

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُزِيلُ الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَتِنِيمِ

Allah menghilangkan (keberkahan dari) riba dan menyuburkan sedekah. Allah tidak menyukai setiap orang yang sangat kufur lagi bergelimang dosa

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada Ayahanda Nuridin, Ibunda Jamaliah dan kakak saya Fikrotur Roosyikho yang senantiasa mencurahkan doa, motivasi, semangat dan nasihat yang tidak terbatas. Terima kasih atas segala dukungan yang tidak pernah berhenti kalian berikan.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan pihak manapun. Skripsi ini tidak berisi pemikiran orang lain kecuali pemikiran para ahli yang ada dalam buku untuk dijadikan sebagai bahan referensi penulis.

Semarang, 27 Desember 2023

Deklarator



Muhammad Fikrur Roosyikhi

NIM. 1705036039

PEDOMAN TRANLITERASI ARAB-LATIN

Untuk memudahkan pembaca dalam membaca istilah atau tulisan Arab dalam skripsi ini, maka diperlukan sebuah pedoman transliterasi Arab-Latin. Sedangkan transliterasi yang dipakai yaitu berpedoman pada keputusan bersama antara Menteri Agama dengan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Tahun 1987. Yaitu sebagai berikut:

A. Kata Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tha	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	...‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Seperti halnya vokal dalam bahasa Indonesia, vokal dalam bahasa Arab juga terdiri dari vokal tunggal dan vokal rangkap.

1. Vokal Tunggal

Dalam bahasa Arab vokal tunggal dilambangkan dengan tanda atau harakat, yaitu sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Yang dimaksud vokal rangkap dalam bahasa Arab yaitu penggabungan antara harakat dan huruf, dan transliterasinya pun berupa gabungan huruf. Yaitu :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
------------	------	-------------	------

يَا	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
وَا	Fathah dan Wau	Au	a dan u

C. Maddah

Maddah yaitu penglafalan panjang, dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasi yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
قَالَ	Fathah bertemu Alif	Ā	a dan garis di atas
قِيلَ	Kasrah bertemu Ya	Ī	i dan garis di atas
يُقُولُ	Dhammah bertemu Wau	Ū	u dan garis di atas

D. Ta Marbutah

Ta marbutah biasa dijumpai dalam akhir kata dalam bahasa Arab, adapun penjelasan transliterasinya sebagai berikut:

Jenis	Contoh Arab	Contoh Latin
Ta marbutah hidup	رَوْضَةٌ	Raudatu
Ta marbutah mati	رَوْضَةً	Raudah
Ta marbutah diikuti oleh kata sambung Al	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	Raudah al-atfaal

E. Syaddah (*tasydid*)

Dalam transliterasi arab-latin, syaddah atau biasa disebut tasydid dituliskan dengan penggabungan dua huruf yang sama:

Contoh : Rabbana

F. Kata Sandang

dalam mode transliterasi kata sandang dibagi menjadi dua yaitu:

1. Syamsiyah

Yaitu dalam membacanya langsung digabung tanpa ada “al” contoh :

الشفاء dibaca Asy-syifaa’

2. Qamariyah

Yaitu dalam membacanya menggunakan “al” contoh:

القلم dibaca Al-qalamu

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. salah satunya penggunaan Mobile Banking, dimana nasabah dapat menghemat waktu dan biaya karena nasabah tidak harus datang ke bank. Cukup dengan membuka aplikasi dan memilih fitur sesuai kebutuhan maka transaksi sudah selesai. Dalam menggunakan Mobile Banking terdapat resiko yang timbul diantaranya adalah *Phising*, *Phising* merupakan tindakan meminta pengguna untuk mengungkapkan informasi rahasia dengan cara mengirimkan pesan palsu. Dengan adanya resiko yang timbul pada saat penggunaan Mobile Banking mengharuskan bank memiliki kesiapan untuk menerima keluhan atau complaint dari para nasabah. Dengan adanya keluhan dari nasabah ini akan menjadi evaluasi bagi pihak bank untuk memperbaiki system mobile banking sehingga kedepannya akan memberikan rasa nyaman ketika bertransaksi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif dengan metode deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Pengujian data menggunakan SPSS versi 25. Hasil analisis menunjukkan persepsi teknologi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan Mobile Banking dengan nilai thitung $1,865 < t_{tabel} 1,984$ dengan signifikan $0,065 > 0,05$. Resiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking dengan nilai thitung $4,323 > t_{tabel} 1,984$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$. *Handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking dengan nilai thitung $3,512 > t_{tabel} 1,984$ dengan signifikan $0,001 < 0,05$.

Kata kunci : Persepsi Teknologi, Resiko, *Handling Complaint*, Minat Nasabah

ABSTRACT

The very rapid development of information technology provides many conveniences in various aspects of business activities. one of which is the use of Mobile Banking, where customers can save time and costs because customers do not have to come to the bank. Simply by opening the application and selecting the features according to your needs, the transaction is complete. In using Mobile Banking there are risks that arise including Phishing, Phishing is the act of asking users to reveal confidential information by sending fake messages. With the risks that arise when using Mobile Banking, banks are required to be prepared to receive complaints from customers. With complaints from customers, this will be an evaluation for the bank to improve the mobile banking system so that in the future it will provide a feeling of comfort when making transactions.

This research uses a quantitative approach with descriptive methods, namely research that attempts to explain the solution to current problems based on data. Data testing used SPSS version 25. The results of the analysis show that technology perceptions have no influence and are not significant on customer interest in using Mobile Banking services with a tcount value of $1.865 < t_{table} 1.984$ with a significant value of $0.065 > 0.05$. Risk influences customer interest in using mobile banking services with a t value of $4.323 > t_{table} 1.984$ with a significance of $0.000 < 0.05$. Handling complaints influences customer interest in using mobile banking services with a t value of $3.512 > t_{table} 1.984$ with a significance of $0.001 < 0.05$.

Keywords: Technology Perception, Risk, Handling Complaints, Customer Interest

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat segala cucuran kasih sayang dan petunjuk-Nya, sehingga penelitian yang berjudul “**Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking** (Studi Pada Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 Pengguna Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia) dapat tersusun dengan lancar. Disamping itu penulis juga menyadari bahwa tanpa bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik.

Penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan yaitu tugas akhir dalam menempuh pendidikan Strata S-1 pada bidang Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Selanjutnya terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nizar, M.Ag selaku Plt.Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. M. Saifullah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Ibu Heny Yuningrum, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Ibu Muyassarah, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
5. Ibu Cita Sary Dja'akum, A.Md.,S.H.I.,M.E.I. selaku Wali Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
6. Bapak Dr. Choirul Huda, M.Ag pembimbing I skripsi yang telah meluangkan waktu, memberi pengarahan dan motivasi serta memberikan ilmu yang berharga bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Ferry Khusnul Mubarak, M. A selaku Dosen pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu, memberi pengarahan dan motivasi serta memberikan ilmu yang berharga bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan Ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan mata kuliah S1 Perbankan Syariah.
9. Terima kasih untuk temen-temen yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala kepada semua pihak diatas atas bantuan dan kebbaikannya yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 19 Desember 2023

Penulis

Muhammad Fikrur Roosyikhi

DAFTAR ISI

	HALAMA
HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM).....	15
2.2 Minat Menggunakan Mobile Banking.....	16
2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	18
2.2.2 Macam-Macam Minat.....	18
2.2.3 Indikator Minat.....	19
2.2.4 Minat Dalam Pandangan Islam.....	19

2.3 Persepsi Teknologi Informasi	20
2.3.1 Peranan Teknologi Informasi.....	22
2.3.2 Teknologi Informasi Dalam Pandangan Islam	22
2.3.3 Indikator Persepsi Teknologi Informasi	23
2.4 Risiko.....	23
2.4.1 Risiko Dalam Menggunakan Mobile Banking	25
2.4.2 Cara Mengatasi Risiko	26
2.4.3 Risiko Dalam Pandangan Islam	26
2.4.4 Indikator Risiko.....	27
2.5 Handling Complaint	27
2.5.1 Kategori Komplain.....	31
2.5.2 Penyebab Munculnya Complaint	32
2.5.3 Indikator Handling Complaint	32
2.6 Penggunaan Akad Mobile Banking	34
2.7 Penelitian Terdahulu	36
2.8 Kerangka Berfikir.....	39
2.9 Hipotesis	41
2.8.1 Pengaruh Persepsi Teknologi Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile	41
2.8.3 Pengaruh Handling Complaint Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile ..	42
BAB III.....	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5 Defini Operasional	48
3.6 Intrumen Penelitian	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.8 Analisis Regresi Berganda.....	50

3.9 Model Regresi Berganda	51
BAB IV.....	53
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	53
4.2 Struktur Perusahaan Bank Syariah Indonesia	54
4.3 Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden	55
4.4 Uji Instrumen	56
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.6 Uji Regresi Linear Berganda	63
4.7 Uji hipotesis	65
4.8 Pembahasan Analisis Data.....	68
BAB V	72
PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	72
5.3 Keterbatasan Penelitian	73
5.4 Penutup.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	103

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 : BEST PERFORMANCE COMPLAINT HANDLING	6
TABEL 1.2 : JUMLAH NASABAH BANK KONVENSIONAL DAN BANK SYARIAH	7
TABEL 1.3 : JUMLAH UNDUHAN MOBILE BANKING DI PLAYSTORE	8
TABEL 2.1 : PENELITIAN TERDAHULU	36
TABEL 3.1 : JUMLAH MAHASISWA UIN WALISONGO SEMARANG	45
TABEL 3.2 : SKALA PENGUKURAN	47
TABEL 4.1 : KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	56
TABEL 4.2 : KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN ANGKATAN	56
TABEL 4.3 : UJI VALIDITAS.....	57
TABEL 4.4 : UJI REABILITAS	58
TABEL 4.5 : HASIL KOLMOGOROV SMIRNOV.....	59
TABEL 4.6 : HASIL UJI MULTIKOLONIERITAS	61
TABEL 4.7 : HASIL UJI GLESER	62
TABEL 4.8 : HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA	63
TABEL 4.9 : HASIL UJI T.....	65
TABEL 4.10 : HASIL UJI F.....	66
TABEL 4.11 : HASIL UJI R²	67

DAFTAR GAMBAR

GRAFIK 1. 1 PENGGUNA BSI MOBILE.....	10
GAMBAR 2. 2 MODEL TAM	16
GAMBAR 2. 3 TAHAP KEPUTUSAN PEMBELIAN.....	17
GAMBAR 2. 4 KERANGKA BERFIKIR	40
GAMBAR 4. 1 STRUKTUR PERUSAHAAN BSI.....	55
GAMBAR 4. 2 HASIL SCATTER PLOT.....	62
GRAFIK 4. 1 HASIL UJI P-P PLOT.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi Informasi yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi di dalam dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan dan akurat. Penerapan teknologi informasi bagi perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing sehingga saat ini teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap perusahaan, terutama dalam menjalankan segala aspek aktivitas organisasi.¹ Kemajuan teknologi informasi mempunyai efek yang sifatnya multiplier (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran, kemajuan teknologi di bidang komunikasi, terutama internet dan telepon sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.²

Perkembangan teknologi informasi yang cepat telah membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era baru yang sering disebut era revolusi industri 4.0. Pemanfaatan berbagai teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah digital mendorong perbankan mengakselerasi proses transformasi menuju perbankan digital. Secara total, transaksi digital di seluruh dunia sejak tahun 2017–2021 tumbuh sebesar 118%, dari USD 3,09 triliun pada tahun 2017 menjadi USD 6,75 triliun pada tahun 2021 (Statista, 2021). Di Indonesia sendiri, perkembangan transaksi digital tumbuh jauh lebih tinggi, yakni sebesar 1.556 persen dalam kurun tahun 2017–2020. Transaksi uang elektronik mencapai Rp786,35 triliun pada 2021. Nilai tersebut meningkat Rp281,39 triliun (55,73%) dibanding tahun sebelumnya yang hanya Rp504,96 triliun (Bank Indonesia, 2021).

Tuntutan digitalisasi perbankan diperkuat oleh berbagai faktor pendorong pengembangan digital bank di Indonesia, mengingat Indonesia merupakan perekonomian yang berpotensi besar untuk menyerap arus digitalisasi. Faktor pendorong tersebut tercermin dalam 3 (tiga) aspek utama yaitu peluang digital (digital opportunity), perilaku digital (digital behavior), dan transaksi digital (digital transaction). Peluang digital antara lain meliputi potensi demografis, potensi ekonomi dan keuangan

¹ Nasution Fahmi Natigor, *Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Keperilakuan* (Medan : Behavioral Aspect USU Digital Library, 2004), Hal. 1

² Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), Hal. 346.

digital, potensi penetrasi penggunaan internet, serta potensi peningkatan konsumen. Perilaku digital di antaranya meliputi kepemilikan gawai dan penggunaan aplikasi mobile (mobile apps). Transaksi digital meliputi transaksi perdagangan online (e-commerce), transaksi digital banking, dan transaksi uang elektronik.

Di samping membawa peluang yang dapat dimanfaatkan oleh industri perbankan, transformasi digital memunculkan tantangan yang perlu diwaspadai. Beberapa tantangan tersebut mencakup perlindungan data pribadi dan risiko kebocoran data, risiko investasi teknologi yang tidak sesuai dengan strategi bisnis, risiko penyalahgunaan teknologi artificial intelligence, risiko serangan siber, risiko alih daya, perlunya dukungan kesiapan tatanan institusi yang berorientasi digital, inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas, literasi keuangan digital yang masih rendah, infrastruktur teknologi informasi yang belum merata di Indonesia, dan dukungan kerangka regulasi.

Secara konsep, terdapat perbedaan antara bank digital dengan bank konvensional yang menyediakan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking. Bank digital umumnya dapat melakukan semua aktivitas perbankan mulai dari pembukaan akun, transfer, deposito, hingga penutupan akun melalui smartphone/perangkat elektronik tanpa perlu hadir secara fisik ke bank. Selain itu, perbedaan paling mendasar lainnya adalah bank digital umumnya tidak memiliki kantor fisik (selain kantor pusat) atau dapat menggunakan kantor fisik yang terbatas (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12 Tahun 2021). Sementara itu, bank konvensional yang menyediakan layanan digital, umumnya belum mampu menyediakan semua layanannya secara digital. Selain itu, bank konvensional identik dengan jumlah kantor cabang yang sangat banyak. Setidaknya terdapat dua potensi dampak positif yang paling signifikan yang mungkin muncul akibat transformasi digital yang dilakukan oleh perbankan. Pertama, meluasnya aksesibilitas perbankan. Kedua, meningkatkan daya saing perbankan Indonesia. Perbankan digital akan mampu meningkatkan kemudahan akses perbankan bagi masyarakat, serta meningkatkan efisiensi perbankan sehingga akan mendorong peningkatan aktivitas perekonomian.³

Perkembangan teknologi tersebut dapat menghubungkan antara sistem jaringan satu dengan lainnya yang tersebar diseluruh dunia sehingga informasidan transaksi dapat di akses tanpa dibatasi oleh batas-batas wilayah, dan jaringan tersebut dalam perbankan disebut dengan *mobile banking*. Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. Mobile

³ <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774> diakses pada 17 November 2022 puku 13.13 WIB.

banking atau biasa disebut m-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefesienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi M-banking tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank.⁴ Mobile banking merupakan salah satu pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. Fasilitas Mobile Banking dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat (24 jam non-stop), serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler. Fasilitas yang ditawarkan Mobile Banking antara lain cek saldo, mutasi 10 transaksi terakhir bahkan lebih, transfer (sesama bank atau bank lainnya), pembayaran tagihan, menu favorit dan lain-lain.⁵

Penggunaan mobile banking dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan catatan OJK, jumlah pengguna e-banking (SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internet banking) meningkat sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Sementara frekuensi transaksi pengguna e-banking meningkat 169% dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi di 2016. Dengan data tersebut, maka setiap perbankan digital memerlukan digital branch atau sebuah kantor yang khusus menyediakan dan melayani transaksi dengan digital banking.⁶ Lebih Lanjut dilansir dari IDX channel Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat lonjakan penggunaan mobil banking dan [internet banking](#) hingga 300 persen tahun ini. Salah satu pemicunya karena efek pandemi covid dan masifnya pengembangan layanan produk digital perbankan. Deputi Komisioner Pengawas Perbankan I OJK Teguh Supangkat mengatakan, terkait akselerasi transformasi digital antara lain terkait fenomena menurunnya jaringan bank dari 2017 sampai Agustus 2021 terdapat sejumlah 2.593 kantor mengalami penurunan, tetapi ada peningkatan transaksi [mobile banking](#) dan internet banking.⁷

Di sisi lain, diketahui bahwa sampai saat ini dunia sedang mengalami kondisi yang kurang baik diakibatkan adanya pandemi covid-19. Berbagai kebijakan pembatasan sosial dilakukan pemerintah

⁴ Syamsul Hadi, Novi, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, *Jurnal FE UAD*, Hal 55-56.

⁵ Nitya Nur Franita Gunawan, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton), Skripsi, Hal 2.

⁶ <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348> Diakses Pada 6 Juli 2022 Pukul 13.05 WIB.

⁷ <https://www.idxchannel.com/banking/transaksi-mobile-dan-internet-banking-melonjak-300-persen-di-2021> diakses pada 6 Juli 2022 Pukul 13.12 WIB.

untuk mencegah penyebaran covid-19 terus berlanjut. Bank Indonesia (BI) mencatat adanya penurunan transaksi tunai seiring dengan penerapan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Bank Indonesia (BI) mencatat posisi Uang Kartal Yang Diedarkan (UYD) pada Mei 2020 mencapai Rp 798,6 triliun, tumbuh negatif sebesar 6,06 persen. Transaksi non tunai menggunakan ATM, 14 Kartu Debit, Kartu Kredit, dan Uang Elektronik (UE) pada April 2020 juga menurun dari -4,72 persen pada Maret 2020 menjadi -18,96 persen. Namun demikian, khusus 5 transaksi uang elektronik (UE) pada April 2020 tetap tumbuh tinggi mencapai 64,48 persen dan volume transaksi digital banking pada April 2020 tumbuh 37,35 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa teknologi keuangan dalam dunia perbankan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang bertindak sebagai nasabah terlebih selama masa pandemi covid-19 seperti sekarang ini untuk mendukung kebijakan pemerintah sekaligus upaya meminimalisir penurunan aktivitas ekonomi selama masa PSBB.⁸

Dalam menggunakan mobile banking terdapat kemudahan untuk mengakses serta prosedur pengoperasian yang mudah membuat nasabah akan merasa nyaman menggunakan mobile banking serta mengurangi risiko yang terjadi bila melakukan transaksi langsung ke bank membuat nasabah akan berfikir untuk beralih memanfaatkan kemajuan teknologi internet untuk melakukan baik transaksi atau hanya melihat sisa saldo yang dimiliki. Kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang berat. Risiko (risk) transaksi dan kelengkapan fitur layanan mobile banking merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak berhadapan langsung dengan teller/customer service dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam melakukan transaksi melalui mobile banking.

Dalam menggunakan mobile banking terdapat risiko yang timbul diantaranya adalah modus kejahatan yang pernah terjadi pada transaksi diantaranya adalah Phising, Phising sendiri merupakan tindakan meminta pengguna untuk mengungkapkan informasi rahasia dengan cara mengirimkan pesan penting palsu, dapat berupa e-mail, atau komunikasi elektronik lainnya. Pesan palsu tersebut tampak seperti sungguhan dan meminta korban untuk segera mengirimkan informasi tertentu. Kedua yakni

⁸ Reza Nurfiandy, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Di Kota Kendari, Skripsi, Hal 4-5.

Malware, malware merupakan teknik pembobolan rekening internet banking dengan cara memanfaatkan software jahat (malware) yang telah menginfeksi sebagian browser internet nasabah. Malware tersebut dapat melakukan beberapa hal sesuai keinginan pembuatnya. Ketiga yakni, Typosite pada layanan internet banking adalah membuat halaman web yang alamatnya mirip dengan halaman web internet bankingsuatu bank. Tujuannya untuk menjebak nasabah agar memasukkan user ID, password, dan informasi rahasia lainnya pada halaman web palsu tersebut. Terakhir, Keylogger adalah suatu perangkat yang dipasang di antara keyboard dan CPU, yang digunakan untuk merekam apapun kegiatan yang diketikkan oleh nasabah di keyboard. Tujuannya adalah untuk mendapatkan user ID dan password nasabah.⁹

Dalam berbagai transaksi baik secara online atau nyata tentunya selalu mempunyai risiko. Risiko yang timbul pada setiap transaksi, terdapat risiko yang terkecil hingga terbesar. Dalam kaitannya dengan mobile banking, risiko yang terkecil adalah gangguan pada jaringan internet dan risiko terbesar adalah pembobolan website. Agar pengguna layanan mobile banking ini aman dan lancar sebaiknya nasabah selalu berhati-hati untuk mengecek website dan selalu menjaga user id dan password.¹⁰

Selain melalui pemanfaatan teknologi informasi, minat nasabah menggunakan internet banking dipengaruhi oleh penanganan keluhan oleh bank. Perusahaan yang menangani keluhan dapat mengubah nasabah yang mengeluh menjadi nasabah yang setia. Adanya penanganan keluhan yang wajar menimbulkan kepercayaan dan tanggung jawab dari nasabah kepada perusahaan yang pada akhirnya nasabah akan setia.¹¹

Pengertian *Handling Complaint* adalah Secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran relepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan customer exit surveys. Situasi ini dikenal dengan istilah Recovery Paradox Berdasarkan berbagai riset psikologi konsumen, keluhan bisa dibedakan menjadi dua tipe instrumental complaints dan non-instrumental complaints. Instrumental complaints merupakan keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan.

⁹ <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/risiko-yang-harus-diwaspadai-dalam-penggunaan-internet-banking-dan-mobile-banking> diakses pada 6 Juli 2022 Pukul 13.45 WIB.

¹⁰ Nitya Nur Franita Gunawan, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton), Skripsi, Hal 19.

¹¹ Irma Monika Desi Deria, Ryzki Wiryawan, Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya, *Journal of Applied Islamic Economics and Finance* Vol. 2, No. 2, February 2022, Hal 239.

Pelanggan yang mengeluh bisa merupakan tambang emas keberhasilan tapi juga sebagai awal dari malapetaka dimasa mendatang. Hal ini sangat tergantung dari bagaimana perusahaan menghargai saat kontak dengan pelanggan.¹²

PT Rintis Sejahtera merilis peringkat bank terbaik dalam layanan cepat terhadap komplain yang diajukan nasabahnya :

Tabel 1. 1 Best Performance Complaint Handling

No	Nama Bank	Penghargaan
1	Bank Pundi	The Best Performance In Complaint Handling
2	Bank Permata	The Best Performance In Complaint Handling
3	Bank Commonwealth	The Best Ratio Performance In Complaint Handling
4	Bank Syariah Mandiri	The Best Ratio Performance In Complaint Handling
5	Bank Anz	The Most Improved Performance In Complaint Handling

Sumber : <https://www.tribunnews.com/bisnis/2016/03/24/ini-dia-daftar-bank-dengan-layanan-komplain-atm-tercepat>

Dalam data tersebut menunjukkan bahwasannya Bank Pundi dan Bank Permata menjadi Best performance In Complaint Handling. Bank Commonwealth dan Bank Syariah Mandiri menjadi Best Ratio Performance in Complaint Handling, dan yang terakhir Bank ANZ menjadi Most Improved Performance In Complaint Handling.¹³ Dari data tersebut bahwasannya Bank Syariah Indonesia yang menjadi obyek penelitian tersebut tidak menjadi nominasi Best Performance dalam hal Complaint Handling atau penanganan keluhan nasabah, dari data yang telah disajikan maka peneliti ingin menjadikan data tersebut untuk dasar masalah dalam penelitian ini.

Perkembangan perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dimana baik nasabah bank konvensional dan bank syariah di setiap tahunnya mengalami kenaikan. Seperti halnya

¹² Susi Indriyani, Selvy Mardiana, Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung, *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.2 No.01, Januari 2016, Hal 4.

¹³ <https://www.tribunnews.com/bisnis/2016/03/24/ini-dia-daftar-bank-dengan-layanan-komplain-atm-tercepat> diakses pada tanggal 6 Juli 2022 Pada 16.28 WIB.

dengan nasabah bank konvensional yang mengalami kenaikan yang sangat pesat disbanding dengan nasabah bank syariah. Seperti halnya dalam table dibawah ini.

Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Bank Konvensional dan Bank Syariah



Sumber : Statistik Perbankan Syariah 2022 (OJK) dan <https://lps.go.id/> serta Badan Pusat Statistika (BPS)

Data diatas menunjukkan bahwasannya perkembangan bank konvensional dan bank syariah di Indonesia masing-masing mengalami kenaikan yang cukup pesat. Akan tetapi jumlah nasabah bank syariah tidak sebanding dengan jumlah nasabah bank konvensional yang dimana jumlah nasabahnya jauh melampaui dari jumlah nasabah bank syariah yang ada di Indonesia. Jumlah nasabah tersebut bersambung dengan jumlah nasabah dari provinsi jawa tengah dimana jumlah nasabah provinsi jawa tengah pada tahun 2021 sebanyak 654.919 nasabah, dan di Kota semarang sendiri jumlah nasabah berjumlah 34.779 nasabah.¹⁴

Salah satu perbankan yang meluncurkan aplikasi mobile banking ini adalah Bank Syariah Indonesia meluncurkan fasilitas layanan mobile banking yang bernama “BSI Mobile”. Layanan elektronik ini lengkap dan menarik dengan menu transaksi, dapat dinikmati melalui ponsel pintar atau smartphone. Layanan ini memenuhi kebutuhan masyarakat ditengah perkembangan teknologi. Manusia akan menggunakan produk pasti menilai dengan berbagai pertimbangan dalam menggunakan suatu produk tertentu. Dengan adanya minat pada seseorang yang akan menentukan akan menggunakan atau tidak menggunakan produk tersebut.¹⁵ sampai dengan akhir Juli 2021 BSI Mobile telah digunakan oleh 2,5 juta nasabah. BSI pun masuk dalam daftar 10 bank terbesar di Indonesia dari

¹⁴ <https://jateng.bps.go.id/indicator/13/557/1/jumlah-kredit-dan-rekening-yang-diberikan-oleh-bank-perkreditan-rakyat-bpr-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah.html> diakses pada 21 November 2022 pukul 01.30 WIB.

¹⁵ Nursiah, Muh. Ferils, Jamaludin Kamarudin, Analisis minat menggunakan mobile banking, *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume. 19 Issue 1 (2022), Hal 92.

sisi aset. Mei lalu, Bank Syariah Indonesia dinobatkan sebagai salah satu bank terbaik di dunia atau The World's Best Banks 2021 oleh Forbes. Menurut Forbes, penyematan The World's Best Banks tersebut mengacu pada hasil survei yang dilakukan terhadap lebih dari 43 ribu konsumen yang mewakili 28 negara, atas lima kriteria penilaian berbeda yaitu trust, terms and conditions, customer services, digital services, dan financial advice. Kendati baru efektif beroperasi sekitar tiga bulan pasca penggabungan tiga bank syariah milik Himbara, Forbes menilai BSI memenuhi lima kriteria penilaian tersebut dengan baik.

Berikut ini adalah tabel tentang jumlah unduhan dari beberapa aplikasi mobile banking.

Table 1.3 Jumlah Unduhan Mobile Banking di Playstore

No	Nama Mobile Banking	Bintang	Ulasan		Jumlah Unduhan
			Positif	Kritis	
1	Bank Syariah Indonesia	4,5	Aplikasi mudah digunakan, fitur lengkap dan kinerjanya sangat responsive.	Aplikasi terlalu banyak menu, aktivasi sangat susah, pelayanan buruk dan Mbanking sering error	5 JT +
2	Bank Aladin Syariah	4,5	Aplikasi mudah dipahami dan digunakan, fiturnya lengkap	Pelayanan sangat buruk, aplikasi sering error	1 JT +
3	Bank Muamalat Indonesia	4,0	Aplikasi mudah untuk bertransaksi, lengkap dan tidak ribet.	Setelah update terbaru tidak bisa masuk kembali, complain dijawab sama robot, aplikasi sering error	500 RB +
4	Bank Mega Syariah	3,7	Penggunaan mudah, fitur lengkap, dan simple.	Aplikasi sering error,	100 RB +

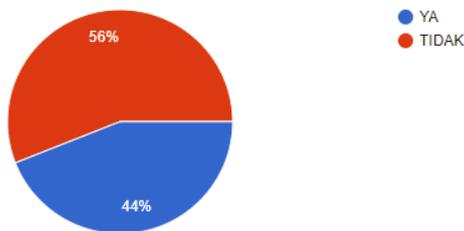
5	Bank Panin Dubai Syariah	3,6	Aplikasi berjalan lancar dan sangat membantu	aplikasi ngerepotin, aplikasi sering error	5 RB +
6	Bank Syariah Bukopin	3,6	Aplikasi mudah digunakan serta fiturnya lengkap	Aplikasi setelah Upgrade login makin susah Aplikasi sering error	10 RB +
7	BCA Syariah	2,5	Aplikasi bagus, mudah dipahami, dan simple	Aplikasi sering error Fitur dan layanan masih kurang bagus	500 RB +

Berdasarkan data unduhan *mobile banking* dari aplikasi *playstore* menunjukkan perbandingan total unduhan *mobile banking* Syariah, dimana BSI *mobile* memiliki total unduhan terbanyak. Data tersebut menjelaskan bahwa pengguna *mobile banking* BSI *mobile* sangat banyak dan bersaing dengan bank Syariah yang lain. Dengan adanya *mobile banking* tersebut tidak dapat menghindari kenyataan bahwa *mobile banking* juga memiliki kelemahan atau kekurangan yang dirasakan oleh nasabah yang menggunakannya, dengan membaca ulasan dan rating di aplikasi tersebut kita bisa tau apa yang menjadi kendala atau kelemahan dari aplikasi *mobile banking* tersebut seperti aplikasi sering mengalami error. Hal tersebut tentu saja merugikan bagi pihak nasabah dan bank yang mengalami hal tersebut merasa dirugikan dan kecewa. Sehingga *mobile banking* tersebut menjadi acuan untuk menentukan apakah nasabah minat dalam menggunakan *mobile banking*. Dari data tersebut penulis juga menjadikan dasar permasalahan untuk penelitian ini. Selain permasalahan data diatas, penelitian dilandasi dengan inkonsistensi dari variable penelitian terdahulu.

Penelitian pra riset yang dilakukan penulis terhadap mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan 2019-2021 dengan 100 sampel yang dimana pengguna BSI Mobile terbilang masih sedikit dibuktikan dengan grafik yang telah disajikan dari google form yang disebar kepada mahasiswa UIN

Walisongo Semarang, ternyata pengguna BSI Mobile sebesar 44% dan yang tidak menggunakan sebesar 56%.¹⁶

Grafik 1. 1 Pengguna BSI Mobile



Yang artinya pengguna BSI Mobile di UIN Walisongo Semarang terbilang rendah dibanding yang tidak menggunakan. Dari jumlah yang tidak menggunakan sebesar 56% memiliki berbagai alasan seperti halnya mengenai tentang persepsi teknologi informasi contohnya yakni belum bisa menggunakan aplikasi BSI Mobile. Perihal factor resiko juga mahasiswa mengkhawatirkan atau ketakutan nasabah terhadap penggunaan mbanking jika handphone yang dipakai hilang maka saldo akan bisa terkuras habis, dan handling complaint nasabah yakni mahasiswa UIN Walisongo beberapa kali mengalami aplikasi BSI Mobile mengalami eror dan sudah diadukan kepada pihak call center tetapi bekum ada tindak lanjut, sehingga mahasiswa kurang berminat menggunakan aplikasi BSI Mobile. Dari permasalahan atau alasan tersebut penulisan ingin meneliti mengenai variabel persepsi teknologi, resiko dan handling complaint terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi mobile banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Arius Juliansyah yang berjudul Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan hasil dengan hasil variable teknologi informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking dikarenakan pemahaman persepsi teknologi pada nasabah masih tergolong rendah, maka dapat disimpulkan bahwa semakin berkembangnya teknologi informasi, maka akan mempengaruhi minat nasabah menggunakan internet banking. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Gilang Rizky Amijaya yang berjudul Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking. Yang hasilnya variable teknologi informasi berpengaruh terhadap minat ulang nasabah menggunakan internet banking yang didukung dengan persepsi

¹⁶ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeijeHcr6yO-cYcaKaXyT_d1M1r8fNAWzggBmqd3Wh9W4-01w/viewform?usp=sf_link

teknologi informasi nasabah, dan pelayanan internet banking yang memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Radiansyah Putra yang berjudul Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking dengan hasil variable resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking yang dimana semakin tinggi resiko dalam bertransaksi di internet banking maka akan semakin rendah minat nasabah menggunakan internet banking. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Amijaya yang berjudul Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Dalam Menggunakan, Resiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking dengan hasil bahwasannya variable resiko berpengaruh signifikan terhadap minat ulang nasabah menggunakan internet banking yang dimana semakin minim dalam hal risiko yang diyakinkan oleh internet banking maka akan semakin tinggi minat nasabah menggunakan internet banking .

Penelitian yang dilakukan oleh Irma Monika Desia Deria dan Ryzki Wiryawan yang berjudul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Informasi dan Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya, dengan hasil bahwasannya variable handling complaint berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, dimana semakin baik dalam hal handling complaint yang dilakukan oleh bank maka akan semakin tinggi minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Malik yang berjudul Pengaruh Complaint Handling, Kualitas Layanan, Dan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Semarang) dengan hasil bahwasannya variable complaint handling tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variable intervening, dikarenakan complaint handling yang buruk akan mempengaruhi loyalitas dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi di internet banking.

Dari permasalahan data diatas yang meliputi, best performance complaint handling, data pengguna mobile banking terpopuler di Indonesia dan jumlah unduhan aplikasi BSI mobile yang masih rendah di banding dengan kompetitornya, serta inkonsistensi dari variable diatas, dan mahasiswa UIN Walisongo Semarang sebagai objek penelitian dalam skripsi ini, dengan dasar berdasarkan survey mengenai digital banking yang dilakukan oleh RB Consulting, Research & Business Consulting bekerja sama dengan Infinity CXT dan Essensight Qualitative Agency, baik online maupun wawancara tatap muka mendalam kepada 200 laki-laki dan perempuan Gen Z (18-24 tahun) dan Gen

Y (25-30 tahun) pada 20-24 Maret 2021. Yang hasilnya dimana tingkat penetrasi digital banking generasi muda di Indonesia baru mencapai 30 persen. Akan tetapi hasil dalam penelitian tersebut bahwasanya usia yang menggunakan digital banking yakni dengan rentang usia 18-24 tahun yang lebih dominan.¹⁷ Berdasarkan hasil data survey diatas maka mahasiswa sendiri yang dimana usia dari mahasiswa berkisar antara 18-24 tahun lah yang nantinya menjadi objek dalam penelitian maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Pada Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 Pengguna Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia)”**.

¹⁷ <https://finansial.bisnis.com/read/20210414/90/1380972/survei-rb-consulting-tingkat-penetrasi-digital-banking-milenial-baru-30-persen> diakses pada 22 November 2022 pukul 13.30 WIB

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah variabel persepsi teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking ?
2. Apakah variabel resiko berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking ?
3. Apakah variabel handling complaint berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi teknologi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking
2. Untuk mengetahui pengaruh resiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking
3. Untuk mengetahui handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis hasil penelitian menambah dan menyajikan informasi mengenai pengaruh persepsi teknologi, resiko dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.
2. Secara praktis hasil dalam penelitian ini berguna bagi berbagai pihak, sebagai bahan pertimbangan dalam menghadapi dan memahami masalah tentang pengaruh persepsi teknologi, resiko dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan teori bagi penelitian. Pada bab ini diuraikan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori yang berisi deskripsi mengenai variabel dan hubungan antara variabel, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan mengenai jenis variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menjabarkan tentang penelitian berupa gambaran umum, obyek penelitian, deskripsi data penelitian dan responden, uji validitas dan reliabelitas, uji statistic, uji asumsi klasik, analisis data penelitian dan pembahasan.

BAB V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM)

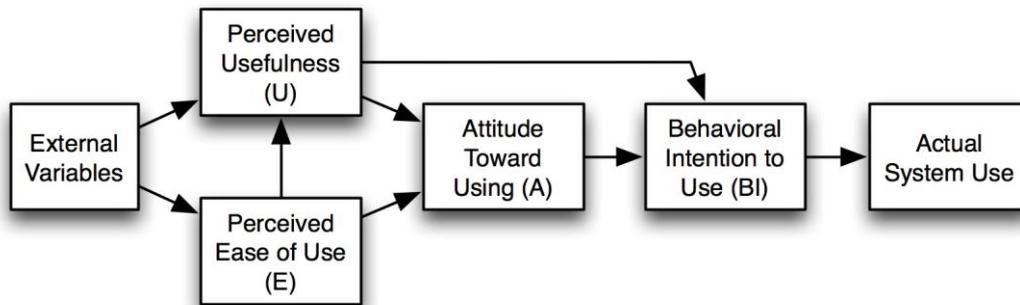
TAM merupakan salah satu model yang baku karena telah diuji secara empiris. Penelitian di bidang TAM telah diuji cobakan pada berbagai macam obyek penelitian, misalnya e-mail, virtual workplace system, telemedicine technology, e-library, e-government, World Wide Web, di berbagai negara, misalnya Amerika Serikat, Australia, Hongkong, Cina, dan Indonesia sendiri. Hasil penelitian yang dilakukan tersebut semakin memperkuat model TAM sebagai salah satu model yang dapat dipakai untuk memprediksi perilaku adopsi individu terhadap teknologi informasi. Menurut Davis (1986) *perceived ease of use* serta *perceived of usefulness* merupakan beberapa komponen yang dapat memengaruhi perilaku penggunaan atau pengadopsian teknologi. Davis menjelaskan persepsi manfaat (*perceived of usefulness*) ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu dapat digunakan untuk keuntungan. Sedangkan persepsi terhadap kemudahan adalah dengan menggunakan TI, maka manfaat yang diyakini individu tersebut akan dapat diperolehnya. Pengguna percaya bahwa aplikasi tertentu berguna dan percaya bahwa sistem ini tidak terlalu sulit untuk digunakan dan manfaat yang didapat dari penggunaan yang melebihi upaya menggunakan aplikasi. Artinya, di samping manfaat atau kegunaannya, penerapan sistem teknologi informasi juga dipengaruhi oleh *perceived ease of use* (persepsi kemudahan).¹⁸

Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*).¹⁹ Berikut merupakan model TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989):

¹⁸ Nursiah, Muh. Ferils, Jamaludin Kamarudin, Analisis minat menggunakan mobile banking, *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume. 19 Issue 1 (2022), Hal 93.

¹⁹ Faisal Dedi Purwadi, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)". dalam WWW.eprints.ums.ac.id diakses pada tanggal 10 januari 2020.

Gambar 2. 1 Model TAM untuk Menjelaskan Persepsi Kedalam Minat Menggunakan TI



Pada gambar di atas menunjukkan hubungan antar konstruk dalam model TAM. Konstruk external variable atau variabel dari luar dinilai akan mempunyai pengaruh langsung terhadap konstruk *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Konstruk *perceived ease of use* dipengaruhi oleh *external variable* terkait dengan karakteristik suatu sistem yang dapat meningkatkan minat pengguna TI. Pada dasarnya konstruk *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sama-sama memiliki pengaruh terhadap konstruk *attitude toward using*. Konstruk *perceived usefulness* akan berpengaruh terhadap konstruk *behavioral intention to use*. Selain itu, *behavioral intention to use* juga akan dipengaruhi oleh konstruk *attitude toward using* dan sekaligus akan mempengaruhi konstruk actual usage. Berdasarkan keenam konstruk tersebut terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi sistem teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kebermanfaatan (*usefulness*), sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*eas of use*).²⁰

2.2 Minat Menggunakan Mobile Banking

2.2.1 Minat

Minat adalah kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dalam batasan tersebut terkandung suatu pengertian bahwa didalam minat ada pemusatan perhatian subjek, ada usaha dari subjek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya penarik dari objek.²¹ Menurut Simamora minat adalah sesuatu yang pribadi dan berhubungan dengan sikap, individu yang berminat terhadap suatu objek kemudian mempunyai keinginan atau dorongan untuk melakukan serangkaian tingkah laku untuk mendekati atau mendapatkan objek tersebut. Kotler menjelaskan minat adalah sesuatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk yang dilihatnya, kemudian timbul ketertarikan untuk mencoba produk tersebut dan akhirnya timbul keinginan untuk membeli dan dapat membeli produk tersebut. Sedangkan Sardiman (dalam

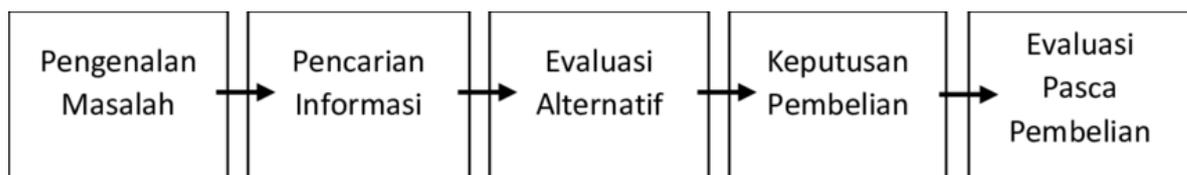
²⁰ A Satrio Prasuko, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Syariah Mobile Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Palembang Veteran, Skripsi.

²¹ Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab, Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam, (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 262.

Darmadi) menyatakan, bahwa minat seseorang terhadap suatu obyek akan lebih kelihatan apabila obyek sasaran berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan seseorang yang bersangkutan. Pendapat ini memberikan pengertian, bahwa minat merupakan suatu kondisi yang terjadi apabila berhubungan dengan keinginan atau kebutuhan sendiri, dengan kata lain ada kecenderungan apa yang diilihat dan diamati seseorang adalah sesuatu yang masalah Pencarian Evaluasi Keputusan Perilaku Pasca berhubungan dengan keinginan dan kebutuhan seseorang tersebut.²²

Minat menggunakan digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan. Minat menggunakan juga dapat dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan seseorang. Terkait hal ini, posisi minat menggunakan apabila dilihat dari teori perilaku konsumen dalam keputusan pembelian terletak pada perilaku pasca pembelian. Tahapan keputusan pembelian konsumen menurut Kotler dan Armstrong digambarkan sebagai berikut:²³

Gambar 2. 2 Tahap Keputusan Pembelian



Secara umum bila konsumen merasakan ketertarikan atau kepuasan dalam memenuhi kebutuhan, biasanya konsumen tersebut akan terus mengingat apa yang dirasakannya. Perilaku paca pembelian meliputi kepuasan pasca pembelian, tindakan pasca pembelian dan pemakaian produk. Tugas pemasar tidak berakhir saat suatu produk dibeli, melainkan berlanjut hingga periode pasca pembelian. Sehingga, pemasar harus memantau kepuasan pasca pembelian, tindakan pasca pembelian termasuk minat menggunakan produk pasca pembelian.

Minat menggunakan dalam teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, et. al (1989) masuk kedalam Behavioral Intention to Use. Sampai saat ini, model TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi perilaku penerimaan konsumen terhadap suatu teknologi informasi dan telah terbukti sebagai model teori

²² Darmadi, Pengembangan Model dan Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), hal.307-308.

²³ Kotler, P., dan G. Armstrong. 2007. Prinsip-Prinsip Pemasaran, jilid 2, edisi ke-8. Jakarta: Penerbit Erlangga. hlm.34.

yang bermanfaat dalam memahami serta menjelaskan perilaku konsumen (pemakai) dalam mengimplementasikan suatu sistem informasi.²⁴

2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Minat

Secara garis besar faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan, misal: bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian
2. Berasal dari luar, mencakup lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, dan lingkungan masyarakat.

Faktor lingkungan yang sangat mempengaruhi minat adalah dari faktor keluarga, tetapi ada juga faktor yang mempengaruhi minat adalah lingkungan sekolah dan masyarakat.

2.2.2 Macam-Macam Minat

Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, pada sudut pandang dan cara penggolongannya, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat primitif dan minat kultural.
 1. Minat primitif, adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis.
 2. Minat kultural atau minat sosial, adalah minat yang timbulnya karena proses belajar
- b. Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat intrinsik dan ekstrinsik.
 1. Minat intrinsik, adalah minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri
 2. Minat ekstrinsik, adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut
- c. Berdasarkan cara mengungkapkan minat dapat dibedakan menjadi empat yaitu *Expressed interest*, *manifest interest*, *tested interest*, dan *inventoried interest*.
 1. *Expressed interest*, adalah minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subjek untuk menyatakan kegiatan yang disenangi atau tidak disenangi.
 2. *Manifest interest*, adalah minat yang diungkapkan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas yang dilakukan.

²⁴ Davis, F.D., 1989. *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MS Quarterly (online), Vol. 13 Iss. 3, hlm. 318.

3. *Tested interest*, adalah minat yang diungkapkan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif yang diberikan atau masalah biasanya menunjukkan minat yang tinggi pula terhadap hal tersebut.
4. *Inventoried interest*, adalah minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distandarisasikan.²⁵

2.2.3 Indikator Minat

Indikator minat menurut Walgito yaitu:²⁶

1. Ketertarikan yaitu calon konsumen memiliki perhatian yang selalu tertuju pada BSI Mobile
2. Perasaan senang yaitu calon konsumen yang berminat untuk menggunakan BSI Mobile terlihat memiliki perasaan senang dalam menggunakan BSI Mobile dalam bertransaksi
3. Kecenderungan untuk menggunakan, yaitu sering tidaknya calon konsumen atau konsumen berkeinginan untuk menggunakan BSI Mobile dalam bertransaksi sehari-hari. Konsumen yang minat menggunakannya tinggi akan terlihat dari frekuensinya dalam menggunakan BSI Mobile yang tinggi.

2.2.4 Minat Dalam Pandangan Islam

Sebagaimana dengan bakat, minat juga merupakan sesuatu yang harus diteruskan pada hal-hal konkret. Karena sebenarnya minat masih merupakan hal yang abstrak. Upaya kita dalam membedakan minat inilah yang dituntut dalam islam. Jika kita memiliki minat yang besar terhadap sesuatu namun tidak melakukan upaya untuk meraih, mendapatkan atau memilikinya maka minat itu tidak ada gunanya.

Sesuatu hak yang aif jika seseorang memiliki niat pada sesuatu namun tidak meresponnya dengan tindakan nyata. Karena pada dasarnya jika kita menaruh minat pada sesuatu, maka berart kita menyambut baik dan bersikap positif daam berhubungan dengan obyek atau lingkungan tersebut. Misalnya, seseorang yang berminat menguasai bahasa inggris maka dia akan melakukan upaya untuk dapat mengetahui, memahami bahkan untuk berkomunikasi dengan bahasa inggris. Dijelaskan dalam surat An Najm sebagai berikut :

²⁵Ibid, hal. 265-268.

²⁶ Bimo, Walgito, 2004. Pengantar Psikologi Umum, Andi, Jakarta.

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ۚ ۝٣٩ وَأَنْ سَعْيُهُ سَوْفَ يُرَىٰ ۚ ۝٤٠

“bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya, bahwa sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya).”²⁷

Ayat di atas menjelaskan disamping seseorang tidak akan memikul dosa dan mudharat yang dilakukan orang lain, ia pun tidak akan meraih manfaat dari amalan baiknya, karena itu disana juga ada keterangan bahwa seorang manusia tiada memiliki selain apa yang telah diusahakannya. Dan bahwa usahanya yang baik atau yang buruk tidak akan dilenyapkan Allah, tetapi kelak akan dilihat dan diperlihatkan kepadanya, sehingga ia akan berbangga dengan amal baiknya dan ingin menjauh dari amal buruknya. Kemudian akan diberi balasannya yakni amal itu dengan balasan yang sempurna. Kalau baik akan dilipatgandakan Allah, dan kalau buruk tidak dimaafkan Allah maka dibalas sempurna kesetimpalannya, dan disamping itu termaktub juga disana bahwa kepada Tuhanmulah saja, tidak kepada selain-Nya kesudahan dan awal segala sesuatu.²⁸

Ajaran Islam tidak melarang manusia untuk memenuhi kebutuhan ataupun keinginannya, selama dengan pemenuhan tersebut maka martabat manusia bisa meningkat. Semua yang ada dibumi ini diciptakan untuk kepentingan manusia, namun manusia diperintahkan untuk mengkonsumsi barang atau jasa yang halal dan baik secara wajar, tidak berlebihan. Pemenuhan keinginan dan kebutuhan tetap dibolehkan selama hal itu mampu menambah masalah atau tidak mendatangkan mudaharat.²⁹

Jadi, berapapun minat merupakan karunia terbesar yang dianugerahkan Allah SWT. Kepada kita, namun bukan berarti hanya berpangku tangan dan minat tersebut berkembang dengan sendirinya. Tetapi, upaya kita adalah mengembangkan sayap anugerah Allah itu kepada kemampuan maksimal kita sehingga karunianya dapat berguna dengan baik pada diri kita dan kepada orang lain serta lingkungan dimana kita berada .

2.3 Persepsi Teknologi Informasi

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, di mana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat

²⁷ Qur'an Kemenag, Al Qur'an QS An-Najm/53:39-40.

²⁸ M. Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an, (Jakarta: lentera Hati, 2008), hlm. 433

²⁹ Analisis Pengaruh Iklan Flexi Terhadap Minat Beli Konsumen , (Pekanbaru: Usniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2012), h. 36-37

didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan adanya itu semua persepsi akan timbul. Menurut Staton, persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan masa lalu, stimuli yang kita terima melalui lima indera.³⁰ Menurut Lucas Jr tahun 1999, Teknologi adalah segala sesuatu bentuk teknologi yang disiapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik, mikro komputer, komputer mainframe, pembaca barcode, perangkat lunak pemroses transaksi, perangkat lunak lembar kerja, peralatan komputer dan jaringan.³¹

Maka dapat disimpulkan teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang perkembangannya sangat cepat di era sekarang, dimana teknologi informasi dapat membantu untuk terhubung dengan siapapun, kapanpun dan dimanapun. Selain itu teknologi informasi dapat mempermudah kegiatan. Teknologi selalu berkaitan dengan informasi. Dengan adanya teknologi, informasi mudah disampaikan sehingga dapat menimbulkan komunikasi. Seperti teknologi Mobile Banking sampai sekarang masih banyak masyarakat yang belum mengetahui kegunaan dan penggunaannya, dan dengan adanya teknologi informasi memudahkan masyarakat untuk mengetahui melalui internet atau sosial media lainnya.³²

Menurut Davis perceived usefulness didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang paercaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. Sesuai dengan Teknologi Acceptance Model (TAM), penggunaan sistem (actual system usage) paling dipengaruhi oleh minat untuk menggunakan (behavioral intentions toward usage). Behavioral intentions toward usage dipengaruhi oleh dua kepercayaan, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (perceived usefulness) dan persepsi pengguna terhadap kemudahan (perceived ease of use). Perceived usefulness atau persepsi pengguna terhadap manfaat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Persepsi merupakan tingkat dimana seorang percayaterhadap suatu situasi. Perkembangan teknologi semakin berkembang, dalam situasi ini banyak perusahaan perbankan menciptakan berbagai produk layanan, salah satunya yaitu layanan mobile banking, dimana dengan adanya layanan mobile banking masyarakat mempunyai persepsi

³⁰ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), hal. 64.

³¹ Janner Simarmata et.al, *Pengantar Teknologi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), Hal 3.

³² Rudiamyah Putra, *Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Di Pt. Bank Sumut Kcsy H.M. Yamin)*, skripsi, UMSU

bahwa mobile banking banyak memberikan manfaat bagi kehidupan, mempermudah setiap kebutuhan transaksi keuangan dimanapun dan kapan[un tanpa batas waktu.³³

2.3.1 Peranan Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi pada saat ini mempunyai pengaruh yang sangat besar bagi aktivitas manusia. Berkat teknologi manusia mendapat berbagai kemudahan untuk berbagai kegiatan-kegiatan bisnis. Peranan teknologi informasi meliputi:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam tugas ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturasi terhadap peran manusia³⁴

2.3.2 Teknologi Informasi Dalam Pandangan Islam

Dalam sebuah Hadits Rasulullah juga menerangkan tentang keutamaan menggunakan atau menguasai ilmu pengetahuan atau teknologi yaitu Rasulullah SAW juga memerintahkan para orang tua agar mendidik anak-anaknya dengan sebaik mungkin. Sebagaimana disebutkan di dalam Hadits:

“Menuntut ilmu itu diwajibkan bagi setiap muslimin, sesungguhnya Allah mencintai para penuntut ilmu (HR Ahmad)”.

Penjelasan terkait perkembangan teknologi dalam islam juga dijelaskan pada salah satu yang tersirat dari firman Allah dalam Alquran Surat Ar-Rahman Ayat 33, yaitu:

يَا مَعْشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنسِ إِنِ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَاوَاتِ
وَالْأَرْضِ فَانْفُذُوا ۚ لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَانٍ

Wahai golongan jin dan manusia! Jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka tembuslah. Kamu tidak akan mampu menembusnya kecuali dengan kekuatan (dari Allah).

³³ Nitya, Nur Franita Gunawan, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton). Undergraduate Thesis, Uin Raden Intan Lampung.

³⁴ Abdul Kadir, Pengenalan Sistem Informasi, (Yogyakarta: Andi, 2003) hal. 3.

Beberapa ahli menjelaskan kata *sulthan* dengan berbagai macam arti, ada yang mengartikan dengan kekuatan, dan kekuasaan, ada pula yang mengartikan dengan ilmu pengetahuan, kemampuan dan sebagainya. Maka yang dimaksud darinya adalah kelapangan dan kedalaman ilmu...(Tafsir arRazii/306).(Al-Quran al karim HR Ahmad) Abdul AI-Razzaq Naufal dalam bukunya *Al-Muslimun wa al-Ilm alHadis*, mengartikan kata “*sulthan*” dengan ilmu pengetahuan dan kemampuan atau teknologi. Kemudian beliau menjelaskan bahwa ayat ini member isyarat kepada manusia bahwa mereka tidak mustahil untuk menembus ruang angkasa, bila ilmu pengetahuan dan kemampuannya atau teknologinya memadai. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang dengan pesat seiring dengan penemuan dan pengembangan Ilmu Pengetahuan dalam bidang informasi dan komunikasi sehingga mampu menciptakan alat-alat yang mendukung perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, mulai dari sistem komunikasi sampai dengan alat komunikasi yang searah maupun dua arah (interaktif) yang pada zaman sekarang terus berkembang pesat. Kemajuan tersebut telah memberikan kemudahan dan kesejahteraan bagi kehidupan manusia sekaligus merupakan sarana bagi kesempurnaan manusia sebagai hamba Allah dan khalifah-Nya. Karena Allah telah mengaruniakan anugerah kenikmatan kepada manusia yg bersifat saling melengkapi yaitu anugerah agama dan kenikmatan teknologi yang diberikan untuk dinikmati oleh masyarakat banyak.³⁵

2.3.3 Indikator Persepsi Teknologi Informasi

Persepsi atas teknologi informasi yaitu persepsi nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap BSI Mobile yang digunakan dan diukur melalui indikator :

1. Kecepatan transaksi
2. Kegunaan Mobile Banking
3. Efektivitas transaksi
4. Mendukung aktivitas³⁶

2.4 Risiko

Menurut Bank Indonesia, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat

³⁵ Muya Syaroh Iwanda Lubis, *Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Perspektif Islam, Jurnal Publik Reform UNDAR MEDAN*, Edisi 8 Januari-Juni 2021, Hal 84-86.

³⁶ Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca)*, Skripsi, Universitas Diponegoro, Hal 28.

diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank (IBI 2014). Dalam menggunakan teknologi internet banking terdapat risiko yang terendah sampai resiko yang paling tinggi.³⁷

Risiko dapat dikatakan sebagai suatu peluang terjadinya kerugian atau kehancuran lebih luas. Risiko dapat diartikan sebagai kemungkinan terjadinya hasil yang tidak diinginkan atau berlawanan dari yang diinginkan. Risiko dapat menimbulkan kerugian apabila tidak diantisipasi serta tidak dikelola dengan semestinya. Sebaliknya risiko yang dikelola dengan baik akan memberikan ruang pada terciptanya peluang untuk memperoleh suatu keuntungan yang lebih besar.³⁸ Adanya risiko tertentu adalah risiko yang jelas didapat oleh pengguna mobile banking. Sedangkan Mengalami kerugian adalah suatu kejadian ketika sudah menggunakan mobile banking, dan pemikiran bahwa berisiko adalah pengguna memikirkan suatu risiko yang belum terjadi saat akan melakukan transaksi menggunakan mobile banking.

Risiko didefinisikan sebagai persepsi nasabah atas ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu.³⁹ Risiko berhubungan dengan sistem keamanan pada layanan mobile banking. Saat keamanan dalam sistem tersebut lemah, maka hal ini dapat membuat nasabah cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening mereka dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan mobile banking. Nasabah khawatir jika kerahasiaan nomor PIN diketahui oleh orang lain tanpa sepengetahuan mereka, sehingga menyebabkan rendahnya keinginan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking tersebut. Namun, semua resiko tersebut dapat diminimalisir, baik dari pihak bank ataupun dari nasabahnya. Untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, maka pihak bank dapat memberikan pengamanan yang berlapis-lapis agar pihak ke tiga tidak dapat mencuri data nasabah. Sedangkan, untuk mengurangi resiko salah kirim maupun salah ketik, nasabah dapat melakukan pengecekan ulang (membaca ulang) sebelum dikirim. Semakin besar resiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan layanan sistem mobile banking, maka semakin rendah penggunaan sistem tersebut.⁴⁰

³⁷ Matnin, Aang Kunaifi, Ach Ubaidillah, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan), *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, Vol. 06 No. 02 Oktober 2021, Hal 181.

³⁸ Ferry N Idris dan Sugiarto, Manajemen Risiko Perbankan dalam Konteks Kesepakatan Basel dan Peraturan Bank Indonesia, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 7.

³⁹ Tjini dan baridwan, pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan, terhadap minat pengguna sistem internet banking, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEBI*, Hal 2.

⁴⁰ Amijaya, pengaruh teknologi informasi, kemudahan, resiko, dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking, skripsi 2010 perpustakaan FE UNDIP

2.4.1 Risiko Dalam Menggunakan Mobile Banking

Risiko yang terjadi dalam menggunakan mobile banking antara lain:

1. *Typo Site*, modus kejahatan *typo site* ini terbilang cukup unik dan seringkali tidak disadari oleh korbannya. Caranya, pelaku membuat situs yang memiliki nama yang hampir serupa dengan situs resmi lainnya
2. Tipe *Keylogger*, *keylogger* adalah suatu aplikasi atau software yang dapat mengunci tombol keyboard dengan menggunakan program logger tertentu. Sehingga, apapun yang diketikkan oleh user di layar monitor, dapat terekam.⁴¹

Risiko hecker menggunakan mobile banking yaitu bisa disebut juga dengan kegiatan phishing. Risiko jenis ini banyak terjadi dalam penggunaan suatu teknologi. Kegiatan ini dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang sengaja melakukan kegiatan phishing. Artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya. Pelaku phishing akan mendapatkan informasi yang sangat rahasia, mengenai user name dan nomor PIN. Dengan informasi lengkap ini mereka akan bebas bergerak memindahkan dana nasabah ke rekening mana yang mereka mau.⁴² Dalam menggunakan mobile banking belum tentu kegiatan transaksi berjalan dengan aman dan lancar. Karena setiap melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun selalu terdapat risiko. Pada zaman sekarang ini kemajuan teknologi yang pesat bisa menimbulkan modus kejahatan, sehingga risiko yang timbul semakin tinggi. Misalnya pelaku kejahatan membuat situs yang memiliki nama yang sangat mirip dengan situs yang asli dan nasabah melakukan transaksi melalui situs yang palsu tanpa menyadarinya. Risiko lainnya yang sangat merugikan bagi nasabah ialah seseorang pelaku yang sangat memahami teknologi yang kemudian membuat suatu aplikasi, dimana saat nasabah melakukan transaksi online menggunakan internet pada saat itu juga use name dan PIN dari nasabah langsung dapat terekam. Sehingga terjadi pembobolan melalui mobile banking. Mobile banking merupakan layanan dari bank yang dapat menjamin setiap kebutuhan nasabah dimanapun, kapanpun dengan aman dan lancar. Meskipun begitu layanan yang memberikan banyak manfaat ini mempunyai risiko yang tinggi seperti penjelasan diatas. Sehingga untuk menjaga agar tidak terjadi penipuan ataupun masuk kedalam perangkap para pelaku kejahatan yang menggunakan internet, maka nasabah harus berhati-hati dengan memasukkan

⁴¹ Nitya, Nur Franita Gunawan (2022) *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton)*. Undergraduate Thesis, Uin Raden Intan Lampung.

⁴² Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011), hal. 70-71.

alamat situs yang benar sesuai alamat situs bank yang asli. Kemudian mengecek situs yang telah dibuka secara teliti dan jika belum mengetahui jelas sebaiknya langsung datang ke bank.

2.4.2 Cara Mengatasi Risiko

Perusahaan harus memanajementi risiko dengan baik agar dapat terhindar dari adanya risiko. Program manajemen risiko yang pertama yaitu bertugas mengidentifikasi risiko yang dihadapi, kemudian mengukur atau menentukan besarnya risiko dan kemudian barulah dapat dicarikan jalan untuk menangani risiko yang terjadi. Hal ini berarti orang harus menyusun strategi untuk memperkecil ataupun mengendalikannya.⁴³

2.4.3 Risiko Dalam Pandangan Islam

Dalam perspektif Islam, manajemen risiko merupakan usaha untuk menjaga amanah Allah akan harta kekayaan demi untuk kemaslahatan manusia. Berbagai sumber ayat Qur'an telah memberikan kepada manusia akan pentingnya pengelolaan risiko ini. Keberhasilan manusia dalam mengelola risiko, bisa mendatangkan maslahat yang lebih baik. Dengan timbulnya kemaslahatan ini maka bisa dimaknai sebagai keberhasilan manusia dalam menjaga amanah Allah. Perspektif Islam dalam pengelolaan risiko suatu organisasi dapat dikaji dari kisah Yusuf dalam mentakwilkan mimpi sang raja pada masa itu. Kisah ini termaktub dalam Qur'an sebagai berikut:

يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ
سُنْبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ (46) قَالَ
تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ
(47) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا
تُحْصِنُونَ (48) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِضُونَ (49)

“(Setelah pelayan itu berjumpa dengan Yusuf dia berseru), ‘Yusuf, hai orang yang amat dipercaya, terangkanlah kepada kami tentang tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk yang dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan (tujuh) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu dan mereka mengetahuinya.’ Yusuf berkata, ‘Hendaknya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan. Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang

⁴³ OHerma Darmawi, Manajemen Risiko, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013. Hal 2.

kamu simpan. Kemudian setelah itu akan datang tahun yang padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan di masa itu mereka memeras anggur.'

Dari kisah yang di gambarkan dalam alqur'an tersebut, bisa fahami bahwa pada tujuh tahun kedua akan timbul kekeringan yang dahsyat. Ini merupakan suatu risiko yang menimpa negeri Yusuf tersebut. Namun dengan adanya mimpi sang raja yang kemudian ditakwilkan oleh Yusuf maka kemudian Yusuf telah melakukan pengukuran dan pengendalian atas risiko yang akan terjadi pada tujuh tahun kedua tersebut. Hal ini dilakukan Yusuf dengan cara menyarankan kepada rakyat seluruh negeri untuk menyimpan sebagian hasil panennya pada panen tujuh tahun pertama demi menghadapi paceklik pada tujuh tahun berikutnya. Dengan demikian maka terhindarlah bahaya kelaparan yang mengancam negeri Yusuf tersebut. Sungguh suatu pengelolaan risiko yang sempurna. Proses manajemen risiko diterapkan Yusuf melalui tahapan pemahaman risiko, evaluasi dan pengukuran, dan pengelolaan risiko.⁴⁴

2.4.4 Indikator Risiko

Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi risiko menurut Pavlou sebagai berikut :

1. Berupa adanya risiko tertentu Adanya risiko tertentu adalah risiko yang jelas didapat oleh pengguna mobile banking.
2. Mengalami kerugian Mengalami kerugian adalah suatu kejadian ketika sudah menggunakan mobile banking.
3. Pemikiran bahwa berisiko Pemikiran bahwa berisiko adalah pengguna memikirkan suatu risiko yang belum terjadi saat akan melakukan transaksi menggunakan mobile banking.⁴⁵

2.5 Handling Complaint

Keluhan atau komplain pelayanan merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standart pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para nasabah (Saleh, 2010). Pengaduan nasabah merupakan ketidak puasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank.

⁴⁴ Fasiha Kamal, Manajemen Resiko Dan Resiko Dalam Islam, *Jurnal Muamalah*: Volume IV, No. 2 Agustus 2014, Hal 97.

⁴⁵ Singgih Priambodo, Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No. 2 Maret 2016, Hal 4.

Penanganannya perlu dilakukan secara bijaksana karena keluhan yang disampaikan dapat meruncing kembali bila penyelesaiannya tidak cepat, akurat, dan menimbulkan masalah lain.⁴⁶

Menurut Tjiptono (2005) pengertian keluhan adalah secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telephone khusus, website, kartu komentar, survey kepuasan pelanggan dan customer exit surveys. Peristiwa ini dikenal dengan istilah "Recovery Paradox". Pengaduan nasabah merupakan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank. Penanganannya perlu dilakukan secara bijaksana karena keluhan yang disampaikan dapat meruncing kembali bila penyelesaiannya tidak cepat, akurat, dan menimbulkan masalah lain.⁴⁷ Oleh karena itu, dapat diartikan handling complaint merupakan respons perusahaan terhadap ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan dan diimplementasikan dengan tindakan penanganan sehingga memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Penanganan Complaint yang baik tentunya jika permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan tidak terjadi lagi di periode selanjutnya.

Handling Complain adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan. Agar pelanggan dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap seperti berpura-pura, atau jengkel, atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura, jengkel, atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan kecewa. Menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI Tahun 2005 telah menetapkan standar waktu dan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah sebagai bentuk perlindungan konsumen. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh jenis nasabah.⁴⁸

1. Permintaan Maaf

Permintaan maaf merupakan ungkapan yang harus disampaikan pada saat pertama kali merespons permasalahan yang diajukan oleh nasabah. Pernyataan tersebut merupakan

⁴⁶ Matnin, Aang Kunaifi, Ach Ubaidillah, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan), *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, Vol. 06 No. 02 Oktober 2021, Hal 181.

⁴⁷ Susi I, Selvy M, "Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) terhadap Kepercayaan dan Komite Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung", *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol 2, No. 01 Januari 2016, Hal 3.

⁴⁸ Ikatan Bankir Indonesia (a), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta; PT Gramedia, 2014, Hal. 129.

kompensasi psikologis yang layak diterima oleh nasabah yang mengalami tekanan akibat persoalan. Permintaan maaf juga wujud pengakuan terhadap kesalahan yang telah dilakukan, sikap berjanji akan mengatasi, dan berkomitmen tidak akan mengulangi lagi.

2. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini, karyawan harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dilakukan oleh nasabah. Karyawan juga harus berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah. Disamping mendengar dengan seksama, karyawan juga bila perlu membuat catatan di kertas secara garis besar sehingga tidak perlu mengulang hal-hal yang sudah dikemukakan sebelumnya.

3. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, karyawan harus mendengar dan menyimak baik-baik. Karyawan juga jangan membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah seperti gerakan tubuh tangan dan kaki yang dianggap kurang sopan. Mendengarkan baik-baik artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalannya karyawan mendengar dengan penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang. Penuh perhatian akan menyebabkan nasabah senang untuk menjelaskan persoalan yang sedang dihadapinya serta keinginannya.

4. Jangan menyela pembicaraan

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara, karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan dan menghindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung nasabah. Usahakan karyawan memberi tanggapan setelah nasabah sudah selesai bicara. Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidak sopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk mengemukakan pendapatnya. Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa apa yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, untuk hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan tuntas terlebih dahulu.

5. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Seperti dikatakan sebelumnya, jangan coba untuk memotong atau menyela pembicaraan. Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan. Dalam mengajukan pertanyaan, karyawan pun harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Kemudian, gunakan bahasa yang mudah dipahami atau dengan kata lain, pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas.

6. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Karena nasabah memiliki berbagai macam-macam sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang berkenan, karyawan jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara bicara, sikap, atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Selain itu karyawan jangan mudah marah terhadap masalah yang bertemperamen tinggi. Usahakan karyawan tetap sabar dalam melayaninya.

7. Jangan mendebat nasabah

Dalam praktiknya, terkadang apa yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan kondisi yang ada pada perusahaan kita. Oleh karena itu jika ada hal-hal yang kurang disetujui, usahakan beri penjelasan dengan sopan. Karyawan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakanlah cara yang halus sehingga nasabah tidak merasa lebih rendah atau salah.

8. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun, dan ramah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan. Ada istilah yang menyatakan “anda sopan kami segan”. sikap sopan santun dan ramah dapat membuat nasabah menjadi segan sehingga nasabah berinteraksi lebih dari yang kita berikan. Jika kita mau dihormati orang lain, kita juga harus menghormatinya.

9. Kredibilitas

Kredibilitas merupakan suatu pertaruhan ketika menangani persoalan, yaitu akan menaikkan reputasi jika mampu mengatasinya, atau merusak citra perusahaan jika tidak mengatasi persoalan secara baik. Kredibilitas berkaitan erat dengan kepuasan nasabah dan sangat efektif untuk promosi word of mouth.

10. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya akan dapat diselesaikan. Komunikasi yang dibangun antara pihak yang melakukan komplain dengan si pemberi layanan merupakan konstruksi kunci dalam pembahasan yang dapat mempengaruhi penyelesaian nasabah.

2.5.1 Kategori Komplain

Berkaitan dengan Handling complaint, ada tiga kategori komplain terhadap ketidakpuasan, yaitu:

1. *Voice Response*

Ditunjukkan pada objek-objek yang sifatnya eksternal bagi lingkungan sosial konsumen yakni, relasi informal dan pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam pertukaran yang tidak memuaskan (misalnya, pengecer, distributor, pemanufakturan, dan penyedia jasa).

2. *Private Response*

Objek dalam private bukanlah pihak eksternal bagi jejaring sosial konsumen dan juga bukan pihak yang terlibat langsung dalam pengalaman yang tidak memuaskan. Kategori ini meliputi: memperingatkan atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalaman buruknya daengan produk atau perusahaan bersangkutan. Umumnya tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar bagi citra perusahaan

3. *Third Party Response*

Ditunjukkan pada objek-objek eksternal yang tidak secara langsung terlibat dalam pengalaman yang tidak memuaskan (contohnya, surat kabar, lembaga konsumen, lembaga bantuan hukum, dan sebagainya). Bentuk-bentuk responsnya bisa berupa menuntut ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa (misalnya menulis di Surat Pembaca), atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum, dan sebagainya.⁴⁹

2.5.2 Penyebab Munculnya Complaint

Penyebab munculnya Complaint adalah :

1. Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa
2. Kegagalan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan.
3. Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan.
4. Pelayanan tidak efisien.
5. Banyak pelayanan yang tertunda
6. Ketidak-sopanan atau ketidak-ramahan penyedia layanan
7. Penyedia layanan tidak responsive terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan.
8. Pelayanan yang diberikan kasar atau tidak membantu.⁵⁰

2.5.3 Indikator Handling Complaint

Ada beberapa indikator dalam *Handling Complaint*, adalah :

1. Memberikan pelayanan terbaik atas keluhan nasabah dan meminta maaf atas kesalahan

Demikian anjuran al-quran untuk memberikan maaf. Bahkan lebih jauh dari itu al-quran menganggap kata maaf dan perkataan yang baik. Dalam Al-quran surah Al-baqarah ayat 263 yang berbunyi:

حَلِيمٌ غَنِيٌّ وَاللَّهُ ۙ أَذَىٰ يَتَّبِعُهَا صَدَقَةٌ مِّنْ خَيْرٍ وَمَغْفِرَةٌ مَّعْرُوفٌ قَوْلٌ

⁴⁹ Riza Helmawan Wahyudhi, Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri, Skripsi, IAIN Tulungagung.

⁵⁰ Rudiansyah Putra, Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Di Pt. Bank Sumut Kcsy H.M. Yamin), Skripsi, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan 2021 Hal 21.

“Percakapan yang baik dan pemberian maaf, lebih baik daripada sedekah yang diiringi oleh sesuatu yang menyakitkan. Dan Allah lagi maha kaya dan maha penyayang”

2. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, bersikaplah penuh empati dengan tujuan untuk memahami lebih dalam perasaan dan setiap realitas apapun yang dialami pelanggan.

3. Kecepatan dalam menangani complain

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini dijelaskan dalam Al-quran surah Al-baqarah ayat 267:

مِن لَّكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيِّبَاتٍ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ آمَنُوا الَّذِينَ أَيُّهَا يَا
أَنْ إِلَّا بِأَخْذِهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْحَبِيثَ تَيَمَّمُوا وَلَا ۖ الْأَرْضِ
حَمِيدٌ غَنِيٌّ اللَّهُ أَنْ وَاعْلَمُوا ۖ فِيهِ تُعْمَضُوا

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

4. Keadilan atau kewajaran dalam memecahkan masalah atau keluhan

Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi win to win, dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan. Sedangkan indikator variabel ini adalah adil, tidak melihat status ekonomi, dan tidak melihat status pendidikan. Seperti yang dijelaskan di Al-quran Surat An-nahl ayat 90 :

عَنْ وَيَنْهَى الْقُرْبَىٰ ذِي وَإِيْتَاءٍ وَالْإِحْسَانَ بِالْعَدْلِ يَأْمُرُ اللَّهُ إِنَّ
تَذَكَّرُونَ لَعَلَّكُمْ يَعِظُكُمْ ۖ وَالْبَغْيِ وَالْمُنْكَرِ الْفَحْشَاءِ

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, member kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkar dan

permusuhan. Dia member pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”

5. Kemudahan konsumen untuk menghubungi perusahaan

Disini sangat dibutuhkan metode komunikasi yang mudah, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhannya, bila perlu dan memungkinkan perusahaan dapat menyediakan jalur atau saluran telepon khusus (hot line service) untuk menampung keluhan pelanggan atau email jaringan internet, ataupun kontak langsung.⁵¹

2.6 Penggunaan Akad Mobile Banking

Upaya mendorong pengembangan bank syariah menjadi lebih baik perlu memperhatikan suatu sistem yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah. Diantaranya prinsip syariah itu adalah adanya landasan tauhid, adanya keadilan, adanya kasih sayang, adanya rasa saling menolong, bersikap adil dan terpercaya, bersikap ridha, tanpa riswah (sogok), tanpa tathfif (curang), tanpa gharar (penipuan/ketidakpastian), maisir (perjudian) dan riba.

Makna prinsip syariah seperti dijelaskan oleh UU No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 12, ialah: Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan (musyarakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah), pembiayaan barang berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah), atau dengan adanya pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtinâ).⁵²

Bila dikaitkan dengan Peraturan Bank Indonesia No. 6/24/PBI/2004 tentang Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yaitu, bank diwajibkan menerapkan prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian dalam melakukan kegiatan usahanya termasuk dalam wali amanat berdasarkan wakalah.

Sebagai contoh akad wakalah diaplikasikan pada produk di lembaga keuangan/ institusi keuangan: transfer uang; prosesnya diawali dengan adanya permintaan nasabah sebagai muwâkil terhadap bank sebagai wâkil untuk melakukan perintah/permintaan kepada bank untuk mentransfer sejumlah uang kepada rekening orang lain, kemudian bank mendebet rekening nasabah (Jika

⁵¹ Ibid, Hal 23-25.

⁵² Abdul Hakim, *Artikel: Implementasi Prinsip Ekonomi Syariah Sebagai Upaya Mensejahterakan Masyarakat. Tanggal 15 April 2013.*)

transfer dari rekening ke rekening), dan proses yang terakhir yaitu dimana bank mengkreditkan sejumlah dana kepada rekening tujuan.

Berikut adalah beberapa contoh proses dalam transfer uang ini:

a. Transfer uang melalui cabang suatu bank

Dalam proses ini, muwâkil memberikan uangnya secara tunai kepada bank yang merupakan wâkil, namun bank tidak memberikannya secara langsung kepada nasabah yang dikirim. Tetapi bank mengirimkannya kepada rekening nasabah yang dituju tersebut.

b. Transfer melalui Mobile Banking

Kemudian ada juga proses transfer uang dimana pendelegasian untuk mengirimkan uang, tidak secara langsung uangnya diberikan dari muwâkil kepada bank sebagai wâkil. Dalam model ini, muwâkil meminta bank untuk mendebet rekening tabungannya, dan kemudian meminta bank untuk menambahkan di rekening nasabah yang dituju sebesar pengurangan pada rekeningnya sendiri. Proses kedua ini, nasabah bisa melakukan transfer sendiri melalui pemanfaatan fasilitas tersebut tanpa harus terlebih dahulu pergi ke bank.

Dalam teori hukum kontrak secara syariah setiap terjadi transaksi, maka akan terjadi salah satu dari tiga hal berikut, pertama kontraknya sah, kedua kontraknya fasad dan ketiga akadnya batal. Untuk melihat kontrak itu jatuhnya kemana, maka perlu diperhatikan instrumen mana dari akad yang dipakai dan bagaimana aplikasinya.

Wakalah atau wikalah berarti penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat. Dalam bahasa Arab, hal ini dapat dipahami sebagai *at-tafwid*. Contoh kalimat, “aku serahkan urusanku kepada Allah” mewakili pengertian istilah tersebut. Islam mensyariatkan al-wakalah karena manusia membutuhkannya. Tidak setiap orang mempunyai kemampuan atau kesempatan untuk menyelesaikan segala urusannya sendiri. Pada suatu kesempatan, seseorang perlu mendelegasikan suatu pekerjaan kepada orang lain untuk mewakili dirinya.

Dalam al-qur'an surah al-kahfi ayat 19 yang berbunyi :

كَذَلِكَ بَعَثْنَاهُمْ لِيَتَسَاءَلُوا بَيْنَهُمْ، قَالَ قَائِلٌ مِنْهُمْ كَمْ لَبِئْتُمْ، قَالُوا لَبِئْنَا يَوْمًا أَوْ بَعْضَ يَوْمٍ،
قَالُوا رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا لَبِئْتُمْ فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى
طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا

” Dan demikianlah Kami bangkitkan mereka agar saling bertanya di antara mereka sendiri. Berkata salah seorang di antara mereka: "Sudah berapa lamakah kamu berada (di sini)?" Mereka menjawab: "Kita sudah berada (di sini) satu atau setengah hari." Berkata (yang lain lagi): "Tuhan kamu lebih mengetahui berapa lama kamu berada (di sini). Maka suruhlah salah seorang kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah ia lihat

*manakah makanan yang lebih baik, maka hendaklah ia membawa makanan itu untukmu, dan hendaklah ia berlaku lemah lembut, dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seseorang pun.*⁵³

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Rudiamsyah Putra (2021)	Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Di Pt. Bank Sumut Kcsy H.M. Yamin)	Variabel persepsi teknologi dan variabel resiko tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Sedangkan variabel handling complaint memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Rudiamsyah Putra adalah terdapat perbedaan subyek penelitian yakni internet banking dengan mobile banking dan terdapat perbedaan dari segi objek penelitian.
2.	Gilang Rizky Amijaya (2010)	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca)	Variabel persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan berpengaruh positif terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Gilang Rizky Amijaya yakni terdapat perbedaan variabel dependen yakni letak perbedaan adanya variabel kemudahan fitur layanan serta terdapat perbedaan obyek penelitian
3.	Jasmiko Hendri (2020)	Pengaruh Keamanan, Resiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile	Variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking. Sedangkan variabel resiko dan kualitas	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Jasmiko Hendri yakni terdapat perbedaan variabel dependen

⁵³ Qur'an Kemenag, Al Qur'an QS Al-kahfi/18:19

		Banking (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)	layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna mobil banking.	letak perbedaan adanya variabel keamanan dan kualitas layanan serta terdapat perbedaan obyek penelitian
4.	Matnin, Aang Kunaifi, Ach Ubaidillah (2021)	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan)	Variabel resiko tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Sedangkan variabel persepsi teknologi informasi dan handling of complaints berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Matnin dkk yakni terdapat perbedaan dari obyek penelitian
5.	Novera Dwi Nurhayati (2020)	Pengaruh Pengetahuan, Risiko Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Bri Syariah Kantor Cabang Madiun)	Variabel pengetahuan dan kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking. Sedangkan variabel resiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan internet.	Perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Novera Dwi Nurhayati yakni terdapat perbedaan variabel dependen, letak perbedaannya adalah variabel pengetahuan dan kemudahan serta terdapat perbedaan obyek penelitian
6.	Nitya Nur Franita Gunawan (2021)	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton)	Variabel persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nitya Nur Franita yakni terdapat perbedaan obyek penelitian.

7.	Arius Juliansyah (2018)	Pengaruh Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking	Variabel teknologi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet bankin. Sedangkan variabel kemudahan, risiko dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Arius Juliansyah terdapat perbedaan variabel dependen yakni variabel kemudahan dan fitur layanan serta terdapat perbedaan dari segi obyek penelitian.
8.	Irma Monika Desia Deria dan Ryzki Wiryawan (2022)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Informasi dan Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya	Variabel pemanfaatan teknologi dan informasi dan variabel handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Irma Monika terdapat perbedaan jumlah variabel dependen dan terdapat perbedaan dari obyek penelitian.
9.	Rizky Amirul Malik (2020)	Pengaruh Complaint Handling, Kualitas Layanan, Dan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Semarang)	Variabel Complain Handling berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Semarang H1 di tolak. Kualitas Layanan berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Semarang H2 di tolak. Internet Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KC Semarang H3 di terima.	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Rizky Amirul Malik terdapat perbedaan variabel dependen yakni kualitas layanan dan internet banking serta terdapat variabel intervening.
10.	Deby Nutiara (2021)	Pengaruh Persepsi, Teknologi, Risiko Dan Handling Complaint	Variabel persepsi tidak berpengaruh terhadap minat mahasiswa dan variabel	Terdapat perbedaan dari segi variabel dependen dimana

		Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Perbankan Syariah	handling complain tidak berpengaruh terhadap minat mahasiswa, sedangkan variabel teknologi berpengaruh terhadap minat mahasiswa	terdapat variabel persepsi dan terdapat perbedaan dari segi obyek penelitian.
11.	Suci Mutiara Pabena (2022)	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Jl. Letkol Iskandar Kantor Cabang Palembang)	Terdapat hasil bahwasannya ketiga variabel persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking	Penelitian yang dilakukan oleh Suci Mutiara Pabena terdapat perbedaan yakni perbedaan dari segi obyek penelitian
12.	Wildan Adha (2020)	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran Virtual Account Pada Pembayaran Premi	Variabel persepsi teknologi informasi, kemudahan dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan system pembayaran virtual account	Terdapat perbedaan variabel dependen yakni perbedaan variabel kemudahan dan fitur layanan serta terdapat perbedaan obyek penelitian.

2.8 Kerangka Berfikir

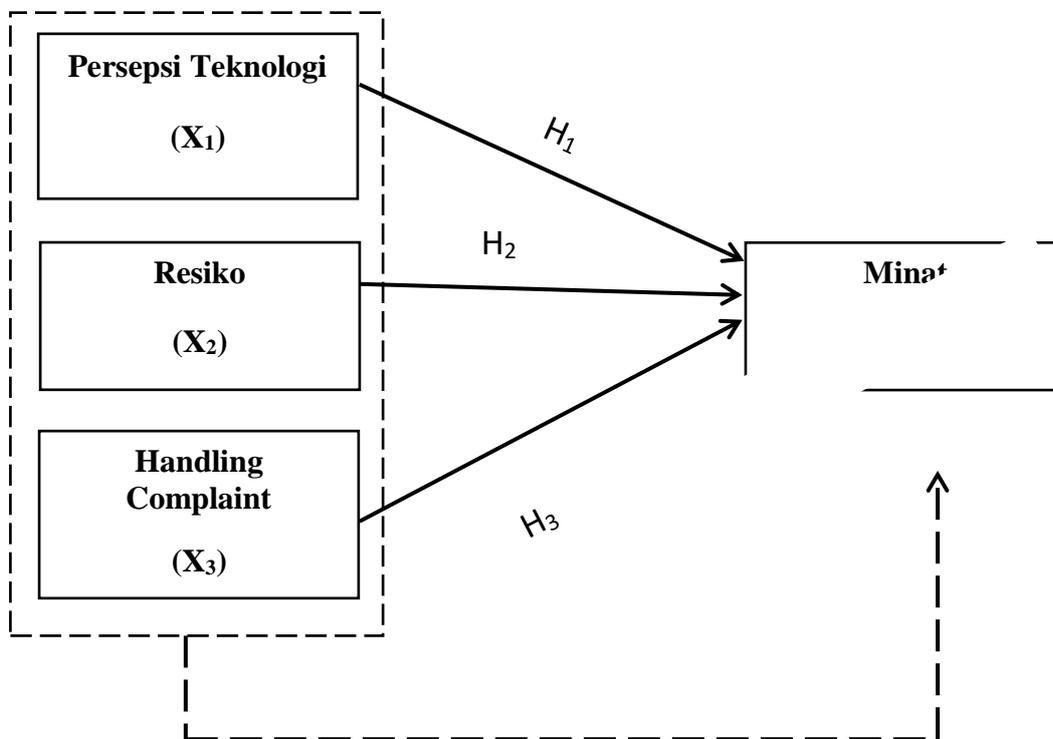
Aspek-aspek yang diukur dalam penelitian ini yaitu dari minat menggunakan layanan mobile banking yang meliputi persepsi teknologi, risiko dan handling complaint. Persepsi teknologi merupakan suatu tingkat dimana penggunaan suatu teknologi akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya untuk meningkatkan kinerja.⁵⁴

⁵⁴ Wildan Adha, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran Virtual Account Pada Pembayaran Premi, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2020, Hal 14.

Risiko merupakan potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank (IBI 2014).

Keluhan atau komplain pelayanan merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standart pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para nasabah (Saleh, 2010). Pengaduan nasabah merupakan ketidak puasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank.

Gambar 2. 3 Kerangka Berfikir



Keterangan : Pengaruh secara parsial : —————>
 Pengaruh Secara Simultan : - - - - ->

Kerangka Konseptual digunakan untuk menguji rumusan masalah serta tujuan yang akan dicapai peneliti. Sebagaimana pada gambar 2.1 kerangka konseptual dijelaskan bahwa untuk garis putus-putus merupakan gambaran untuk menguji apakah persepsi teknologi, resiko dan handling complaint berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking. Sedangkan untuk garis lurus merupakan gambaran untuk menguji apakah masing masing variabel persepsi teknologi, resiko dan handling complaint berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan layanan mobile banking.

2.9 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara oleh peneliti terhadap rumusan masalah penelitian yang akan diteliti. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori-teori yang relevan, dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁵⁵ Berdasarkan landasan teori dan kerangka konseptual yang telah dijelaskan yang telah dijelaskan maka dapat diajukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

2.8.1 Pengaruh Persepsi Teknologi Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking

Peran teknologi informasi menjadi bagian yang sangat sentral pada dunia perbankan di Indonesia. Perkembangan teknologi menjadi sangat global dengan memperhatikan efisiensi serta kemampuan perbankan dalam mendapatkan penghasilan non bunga di masa mendatang. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) merupakan salah satu fasilitas e-banking paling digemari oleh masyarakat Indonesia. Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang perkembangannya sangat cepat di era sekarang, dimana teknologi informasi dapat membantu untuk terhubung dengan siapapun, kapanpun dan dimanapun. Selain itu teknologi informasi dapat mempermudah kegiatan. Teknologi selalu berkaitan dengan informasi. Dengan adanya teknologi, informasi mudah disampaikan sehingga dapat menimbulkan komunikasi. Yang artinya semakin penting peran teknologi informasi maka akan semakin nasabah berminat untuk menggunakan layanan mobile banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Irma Monika Desia Deria dan Ryzki Wiryawan (2022) yang berjudul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Informasi dan Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang yang hasilnya variabel pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan bahwasannya hipotesisnya sebagai berikut

H₁ : Persepsi Teknologi Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah menggunakan Layanan Mobile Banking

2.8.2 Pengaruh Resiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking

Risiko didefinisikan sebagai persepsi nasabah atas ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu.⁵⁶ Risiko berhubungan dengan sistem keamanan pada layanan mobile banking. Saat keamanan dalam sistem tersebut lemah, maka hal ini dapat membuat

⁵⁵ Sugiyono, Metode Penelitian, (Jakarta : Alfa beta, 2001). Hal 5.

⁵⁶ Tjini dan baridwan, pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan, terhadap minat pengguna sistem internet banking, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEBI*, Hal 2.

nasabah cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening mereka dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan mobile banking.

Saat keamanan dalam sistem tersebut lemah, maka hal ini dapat membuat nasabah cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening mereka dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan mobile banking. Nasabah khawatir jika kerahasiaan nomor PIN diketahui oleh orang lain tanpa sepengetahuan mereka, sehingga menyebabkan rendahnya keinginan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking tersebut. Namun, semua resiko tersebut dapat diminimalisir, baik dari pihak bank ataupun dari nasabahnya. Untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, maka pihak bank dapat memberikan pengamanan yang berlapis-lapis agar pihak ke tiga tidak dapat mencuri data nasabah. Sedangkan, untuk mengurangi resiko salah kirim maupun salah ketik, nasabah dapat melakukan pengecekan ulang (membaca ulang) sebelum dikirim. Semakin besar resiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan layanan sistem mobile banking, maka semakin rendah penggunaan sistem tersebut. Yang artinya semakin kuat tingkat keamanan dalam layanan mobile banking maka akan semakin meminimalisir adanya kecurangan. Dan semakin sedikit atau bahkan tidak ada kecurangan sama sekali maka akan semakin kecil tingkat resiko dalam bertransaksi di mobile banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Jasmiko Hendri (2020) yang berjudul Pengaruh Keamanan, Resiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu) yang hasilnya variabel resiko berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking. Atas dasar penelitian terdahulu tersebut maka dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut.

H₂ : Resiko Berpengaruh Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking.

2.8.3 Pengaruh Handling Complaint Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking

Handling Complain adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan. Agar pelanggan dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap seperti berpura-pura, atau jengkel, atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. handling complaint merupakan respons perusahaan terhadap ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan dan diimplementasikan dengan tindakan penanganan sehingga memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Penanganan Complaint yang baik tentunya jika permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan tidak terjadi lagi di periode selanjutnya.

Sebuah keluhan dari nasabah bukan hanya untuk menjatuhkan nama perusahaan tetapi merupakan interaksi yang signifikan bagi perusahaan untuk introspeksi dan mengembangkan diri, keluhan yang diberikan oleh nasabah dalam penggunaan produk atau jasa merupakan timbal balik terhadap kualitas produk atau jasa yang digunakan oleh nasabah. Semakin banyak keluhan yang diberikan nasabah maka diperlukan pertimbangan tambahan bagi setiap perusahaan yang mendapatkan keluhan untuk terus memperbaiki dalam pembuatan produk atau jasa. Yang artinya semakin baik penanganan keluhan kepada nasabah maka akan semakin baik nasabah dalam melakukan atau minat bertransaksi melalui mobile banking. Tetapi dengan didukung pelayanan yang baik maka setidaknya bisa meminimalisir timbulnya berbagai keluhan yang disampaikan terhadap nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Nitya Nur Franita Gunawan (2021) yang berjudul Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton) yang hasilnya variabel handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Dari uraian diatas aka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₃ : Handling Complaint Berpengaruh Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. Penelitian kuantitatif dapat dilaksanakan dengan penelitian deskriptif, penelitian korelasi, dan penelitian eksperimental. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Penelitian ini juga sering disebut noneksperimen karena peneliti tidak melakukan kontrol.⁵⁷

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah keseluruhan nilai yang mungkin hasil pengukuran atau perhitungan kualitatif atau kuantitatif mengenai karakteristik tertentu dari sebuah anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan populasi adalah kumpulan dari seluruh objek atau subjek yang memiliki karakteristik-karakteristik tertentu kemudian dipelajari dengan jelas dan lengkap sehingga dapat ditarik simpulannya. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi.⁵⁸ Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah mahasiswa UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 pengguna layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI Mobile).

⁵⁷ Deni, Metode Penelitian Kuantitatif, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2013. Hal.37

⁵⁸ Nila, pengantar statistik penelitian, Depok, PT. Raja Grafindo Persada, 2017. Hal.11

Tabel 3. 1

Jumlah Mahasiswa UIN Walisongo Semarang

No.	Angkatan	Jumlah (Mahasiswa)
1.	2019	4.419
2.	2020	3.381
3.	2021	5.519
Total		13.319

Sumber : <https://ppid.walisongo.ac.id/5-519-mahasiswa-baru-uin-walisongo-ikuti-pbak/>

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau waktu dari populasi yang akan diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling yaitu simple random sampling merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan karakteristik strata yang ada dalam populasi. Adapun teknik sampel yang digunakan untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini dengan rumus slovin adalah sebagai berikut:⁵⁹

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = ukuran populasi

e = Toleransi eror

⁵⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: ALFABETA, 2008)

Berikut perhitungan sampel dengan toleransi eror 10% adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{13.319}{1 + 13.319 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{13.319}{1 + 133,19}$$

$$n = \frac{13.319}{134,19}$$

$$n = 99,25$$

Dengan hasil 99,25 berdasarkan perhitungan sampel di atas maka peneliti menggunakan sampel sebanyak 99,25 yang kemudian dibulatkan dikarenakan mempermudah untuk penulis meneliti responden tersebut yang kemudian dibulatkan menjadi 99 responden mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan 2019-2021. Teknik dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik probability sampling yakni cara pengambilan sampel kebetulan atau secara acak tanpa memandang strata

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik dalam pengambilan data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungan dalam objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personel yang diteliti dan dapat pula berasal dari lapangan. Pengumpulan data primer dilakukan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan angket (kuesioner) secara langsung kepada nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna Mobile banking yakni Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 sebagai objek penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini yakni:

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Kuesioner adalah usaha untuk mengumpulkan sebuah informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup karena alternatif jawaban telah disediakan, dalam penelitian ini kuesioner disebar. Penulis membuat google form yang berisi kuisisioner yang nantinya diajukan kepada mahasiswa UIN Walsiongo Semarang Angkatan 2019-2021.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara atau diperoleh secara tidak langsung dari jurnal, buku, artikel, majalah dan statistik.

3.4 Skala Pengukuran

Skala merupakan suatu prosedur pemberian angka atau simbol lain kepada sejumlah ciri dari suatu obyek. Jadi, peneliti memberikan skala angka pada suatu obyek tertentu. Dengan kata lain, pengukuran merupakan pemberian angka-angka terhadap benda atau peristiwa dengan kaidah tertentu dan menunjukkan bahwa kaidah yang berbeda menghendaki skala dan pegukuran yang berbeda. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala pengukuran likert, skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung pernyataan (negatif), digunakan untuk mengukur sikap responden terhadap suatu jawaban. Skala pengukuran terbagi dalam beberapa skala yang masing-masing skala mempunyai skor penilaian antara 1-5, dimana skor 1 untuk jawaban responden yang sangat rendah sampai dengan skor 5 untuk jawaban responden yang sangat tinggi. Penggunaan skala 1-5 mengingat skala mengingat skala tersebut lazim digunakan dalam jurnal-jurnal 58 penelitian pemasaran dan untuk menghindari adanya jawaban ragu-ragu. Berikut tabel pembobotan nilai untuk jawaban responden :

Tabel 3. 2

Skala Pengukuran

Sangat tidak setuju (STS)	1	2	3	4	5	Sangat setuju (SS)
---------------------------	---	---	---	---	---	--------------------

3.5 Defini Operasional

No.	Variabel	Indikator	Skala
1.	Persepsi Teknologi (X ₁) Merupakan tanggapan yang akan muncul dari penggunaan suatu teknologi apakah dapat diterima oleh seseorang atau tidak dapat diterima	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan transaksi 2. Kegunaan mobile banking 3. Efektivitas transaksi 4. Mendukung aktivitas 	Skala Likert (1-5)
2.	Risiko (X ₂) merupakan peluang terjadinya bad outcome dan besarnya peluang dapat diestimasi ⁶⁰	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencurian data 2. Kegagalan bertransaksi 3. Keamanan 4. Typo Site 	Skala Likert (1-5)
3.	Handling Complaint (X ₃) merupakan teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan 2. Empati 3. Kecepatan 4. Keadilan 5. kemudahan 	Skala Likert (1-5)
4.	Minat (Y) Merupakan kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang ⁶¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Manfaat 2. Jamina Privasi 3. Kecenderungan Menggunakan 4. Pelayanan 	Skala Likert (1-5)

⁶⁰ Ali masyhud, Manajemen Risiko (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,2006) h.20

⁶¹ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam, (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 262

3.6 Instrumen Penelitian

Uji instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan data kuantitatif, instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas berikut penjelasannya:

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan berulang kali. Realibilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

3.7.1.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik. Apabila data tidak berdistribusi normal, maka kita tidak dapat menggunakan analisis parametrik melainkan menggunakan analisis nonparametrik. Namun ada solusi lain jika data tidak berdistribusi normal yaitu dengan menambah lebih banyak jumlah sampel. Cara untuk menentukan apakah suatu model berdistribusi normal atau tidak, biasanya hanya melihat pada bentuk histogram residual yang bentuknya seperti lonceng atau tidak, atau menggunakan scatter plot dengan mengacu pada nilai residu yang membentuk pola tertentu. Jika melihat distribusi normal dengan cara ini, maka akan menimbulkan kesalahan fatal karena pengambilan keputusan terhadap data yang berdistribusi normal atau tidak hanya berpatok pada pengamatan gambar saja. Penggunaan uji kolmogorofsmirnov atau uji K-S termasuk dalam penggolongan nonparametrik karena peneliti belum mengetahui apakah data yang digunakan termasuk data parametrik atau bukan. Pada uji K-S, data dapat dikatakan normal apabila nilai $Sign > 0,05$.⁶²

⁶² Rambat Lupiyoadi, Ridho Bramulya Ikhsan, *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Salemba empat, 2015, hal. 134-135

3.7.1.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantar variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier. Dalam analisis regresi, suatu model harus terbebas dari gejala multikolinieritas dan untuk mendeteksi apakah suatu model mengalami gejala multikolinieritas, maka dapat dilihat pada Nilai RSquare semakin membesar, padahal pada pengujian secara parsial tidak ada pengaruh atau nilai signifikan $> 0,05$. Untuk mengetahui apakah suatu model regresi yang dihasilkan mengalami gejala multikolinieritas, dapat dilihat pada nilai VIF (Variance Inflation Factor). Model regresi yang baik, jika hasil penghitungan menghasilkan nilai $VIF < 10$ dan bila menghasilkan nilai $VIF > 10$ berarti telah terjadi multikolinieritas yang serius di dalam model regresi.⁶³

3.7.1.3 Uji Heterokedastisitas

Suatu model pengujian seperti regresi linier berganda, maka data harus terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas berarti variasi residual tidak sama dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga variansi residual harus bersifat homoskedastisitas yaitu pengamatan satu dengan pengamatan yang lain sama agar memberikan pendugaan model yang lebih akurat. Pada dasarnya, pengujian heteroskedastisitas sama dengan pengujian normalitas, yaitu menggunakan pengamatan pada gambar, namun sekali lagi cara ini kurang tepat karena pengambilan keputusan data memiliki gejala heteroskedastisitas atau tidak hanya berdasarkan gambar dan kebenarannya tidak dapat dipertanggung jawabkan. Banyak alat statistik yang digunakan untuk menduga apakah suatu model terbebas dari gejala heteroskedastisitas atau tidak, seperti uji park (Park Test), uji white, uji glejser. Pada penelitian ini akan dibahas salah satu alat statistik untuk pengujian heteroskedastisitas, yaitu menggunakan uji glejser dengan menggunakan bantuan software SPSS.

3.8 Analisis Regresi Berganda

Analisis berganda adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel (X_1 , X_2 dan X_3) secara bersamaan terhadap variabel terikat (Y), dengan menggunakan analisis berganda akan diketahui seberapa besar indeks korelasi gand dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat.⁶⁴

⁶³ Rambat Lupiyoadi, Ridho Bramulya Ikhsan, *Praktikum Metode Riset*hal. 142

⁶⁴ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: MediaKom, 2010, Hal 61.

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

Keterangan :

Y = Minat

a = Konstanta

X₁ = Persepsi Teknologi

X₂ = Resiko

X₃ = Handling Complaint

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi Berganda

e = Error

3.9 Model Regresi Berganda

3.9.1 Uji T (Uji Signifikansi Parsial)

Uji t test digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel bebas dan tingkat kepercayaan tertentu. Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial/individu dapat dilihat dari nilai signifikansi pada tabel coefficients pada hasil regresi. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen secara signifikan, namun sebaliknya jika nilai signifikansi > 0,05 maka variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.⁶⁵

3.9.2 Uji F (Uji Signifikansi Simultan)

Uji F digunakan untuk menentukan signifikan atau tidaknya suatu variabel bebas secara bersama-sama (simultan) dalam mempengaruhi variabel terikatnya. Uji F dapat dilakukan dengan melihat cara menghitung nilai F table dan F hitung, jika F hitung > F table maka Ho ditolak, jika

⁶⁵ Anang Panggah Wartanto, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Bprs Dana Amanah Surakarta), Skripsi, Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2019, Hal 44.

F hitung < F tabel maka H_0 diterima atau dengan melihat nilai probabilitas, jika angka signifikan < 0,05 maka H_0 ditolak, jika angka signifikan > 0,05 maka H_0 diterima.

3.9.3 Uji R^2

Pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variable-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variable-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (crosssection) relative rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.⁶⁶

⁶⁶ Ricki Yulardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*. (Yogyakarta: innosain 2017), Hal. 9

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.⁸⁶

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRISyariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRISyariah Tbk Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan. Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas [PT Bank Mandiri \(Persero\) Tbk](#) sebesar 51,2%, [PT Bank Negara Indonesia \(Persero\) Tbk](#) (25,0%), [PT Bank Rakyat Indonesia \(Persero\) Tbk](#) sebesar 17,4%, DPLK BRI - Saham Syariah (2%), dan publik (4,4%).⁸⁷

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi

Top Global Islamic Bank

Misi

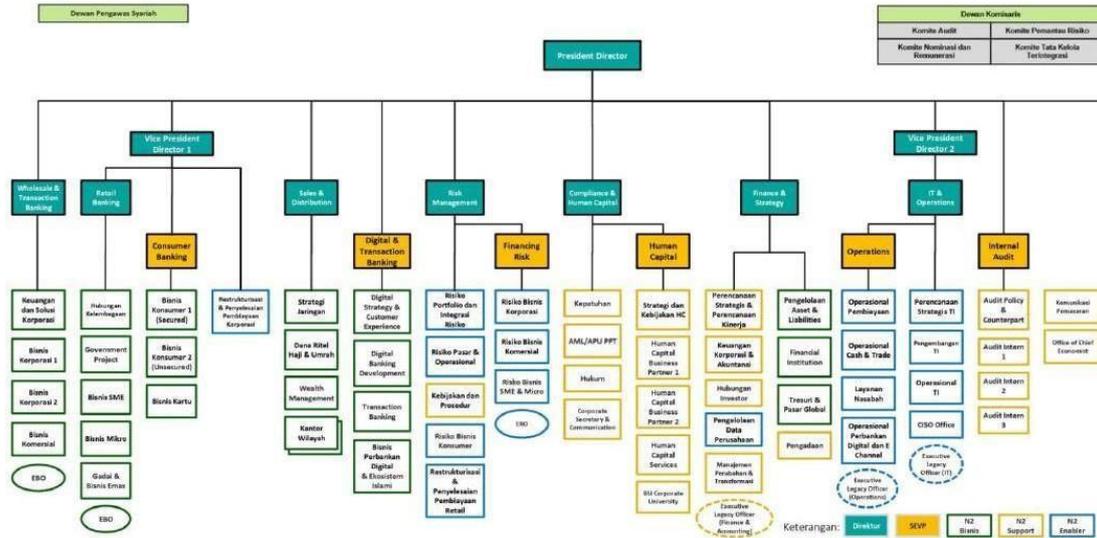
Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham serta Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.⁶⁷

4.2 Struktur Perusahaan Bank Syariah Indonesia

Struktur perusahaan Bank Syariah Indonesia merupakan gambaran dalam hal untuk merealisasikan visi dan misi perusahaan, dan diperlukan struktur perusahaan yang jelas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Sehingga akan lebih mudah untuk mengawasi dan mengarahkan dalam hal melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan terlebih dahulu dan dapat melaksanakan pelayanan secara maksimal. Adapun struktur perusahaan Bank Syariah Indonesia sebagai berikut :

⁶⁷ https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html diakses pada 29 November 2022 pukul 17.30 WIB.

Gambar 4. 5 Struktur Perusahaan BSI



4.3 Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden

4.3.1 Deskriptif Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling data*, data yang akan dikumpulkan peneliti dilakukan secara langsung dan menggunakan kuisiner kepada responden yang telah dipilih yaitu mahasiswa UIN Walisongo semarang angkatan 2019-2021.

Penyebaran kuisiner dilakukan dari tanggal 15 November 2023 hingga 30 November 2023. Dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara menyebarkan kuisiner kepada responden secara tidak langsung dengan menggunakan *google form* kuisiner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Hasil data yang didapatkan kemudian diolah dengan menggunakan program analisis SPSS 26.

4.3.2 Karakteristik Responden

Data karakteristik responden dipakai untuk menggambarkan kondisiresponden sehingga peneliti mudah dalam memahami hasil-hasil dalam penelitian. Karakteristik responden di penelitian ini antara lain namaresponden, jenis kelamin dan angkatan mahasiswa.

4.3.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 4. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent
Laki-laki	46	46 %	46 %
Perempuan	54	54 %	54 %
Total	100	100 %	100 %

Tabel 4.1 menunjukkan objek penelitian berdasarkan jenis kelamin. Dari tabel tersebut menunjukkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 46 orang dengan presentase 46%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 54 orang dengan presentasi 54%. Dari tabel tersebut jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan.

4.3.2.2 Angkatan

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Frequency	Percent	Valid Percent
2019	20	20%	20%
2020	45	45%	45%
2021	35	35%	35%
Total	100	100%	100%

Dari tabel 4.2 diatas, menunjukkan bahwasannya objek penelitian berdasarkan angkatan mahasiswa UIN Walisongo Semarang angkatan 2019-2021. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwasannya angkatan 2019 berjumlah 20 responden dengan presentase 20%, selanjutnya mahasiswa angkatan 2020 berjumlah 45 responden dengan presentase sebesar 45% dan mahasiswa angkatan 2021 berjumlah 35 responden dengan presentase 35%.

4.4 Uji Instrumen

4.4.1 Uji Validitas

Tujuan uji validitas kuesioner untuk mengetahui kesahihan kuesioner. Kuesioner dikatakan valid artinya bahwa kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Kriteria pertanyaan pada kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r_{hitung}

lebih besar dari r_{tabel} peneliti menggunakan alat bantu SPSS 25 sedangkan r_{tabel} menggunakan tabel yang terlampir dengan mengetahui terlebih dahulu derajat kebebasannya.

Dalam penelitian ini derajat kebebasan (*Degree of freedom*) adalah $df = n - 2$. Dengan ketentuan n (jumlah responden) adalah 100 responden, jadi besarnya $df = 100 - 2 = 98$ dengan α 0,05 (5%). Maka di dapat R_{tabel} 0,1946. Adapun uji validitas dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4. 3

Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Pearson Correlation (Rhitung)	Rtabel	Keterangan
Persepsi Teknologi (X1)	X1.1	0,775	0,1946	Valid
	X1.2	0,777	0,1946	Valid
	X1.3	0,716	0,1946	Valid
	X1.4	0,773	0,1946	Valid
Resiko (X2)	X2.1	0,871	0,1946	Valid
	X2.2	0,867	0,1946	Valid
	X2.3	0,793	0,1946	Valid
	X2.4	0,811	0,1946	Valid
Handling Complaint (X3)	X3.1	0,826	0,1946	Valid
	X3.2	0,825	0,1946	Valid
	X3.3	0,844	0,1946	Valid
	X3.4	0,801	0,1946	Valid
	X3.5	0,832	0,1946	Valid
Minat Nasabah (Y)	Y1	0,727	0,1946	Valid
	Y2	0,847	0,1946	Valid
	Y3	0,848	0,1946	Valid
	Y4	0,805	0,1946	Valid

Berdasarkan tabel diatas perhitungan yang dilakukan menunjukkan bahwa syarat minimum yang harus dipenuhi agar kuesioner dikatakan valid yaitu r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0,1946$ dapat terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui konsistensi jawaban setiap responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam setiap variabel. Dalam penelitian ini uji reliabilitas diukur dengan uji statistic *Cronbach Alpha Coefficient* (α). Kuesioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) lebih dari 0,60. Berikut tabel hasil perhitungan uji reliabilitas :

Tabel 4. 4
Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha Coefficient</i> (α)	Keterangan
X1	0,756	Reliabel
X2	0,855	Reliabel
X3	0,880	Reliabel
Y	0,822	reliabel

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner reliabel karena syarat minimum *Cronbach Alpha Coefficient* (α) lebih dari 0,6 dapat terpenuhi. Variabel X1 memiliki nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) sebesar 0,756. Variabel X2 memiliki nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) sebesar 0,855. Variabel X3 memiliki nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) sebesar 0,880. Dan variabel Y memiliki nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) sebesar 0,822. Semua variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) lebih dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua variabel dalam penelitian ini reliabel.

4.5 Uji Asumsi Klasik

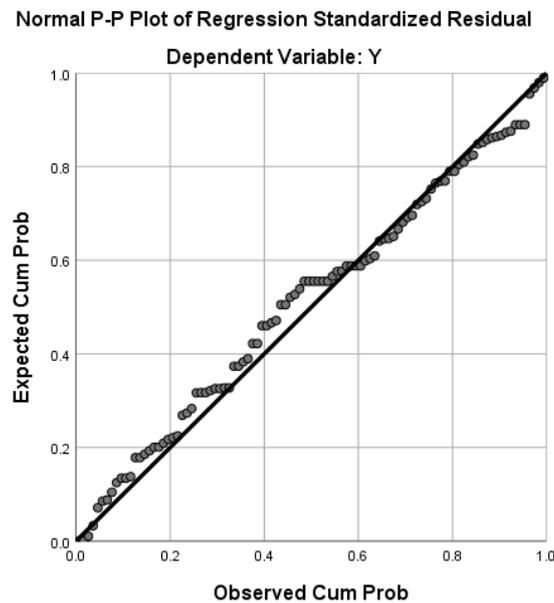
Dalam penelitian ini uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang paling tepat digunakan. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini yang digunakan untuk menguji normalitas data secara statistik uji yaitu Kolmogorov Smirnov satu arah, uji multikolinearitas menggunakan Variance Inflation

Factors (VIF) dan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser. Uji otokorelasi tidak dilakukan karena data silang.

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menganalisis suatu sebaran data dengan nilai residualnya terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini pengujian normalitas menggunakan uji normal P-P Plot dan dikuatkan dengan *Kolmogorov Smirnov*. Data *Kolmogorov Smirnov* termasuk kategori normal jika nilai signifikansi $> 0,05$. Berikut hasil uji P-P Plot dan *Kolmogorov smirnov*.

Grafik 4. 1 Hasil Uji P-P Plot



Pengambilan dasarkeputusan dari uji Normal P-P plot Of Regressions Standarized residual yaitu jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi uji asumsi normalitas. Dilihat dari gambar diatas, data menyebar di sekitas garis diagonal.

Tabel 4. 5

Hasil Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41192752

Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.067
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.167 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sesuai dengan uraian diatas, menunjukkan nilai signifikan (Asymp.sig (2-tailed)) yang kemudian di exact dengan teknik monte carlo maka nilai assymp sig 2 tailed adalah 0,167. Angka signifikan ini lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa sebaran data dalam penelitian ini terdistribusi normal, karena telah memenuhi syarat yaitu nilai signifikan $> 0,05$.

4.5.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk mengetahui serta menganalisis apakah ditemukan korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi penelitian. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independennya. Pengujian multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Nilai *tolerance* merupakan pengukuran untuk mengukur variabel independen yang terpilih namun tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika nilai *tolerance* yang semakin rendah menandakan nilai VIF yang semakin tinggi, karena $VIF = 1/tolerance$.⁶⁸ Nilai *cutoff* digunakan untuk mengetahui besaran nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), untuk penarikan kesimpulan nilai *cutoff* yang digunakan yaitu apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ sama dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 , maka model regresi tidak mengalami korelasi antar variabel independennya. Begitu juga sebaliknya, apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ sama dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 maka model regresi terdapat korelasi antar variabel independennya. Berikut hasil pengujian multikolonieritas:

⁶⁸ Widarjono, Analisis Regresi Dengan Spss.

Tabel 4. 6
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.918	1.122		1.710	.091		
X1	.179	.096	.167	1.865	.065	.397	2.521
X2	.340	.079	.381	4.323	.000	.410	2.439
X3	.300	.085	.365	3.512	.001	.294	3.405

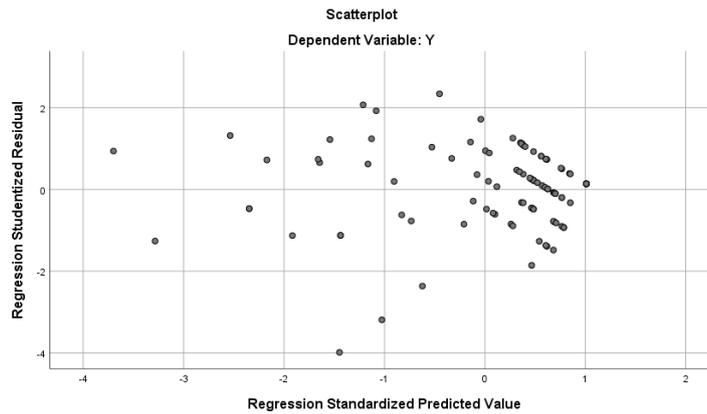
a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas diatas, dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan nilai VIF pada variabel persepsi teknologi menunjukkan angka 0,397 dan nilai VIF 2,521. Variabel resiko menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,410 dan nilai VIF sebesar 2,439. Variabel handling complaint memiliki nilai *tolerance* 0,294 dan nilai VIF sebesar 3,405. Semua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa ketiga variabel independen dalam penelitian ini bebas gejala multikolonieritas.

4.5.3 Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik yaitu regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau model regresi yang terdapat kesamaan varian (homokedastisitas). Dalam penelitian ini pengujian heteroskedastisitas menggunakan scatter plot dan uji Glejser dengan meregresi variabel- variabel independen dalam persamaan regresi dengan nilai residual sebagai variabel dependennya. Apabila nilai Sig. variabel independen yang dihasilkan < 0,05, maka data yang digunakan mengalami gejala heterokedastisitas. Begitu juga sebaliknya, apabila nilai Sig. variabel independen yang dihasilkan > 0,05, maka dapat disimpulkan data yang digunakan bebas dari gejala heterokedastisitas. Berikut hasil pengujian heterokedastisitas.

Gambar 4. 9 Hasil Scatter Plot



Heterokedastisitas tidak akan terjadi jika titik-titik dalam scatterplot menyebar secara acak. titik-titik harus menyebar dibagian atas maupun dibagian bawah angka nol dari sumbu vertical maupun sumbu Y. berdasarkan gambar diatas dalam penelitian ini membuktikan tidak terjadi heterokedastisitas, karena titik-titik dalam scatterplot menyebar dan tidak berpola, sehingga sesuai dengan dasar pengambilan keputusan. Selain itu, untuk membuktikan terjadi tidaknya heterokedastisitas dalam penelitian ini dapat juga menggunakan uji glejser.

Tabel 4. 7

Hasil Uji Glesjer

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.350	.676	4.954	.000
	X1	.025	.058	.063	.672
	X2	-.114	.047	-.351	.068
	X3	-.033	.051	-.111	.520

a. Dependent Variable: ABS

Dari hasil uji Glejser dalam tabel 4.pengambilan keputusan uji heterokedastisitas dilihat berdasarkan nilai Sig. masing-masing variabel independen. Variabel persepsi teknologi memiliki nilai Sig sebesar 0,672 yang berarti lebih besar dari 0,05. Variabel resiko mempunyai nilai Sig yang menunjukkan angka 0,068 dimana angka ini lebih besar dari 0,05. Dan variabel handling complaint memiliki nilai Sig sebesar 0,520 dimana angka ini melebihi 0,05. Ketiga variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Sig yang melebihi 0,05. Sehingga variabel independen yang digunakan dalam

penelitian ini tidak mengalami gejala heterokedastisitas karena telah memenuhi syarat nilai Sig > 0,05.

4.6 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah model regresi untuk menganalisis lebih dari satu variabel independen. Dalam penelitian ini analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui atau menganalisis besarnya pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia" (Studi Pada Mahasiswa Uin Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 Pengguna Layanan Mobile Banking Bank). Berikut hasil pengujiannya:

Tabel 4. 8

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.918	1.122		1.710	.091
	X1	.179	.096	.167	1.865	.065
	X2	.340	.079	.381	4.323	.000
	X3	.300	.085	.365	3.512	.001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan output pengujian regresi linear berganda serta didapatkan rumus persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 1,918 + 0,179 + -0,340 + 0,300 + e$$

Keterangan :

Y = Minat Nasabah

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel persepsi teknologi

β_2 = Koefisien regresi variabel resiko

β_3 = Koefisien regresi variabel handling complaint

X1 = persepsi teknologi

X2 = resiko

X3 = handling complaint

e = Standar error

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta atau a sebesar 1,918 menyatakan bahwa apabila persepsi teknologi (X1), resiko (X2), dan handling complaint (X3) diasumsikan 0 (tidak dimasukkan) dalam penelitian ini maka variabel minat nasabah Bank Syariah Indonesia memiliki nilai sebesar 1,918 artinya kepuasan nasabah bank syariah indonesia sebelum dipengaruhi variabel keamanan, jaminan dan kredibilitas adalah sebesar 1,918%. Dan apabila persepsi teknologi, resiko dan handling complaint, maka minat nasabah bank syariah indonesia akan mengalami kenaikan.
2. Koefisien X1 (Persepsi Teknologi)

Nilai koefisien regresi X1 dalam persamaan diatas sebesar 0,179 yang artinya jika variabel persepsi teknologi ditingkatkan, dalam hal ini persepsi nasabah mengenai persepsi teknologi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dengan kecepatan transaksi, kegunaan mobile banking dan efektivitas transaksi serta mendukung aktivitas ditambah maka minat nasabah Bank Syariah Indonesia akan mengalami peningkatan sebesar 0,179%.

3. Koefisien X2 (Resiko)

Nilai koefisien regresi X2 dalam persamaan diatas sebesar 0,340, artinya jika variabel resiko ditingkatkan, dalam hal ini persepsi nasabah mengenai resiko pencurian data, kegagalan bertransaksi dan keamanan terantisipasi dan terjadi dengan baik. Maka minat nasabah bank syariah indonesia akan mengalami kenaikan sebesar 0,340 %.

4. Koefisien X3 (Kredibilitas)

Nilai koefisien regresi X3 dalam persamaan diatas sebesar positif 0,300. Artinya jika variabel handling complaint ditingkatkan, dalam hal ini persepsi nasabah terhadap handling complaint bank syariah indonesia sesuai dengan pelayanan, empati, kecepatan

dan keadilan serta kemudahan yang baik dalam penanganannya. Maka minat nasabah bank syariah indonesia akan mengalami peningkatan sebesar 0,300 %.

4.7 Uji hipotesis

4.7.1 Uji T

Uji koefisien regresi parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Uji t ini merupakan bahan pertimbangan apakah suatu hipotesis penelitian akan diterima atau ditolak. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antar variabel penelitian, berikut kriteria pengujiannya :

1. Apabila nilai signifikansi $\leq 0,05$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependennya.
2. Apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$ atau $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependennya.

Diketahui t_{tabel} untuk $df = n-k-1$, dimana n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel bebas. Jadi $df = 100-3-1 = 96$ dan tingkat signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.98498.

Tabel 4. 9

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.918	1.122		1.710	.091
	X1	.179	.096	.167	1.865	.065
	X2	.340	.079	.381	4.323	.000
	X3	.300	.085	.365	3.512	.001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengujian dengan SPSS yang telah dilakukan, didapatkan penjabarannya yaitu:

1. Pengujian terhadap variabel persepsi teknologi

Angka signifikan yang dimiliki variabel persepsi teknologi sebesar 0,065. Dan nilai thitung sebesar 1,865 sedangkan ttabel 1.98498. Sehingga nilai thitung $01,865 < T$ tabel 1.98498 dengan tingkat signifikan $0,065 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi teknologi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia menggunakan layanan mobile banking, maka H1 ditolak.

2. Pengujian variabel terhadap resiko

Angka signifikan yang dimiliki variabel resiko sebesar 0,000. Dan nilai thitung sebesar 4.323 sedangkan T tabel 1.98498. Sehingga nilai thitung $4,323 > T$ tabel 1.98498 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel resiko berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan layanan mobile banking, maka H2 diterima.

3. Pengujian terhadap variabel handling complaint

Angka signifikan yang dimiliki variabel kredibilitas sebesar 0,001. Dan nilai t hitung sebesar 3,512 sedangkan t tabel 1.98498. Sehingga nilai thitung $3,512 > T$ tabel 1.98498 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan layanan mobile banking, maka H3 diterima.

4.7.2 Uji F

Uji pengaruh simultan dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Untuk mengetahui F tabel maka menggunakan $df_1 = k - 1$, dan $df_2 = n - k$. $df_1 = 4 - 1 = 3$, $df_2 = 100 - 4 = 96$. Maka nilai F tabel adalah 2,7. Lihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 10

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.390	3	149.797	72.864	.000 ^b
	Residual	197.360	96	2.056		
	Total	646.750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan hasil olah data pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1, X2 dan X3 adalah F hitung lebih besar dari F tabel, dan hasilnya $72,864 > 2,7$ dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,000, hal ini memberikan kesimpulan bahwasannya untuk hasil tersebut diterima, yang berarti terdapat pengaruh persepsi teknologi (X1), resiko (X2) dan handling complaint (X3) secara simultan terhadap minat nasabah (Y).

4.7.3 Uji R²

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu $0 < R^2 < 1$.⁶⁹ Apabila nilai R² semakin mendekati 1 menandakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin kuat. Begitu juga sebaliknya, apabila nilai R² semakin mendekati angka 0 maka menandakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen kurang informasi. Berikut hasil pengujian koefisien determinan (R²) :

Tabel 4. 11

Hasil Uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.695	.685	1.434

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square (Koefisien Determinasi) yang didapat adalah 0,685. Hal ini menunjukkan besarnya presentase variabel persepsi teknologi, resiko dan handling complaint dalam menjelaskan variabel dependennya yaitu minat nasabah sebesar 68,5%. Sedangkan 31,5% sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

⁶⁹ Taufiq dan Adam, "Determinasi Harga Saham Syariah Melalui Analisis Terhadap Faktor Fundamental Dan Makro Ekonomi., Jurnal ekonomi, Vol 1 No 3, 2014.

4.8 Pembahasan Analisis Data

4.8.1 Pengaruh variabel persepsi teknologi terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan layanan mobile banking

Dalam penelitian ini variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil dari data penelitian yang sudah diolah dan diuraikan dalam tabel 4.9,. Berdasarkan data penelitian yang telah diolah dan diuraikan dalam tabel 4.9, diketahui nilai thitung variabel keamanan sebesar 1,865 dan T tabel adalah 1.98498. Dimana nilai T hitung ($1,865 < T \text{ tabel } (1.98498)$), sehingga variabel persepsi teknologi tidak memiliki pengaruh terhadap minat nasabah atau H1 ditolak dengan nilai signifikan $0,065 > 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi teknologi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah. Variabel persepsi teknologi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah disebabkan oleh system layanan mobile banking BSI mobile dirasa masih kurang baik di banding dengan layanan bank lainnya.. Alasan tersebut didasari oleh penulis dari hasil isi kuesioner dari variabel persepsi teknologi dimana salah satu pertanyaan keusionernya yang membahas mobile banking bank syariah indonesia sudah baik dibanding dengan layanan bank lainnya bernilai rendah dibanding dari pernyataan yang lainnnya, yakni bernilai 2 dan 3. Dari kurang baiknya layanan system mobile banking bank syariah Indonesia, maka bisa mengakibatkan minat nasabah menjadi turun. Sehingga variabel persepsi teknologi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.

Persepsi terhadap teknologi informasi dapat memiliki dampak signifikan terhadap minat nasabah, terutama dalam konteks industri perbankan dan keuangan. Persepsi positif atau negatif terhadap teknologi informasi dapat memengaruhi bagaimana nasabah berinteraksi dengan layanan perbankan digital atau produk finansial yang ditawarkan. Berikut adalah beberapa cara di mana persepsi terhadap teknologi informasi dapat mempengaruhi minat nasabah:

1. Kenyamanan Pengguna (User-Friendliness): Jika nasabah merasa bahwa teknologi informasi yang digunakan oleh suatu lembaga keuangan mudah digunakan dan nyaman, ini dapat meningkatkan minat mereka untuk mengadopsi layanan digital. Sebaliknya, jika antarmuka atau proses penggunaan teknologi dianggap sulit atau membingungkan, nasabah mungkin enggan menggunakan layanan tersebut.

2. Keamanan Informasi: Keamanan merupakan faktor kritis dalam dunia keuangan. Jika nasabah percaya bahwa teknologi informasi yang digunakan oleh lembaga keuangan tersebut aman dan dapat melindungi informasi pribadi mereka, ini dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan digital. Sebaliknya, kekhawatiran tentang keamanan informasi dapat mengurangi minat nasabah.
3. Inovasi Produk dan Layanan: Persepsi tentang sejauh mana teknologi informasi digunakan untuk menciptakan inovasi dalam produk dan layanan keuangan dapat memengaruhi minat nasabah. Nasabah mungkin lebih tertarik menggunakan layanan digital jika mereka melihat adanya nilai tambah atau fitur inovatif yang tidak tersedia dalam layanan tradisional.
4. Pendidikan dan Kesadaran: Tingkat pemahaman dan kesadaran nasabah tentang manfaat teknologi informasi dalam konteks perbankan dapat memainkan peran penting. Jika nasabah tidak sepenuhnya memahami atau menyadari potensi keuntungan teknologi informasi, minat mereka untuk mengadopsi layanan digital mungkin rendah.
5. Dukungan Pelanggan: Persepsi terhadap ketersediaan dan kualitas dukungan pelanggan untuk layanan digital juga dapat mempengaruhi minat nasabah. Jika nasabah merasa bahwa ada dukungan yang memadai dan responsif untuk membantu mereka dengan masalah atau pertanyaan terkait teknologi informasi, ini dapat meningkatkan minat mereka.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rudiansyah Putra yang berjudul Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Di PT. Bank Sumut KCSY H.M. Yamin) dimana hasilnya variabel persepsi teknologi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking. Dimana hasil penelitian ini variable persepsi teknologi memiliki nilai signifikan $0,122 > 0,05$ dan nilai thitung $1,572 < t_{tabel} 2,011$. Maka variabel persepsi teknologi tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan Mobile Banking BSI, dan penelitian yang dilakukan oleh Chotimatul Hamidah yang berjudul Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Persepsi Teknologi, Tingkat Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Fasilitas Internet Banking Pada Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Batu) yang hasilnya variabel persepsi teknologi secara

parsial tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan fasilitas internet banking, sehingga dikatakan selaras dengan penelitian terdahulu.

3.82 Pengaruh variabel resiko terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan mobile banking

Dalam penelitian ini variabel resiko terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan mobile banking. Berdasarkan hasil dari data penelitian yang sudah diolah dan diuraikan dalam tabel 4.9,. Berdasarkan data penelitian yang telah diolah dan diuraikan dalam tabel 4.9, diketahui nilai T hitung variabel resiko sebesar 4,323 dan T tabel adalah 1.98498. Dimana nilai T hitung ($4,323 < T$ tabel (1.98498), sehingga variabel resiko memiliki pengaruh terhadap minat nasabah atau H_2 diterima dengan nilai signifikan $0,000 > 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa resiko berpengaruh terhadap minat nasabah. Variabel resiko berpengaruh terhadap minat nasabah disebabkan oleh factor yang diantisipasi dengan baik mengenai resiko adanya pencurian data, resiko kegagalan dalam bertransaksi, dan bank syariah Indonesia mampu memberikan jaminan keamanan terhadap nasabah. Alasan tersebut didasari oleh penulis dari hasil kuesioner dari variabel resiko menunjang dari seluruh pertanyaan untuk memberikan keyakinan terhadap variabel resiko yakni bernilai 4 dan 5.

Risiko merupakan suatu ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan. Semakin kecil risiko dari individu maka akan semakin besar tingkat kepercayaannya, begitupula sebaliknya. Jika risiko ini meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan nasabah dalam melakukan transaksi maka akan terjadi dengan minat yang menurun.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gilang Rizky Amijaya yang berjudul Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca). Dimana hasil penelitian ini variable Resiko memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung $4,526 > ttabel 1,99$. Maka variable Resiko berpengaruh terhadap minat menggunakan Mobile Banking BSI, sehingga dikatakan selaras dengan penelitian terdahulu.

4.8.3 Pengaruh Variabel Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia Menggunakan Mobile Banking

Dalam penelitian ini variabel Handling Complaint terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil dari data penelitian yang sudah diolah dan diuraikan dalam tabel 4.9,. Berdasarkan data penelitian yang telah diolah dan diuraikan dalam tabel 4.9, diketahui nilai thitung variabel kredibilitas sebesar 3,512 dan T tabel adalah 1.98498. Dimana nilai T hitung ($3,512 < T \text{ tabel } (1.98498)$), sehingga variabel handling complaint memiliki pengaruh terhadap minat nasabah atau H3 diterima dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah. Variabel handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah disebabkan oleh bank syariah Indonesia mampu memberikan pelayanan keluhan dengan cepat dan tanggap, memiliki rasa empati terhadap nasabah, memberikan pelayanan keluhan dengan solutif dan adil.. Alasan tersebut didasari oleh penulis dari hasil isi kuesioner dari variabel handling complaint dimana seluruh pertanyaan mampu menunjang variabel handling complain berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking bank syariah Indonesia yakni dengan nilai 4 dan 5.

handling complaint merupakan respons perusahaan terhadap ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan dan diimplementasikan dengan tindakan penanganan sehingga memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi pelayanan keluhan nasabah (*handling complaint*) yang diberikan maka minat nasabah yang menggunakan internet banking semakin meningkat. Begitu pula dengan sebaliknya jika pelayanan *handling complaint* yang diberikan sangat rendah maka minat nasabah yang menggunakan internet banking akan semakin menurun.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irma Monika yang berjudul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Informasi dan Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya dimana variabel handling complaint berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimana hasil penelitian ini variable Handling Complaint memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,01$ dan nilai thitung $7,147 > t \text{ tabel } 1,294$. Maka variabel Handling Complaint berpengaruh terhadap minat menggunakan Mobile Banking BSI, sehingga dikatakan selaras dengan penelitian terdahulu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data pada bab yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan yang diperoleh dari penelitian Pengaruh persepsi teknologi, resiko, dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile bank studi kasus mahasiswa UIN Walisongo Angkatan 2019-2021 adalah :

1. Variabel persepsi teknologi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia dibuktikan dengan Angka signifikan yang dimiliki variabel keamanan sebesar 0,363. Dan nilai thitung sebesar 1,865 sedangkan ttabel 1.98498. Sehingga nilai thitung $1,865 < T_{tabel} 1.98498$ dengan tingkat signifikan $0,065 > 0,05$. Variabel persepsi teknologi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dikarenakan layanan mobile banking BSI mobile dirasa system layanan mobile banking kurang baik dibanding dengan layanan bank lainnya.
2. Variabel resiko berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan layanan mobile banking dibuktikan dengan Angka signifikan yang dimiliki variabel jaminan sebesar 0,000. Dan nilai thitung sebesar 4,323 sedangkan T tabel 1.98498. Sehingga nilai thitung $4,323 > T_{tabel} 1.98498$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dimana variabel reesiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking bank syariah Indonesia.
3. Variabel handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan mobile banking dibuktikan dengan Angka signifikan yang dimiliki variabel handling complaint sebesar 0,001. Dan nilai t hitung sebesar 3,512 sedangkan t tabel 1.98498. Sehingga nilai thitung $43,512 > T_{tabel} 1,98609$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Variabel handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang didapat, adapun saran yang diberikan untuk Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Bank

Atas dasar pada penelitian ini sebaiknya pihak Bank Syariah Indonesia harus lebih memperhatikan kualitas system mobile banking BSI Mobile atau membangun kepercayaan

kepada konsumen perihal tidak adanya resiko layanan BSI Mobile. Begitu halnya dengan pihak Bank Syariah Indonesia harus lebih meningkatkan pelayanan dan merespon dengan cepat perihal aduan nasabah ketika layanan mobile banking terjadi kendala/masalah dalam bertansaksi. Dari hasil penelitian ini maka bisa ditarik sebagai media pembelajaran untuk pihan Bank Syariah Indonesia sebagai acuan dalam memperbaiki system layanan handling nasabah, mengenai kemudahan dan meminimalisir mengenai resiko-resiko yang ada di perbankan.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel baru yang berkaitan dengan kepuasan nasabah selain variabel persepsi teknologi, resiko dan handling complaint Selain itu bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan data terbaru atau data yang update dan menggunakan tahun penelitian yang lebih panjang. Sehingga penelitian mengenai factor yang mempengaruhi minat nasabah dalm menggunakan mobile banking akan semakin terbaru dan semakin variatif.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah konsep penelitian ini menghubungkan komponen-komponen yang diperkirakan terkait dengan variabel bebas (independen), sehingga besar kemungkinan ada beberapa variabel lain yang belum masuk atau belum ikut dalam kerangka konsep yang juga berhubungan dengan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

5.4 Penutup

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat Islam di dunia, yang menjadi penerang dalam kegelapan, yang menunjukkan segala keilmuan termasuk dalam ilmu perbankan syariah yang baik dan diridhai Allah SWT, semoga kita selalu mengikuti jejaknya dan ilmu yang didapatkan bermanfaat dan semoga kita mendapat syafaatnya kelak dihari kiamat.

Penulis menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal itu semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan.

Akhirnya penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat bertambah khasanah keilmuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umum

DAFTAR PUSTAKA

- Adha ,Wilda. 2020. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran Virtual Account Pada Pembayaran Premi, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2020, Hal 14.
- Amijaya, Gilang Rizky. 2010. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca), Skripsi, Universitas Diponegoro, Hal 28.
- Amijaya. 2010. pengaruh teknologi informasi, kemudahan, resiko, dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking, skripsi 2010 perpustakaan FE UNDIP
- Ariesta, Anggie. 2021. Transaksi Mobile dan Internet Banking Melonjak 300 Persen di 2021. <https://www.idxchannel.com/banking/transaksi-mobile-dan-internet-banking-melonjak-300-persen-di-2021> (diakses pada 6 Juli 2022 Pukul 13.12 WIB).
- Ayda, Erni. 2012. *Analisis Minat Siswa Untuk Melanjutkan Sekolah Berdasarkan Theory Planned Behavior*, Tesis, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2012, Hal 9-12.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. 2021 . Jumlah Kredit dan Rekening yang diberikan oleh Bank Pengkreditan Rakyat/Bank Pembiayaan Syariah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah 2019 – 2021. <https://jateng.bps.go.id/indicator/13/557/1/jumlah-kredit-dan-rekening-yang-diberikan-oleh-bank-perkreditan-rakyat-bpr-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah.html> (diakses pada 21 November 2022 pukul 01.30 WIB)
- Bimo, Walgito, 2004. Pengantar Psikologi Umum, Andi, Jakarta.
- Darmadi, Pengembangan Model dan Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), hal.307-308.
- Darmawi, Herman. 2013. Manajemen Risiko, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013. Hal 2
- Davis, F.D., 1989. *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MS Quarterly (online), Vol. 13 Iss. 3, hlm. 318.
- Deni, Metode Penelitian Kuantitatif, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2013. Hal.37

- Gunawan, Nitya Nur Franita. 2022. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton), Skripsi, Hal 2.
- Gunawan, Nitya Nur Franita. 2022. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton), Skripsi, Hal 19.
- Gunawan, Nitya Nur Franita. 2022 Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton). Undergraduate Thesis, Uin Raden Intan Lampung. https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html (diakses pada 29 November 2022 pukul 17.30 WIB)
- Idris , Ferry N dan Sugiarto. 2006. Manajemen Risiko Perbankan dalam Konteks Kesepakatan Basel dan Peraturan Bank Indonesia, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 7.
- Kadir, Abdul. 2003. Pengenalan Sistem Informasi, (Yogyakarta: Andi, 2003) hal. 3.
- Kamal, Fasiha. 2014. Manajemen Resiko Dan Resiko Dalam Islam, *Jurnal Muamalah: Volume IV, No. 2 Agustus 2014*, Hal 97.
- katan Bankir Indonesia (a), Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Jakarta; PT Gramedia, 2014, Hal. 129
- Kotler, P., dan G. Amstrong. 2007. Prinsip-Prinsip Pemasaran, jilid 2, edisi ke-8. Jakarta: Penerbit Erlangga. hlm.34.
- Lubis, Muya Syaroh Iwanda. 2021 Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Perspektif Islam, *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*, Edisi 8 Januari-Juni 2021, Hal 84-86.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. Praktikum Metode Riset Bisnis, Salemba empat,2015, hal. 134-135
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. Praktikum Metode Riset Bisnis, Salemba empat,2015, hal. 142
- Mardiana, Selvy dan Susi Indriyani, 2016. Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung, *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.2 No.01, Januari 2016, Hal 4.
- Masyhud, Ali. 2006. Manajemen Risiko (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,2006) h.20
- Matnin, Aang Kunaifi, Ach Ubaidillah, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet

- Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan), *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, Vol. 06 No. 02 Oktober 2021, Hal 181.
- Natigor, Nasution Fahmi. 2004. Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Keperilakuan. Medan. Behavioral Aspect USU Digital Library - Hal. 1
- Nila, pengantar statistik penelitian, Depok, PT. Raja Grafindo Persada, 2017. Hal.11
- Novi, Syamsul Hadi . 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Jurnal FE UAD*, Hal 55-56.
- Nurfiansyah, Reza. 2022. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Di Kota Kendari, Skripsi, Hal 4-5.
- Nursiah, Muh. Ferils, Jamaludin Kamarudin, Analisis minat menggunakan mobile banking, *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume. 19 Issue 1 (2022), Hal 92.
- Nursiah, Muh. Ferils, Jamaludin Kamarudin, Analisis minat menggunakan mobile banking, *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume. 19 Issue 1 (2022), Hal 93.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2019. Tranformasi Digital Perbankan: Wujudkan Bank Digital. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774> (diakses pada 17 November 2022 puku 13.13 WIB)
- Otoritas Jasa Keuangan. 2019. OJK Terbitkan Panduan Digital Banking. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348> (Diakses Pada 6 Juli 2022 Pukul 13.05 WIB)
- Prasuko, A. Satrio. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Syariah Mobile Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Palembang Veteran, Skripsi.
- Priambodo, Singgih. 2016 Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No. 2 Maret 2016, Hal 4.
- Priyatno, Duwi. 2010. Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS, Yogyakarta: MediaKom, 2010, Hal 61.
- Purwadi, Faisal Dedi. 2020. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi

- kasus pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta). dalam www.eprints.ums.ac.id (diakses pada tanggal 10 januari 2020)
- Putra, Rudiamyah. 2021 Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Di Pt. Bank Sumut Kcsy H.M. Yamin), skripsi, UMSU
- Putra, Rudiamyah. 2021. Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Di Pt. Bank Sumut Kcsy H.M. Yamin), Skripsi, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan 2021 Hal 21.
- Qur'an Kemenag, Al Qur'an QS An-Najm/53:39-40.
- Rizki, Beni. 2011. Analisis Pengaruh Iklan Flexi Terhadap Minat Beli Konsumen , (Pekanbaru: Usniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2012), h. 36-37
- Sangadji , Etta Mamang dan Sopiiah. 2013. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), hal. 64.
- Shihab, M. Quraish. 2008. Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an, (Jakarta: lentera Hati, 2008), hlm. 433
- Shinchan.** <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/risiko-yang-harus-diwaspadai-dalam-penggunaan-internet-banking-dan-mobile-banking> (diakses pada 6 Juli 2022 Pukul 13.45 WIB)
- Simarmata , Janner et.al. 2021. Pengantar Teknologi , (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), Hal 3.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: ALFABETA, 2008)
- Sugiyono,2001. Metode Penelitian, (Jakarta : Alfa beta, 2001). Hal 5.
- Sumarwan, Ujang. 2011. Perilaku Konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran, Bogor. Ghalia Indonesia Hal. 346
- Sulistiyono, Seno Tri. 2016. Ini Dia Daftar Bank dengan Layanan Komplain ATM tercepat. <https://www.tribunnews.com/bisnis/2016/03/24/ini-dia-daftar-bank-dengan-layanan-komplain-atm-tercepat> (diakses pada tanggal 6 Juli 2022 Pada 16.28 WIB)
- Supriyanto, Bambang. 2021. Survei RB Consulting: Tingkat Penetrasi Digital Banking Milenial Baru 30 Persen. <https://finansial.bisnis.com/read/20210414/90/1380972/survei-rb-consulting-tingkat->

[penetrasi-digital-banking-milenial-baru-30-persen](#) (diakses pada 22 November 2022 pukul 13.30 WIB)

- Supriyono, Maryanto. 2011. Buku Pintar Perbankan, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011), hal. 70-71.
- Susi I, Selvy M, “Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) terhadap Kepercayaan dan Komite Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung”, *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol 2, No. 01 Januari 2016, Hal 3.
- Taufiq dan Adam. 2014. Determinasi Harga Saham Syariah Melalui Analisis Terhadap Faktor Fundamental Dan Makro Ekonomi., *Jurnal ekonomi*, Vol 1 No 3, 2014.
- Tjini dan baridwan. 2012. pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan, terhadap minat pengguna sistem internet banking, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEBI*, Hal 2.
- Wahyudhi, Riza Helmawan. 2015. Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri, Skripsi, IAIN Tulungagung.
- Wahab, Muhibb Abdul, dan Abdul Rahman Shaleh. 2014. , Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam, (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 262.
- Wartanto, Anang Panggah. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BPRS Dana Amanah Surakarta). Salatiga. Skripsi, Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Hal 44.
- Widarjono, Agus. 2018. Analisis Regresi Dengan Spss. Yogyakarta. Yogyakarta : UPP STIM YKPN, 2018
- Wiryan, Ryzki, Irma Monika Desi Deria, 2022. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya, *Journal of Applied Islamic Economics and Finance* Vol. 2, No. 2, February 2022, Hal 239.
- Yuliardi, Ricki dan Zuli Nuraeni. 2017. Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS. (Yogyakarta: innosain 2017), Hal. 9

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeijeHcr6yO-cYcaKaXyT_d1M1r8fNAWzggBmqd3Wh9W4-01w/viewform?usp=sf_link

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I

KUESIONER PENELITIAN

Berikut adalah questioner yang berkaitan dengan penelitian “ **pengaruh persepsi teknologi, resiko, dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking (studi kasus mahasiswa/I UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021)**”. Dengan itu, saya memohon dengan hormat kesediaan bantuan mahasiswa/I membantu dalam mengisi questioner ini. Atas kesediaan mahasiswa/I saya ucapkan terimakasih.

Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Umur Responden : tahun
3. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Fakultas/Jurusan :
5. Apakah anda menggunakan layanan *mobile banking*?
 - a. Ya
 - b. Tidak

X₁ Persepsi teknologi Informasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya percaya bahwa BSI Mobile mampu memberikan kecepatan dalam bertransaksi.					
2.	Saya percaya system layanan yang digunakan					

	oleh Bank Syariah Indonesia Sudah baik					
3.	BSI Mobile memberikan ke efektivitasan dalam nasabah bertransaksi					
4.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia mempermudah aktivitas perbankan saya					

X₂ Resiko

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya percaya Bank Syariah Indonesia dapat mencegah timbulnya resiko pencurian data nasabah					
2.	Saya percaya Bank Syariah Indonesia dapat mencegah timbulnya resiko kegagalan transaksi melalui layanan mobile banking					
3.	Bank menjamin keamanan nasabah saat					

	menggunakan layanan mobile banking					
4.	Saya percaya Bank Syariah Indonesia dapat mencegah timbulnya situs/Aplikasi palsu yang serupa					

X₃ Handling Complaint

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan terbaik atas keluhan nasabah					
2.	Bank Syariah Indonesia memberikan rasa empati terhadap nasabah atas keluhan yang dialami oleh nasabah					
3.	Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan keluhan nasabah dengan cepat					
4.	Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan keluhan dengan adil dan					

	penuh kewajaran dalam memecahkan masalah					
5.	Nasabah Bank Syariah Indonesia merasa mudah untuk dapat memberikan atau menyampaikan keluhannya diberbagai platform atas permasalahan yang dialaminya					

Y Minat Menggunakan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Dengan segala kecanggihan teknologi yang digunakan Bank Syariah Indonesia, saya merasakan adanya manfaat dari layanan mobile banking.					
2.	Dengan segala keamanan yang diterapkan Bank Syariah Indonesia, saya merasa bahwa privasi saya terjamin dan aman menggunakan mobile banking					

3.	Saya cenderung menggunakan BSI Mobile untuk bertransaksi disetiap hari nya					
4.	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga saya tertarik menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia					

Lampiran 2

Dokumentasi



Lampiran 3

Jawaban Responden Terhadap Setiap Pertanyaan

No	X1.2	X1.3	X1.4	X1.TOTAL	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.TOTAL
	2	2	2	8	2	2	4	2	10
	4	4	4	16	3	3	3	2	11
	4	3	3	14	2	3	3	3	11
	4	4	4	16	2	4	3	3	12
	4	4	4	16	4	3	4	4	15
	5	5	5	20	4	5	5	5	19
	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	4	4	4	17	4	4	5	5	18
	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	4	5	3	17	3	4	4	4	15
	3	4	5	16	2	3	4	5	14
	3	3	3	12	3	3	3	3	12
	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	4	5	4	17	3	3	4	4	14
	3	4	4	15	5	4	5	3	17
	3	3	2	10	2	2	3	2	9
	4	4	3	14	3	4	3	4	14
	3	2	5	15	3	1	2	5	11
	3	4	4	14	3	4	3	4	14
	3	3	3	12	3	3	3	3	12
	5	5	5	20	5	4	4	5	18
	4	5	4	18	5	5	4	4	18
	3	4	5	16	3	4	5	4	16
	5	5	4	19	5	5	5	4	19
	5	4	4	18	5	5	4	5	19
	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	4	4	5	17	5	5	5	5	20
	4	5	5	18	5	5	5	5	20
	5	5	4	19	5	5	5	4	19
	5	4	5	18	5	5	5	5	20
	5	4	3	17	5	5	5	5	20
	3	5	5	17	2	2	4	4	12
	5	4	4	18	5	5	5	5	20
	5	4	3	17	4	5	5	5	19
	4	5	5	18	5	5	4	5	19

	4	4	4	15	4	4	4	5	17
	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	5	5	5	20	4	4	4	4	16
	4	4	5	18	4	5	5	5	19
	5	5	5	19	4	4	5	5	18
	3	5	4	16	2	2	2	3	9
	5	5	5	20	4	5	5	5	19
	5	5	5	20	5	5	4	5	19
	5	5	4	18	5	4	5	5	19
	5	3	2	15	2	4	5	3	14
	3	5	3	13	4	4	5	5	18
	2	3	2	8	3	4	4	3	14
	3	4	4	16	5	4	5	4	18
	5	5	3	17	4	4	3	3	14
	5	4	5	19	4	5	5	5	19
	4	4	4	16	4	4	5	5	18
	5	5	4	19	5	5	5	5	20
	4	5	5	19	5	5	5	4	19
	5	4	4	18	4	5	5	5	19
	4	4	5	17	5	5	5	5	20
	5	4	4	18	5	5	5	5	20
	4	5	5	19	4	5	5	5	19
	5	4	5	19	5	5	4	4	18
	4	5	5	18	5	5	4	4	18
	5	5	5	20	4	5	4	5	18
	4	3	3	14	5	5	5	5	20
	5	5	5	19	4	4	5	5	18
	4	5	5	17	5	5	5	5	20
	4	4	5	17	5	4	5	5	19
	5	5	4	18	4	4	5	5	18
	5	5	5	20	4	5	5	5	19
	5	4	5	19	5	4	5	5	19
	4	5	5	18	4	4	4	5	17
	4	4	5	18	5	5	4	5	19
	4	5	5	19	4	5	5	4	18
	4	5	5	19	4	4	4	4	16
	5	5	5	19	4	4	5	5	18
	5	4	4	18	4	4	5	5	18
	5	5	4	19	5	5	4	4	18

	4	4	4	17	4	5	5	5	19
	5	5	5	19	5	4	5	4	18
	5	5	5	19	4	5	5	5	19
	4	5	4	18	4	4	4	5	17
	4	4	4	16	4	4	4	4	16
	3	5	4	17	2	2	4	2	10
	4	5	5	18	5	4	5	4	18
	4	5	5	18	5	5	5	4	19
	4	5	3	16	4	5	5	5	19
	4	5	5	18	4	3	5	4	16
	5	4	5	18	5	5	5	5	20
	5	4	5	19	5	4	5	5	19
	4	4	5	17	5	4	4	4	17
	5	4	5	19	5	5	4	5	19
	5	4	5	18	5	5	5	5	20
	5	5	5	19	5	4	5	5	19
	5	4	5	19	5	4	5	5	19
	4	5	5	19	4	5	5	5	19
	4	5	5	19	5	5	5	5	20
	5	5	4	18	5	5	5	5	20
	5	5	5	19	5	4	5	5	19
	5	5	5	19	5	4	4	4	17
	5	4	5	19	5	5	4	5	19
	4	5	5	18	5	5	4	4	18
	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	5	5	5	19	4	5	4	4	17

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.TOTAL
1.	3	2	3	3	2	13
2.	3	3	3	3	3	15
3.	4	4	4	3	3	18
4.	4	3	4	4	4	19
5.	4	4	4	4	4	20
6.	5	4	5	5	4	23
7.	5	5	5	5	5	25
8.	5	4	4	4	5	22
9.	5	5	5	5	5	25

10.	4	3	3	4	4	18
11.	4	4	4	4	3	19
12.	3	3	3	3	3	15
13.	5	5	5	5	5	25
14.	4	4	4	4	4	20
15.	4	4	4	4	3	19
16.	2	2	2	2	2	10
17.	4	3	4	4	3	18
18.	4	4	3	1	1	13
19.	4	3	4	4	3	18
20.	3	3	3	3	3	15
21.	5	5	5	5	5	25
22.	4	5	4	4	5	22
23.	4	4	5	4	4	21
24.	4	4	5	5	5	23
25.	5	5	5	5	5	25
26.	5	5	5	5	5	25
27.	5	5	5	4	5	24
28.	5	4	5	5	5	24
29.	5	5	5	4	5	24
30.	4	5	5	5	4	23
31.	5	5	5	5	4	24
32.	4	5	5	2	5	21
33.	5	5	5	5	5	25
34.	5	5	4	4	5	23
35.	5	5	5	5	5	25
36.	4	4	4	5	4	21
37.	5	5	5	5	5	25
38.	5	5	5	5	5	25
39.	4	4	5	5	4	22
40.	5	5	5	5	5	25
41.	4	4	4	4	5	21
42.	5	5	5	5	5	25
43.	5	5	5	5	5	25
44.	4	4	4	5	4	21
45.	3	4	5	3	4	19
46.	3	2	4	4	3	16
47.	4	2	4	5	5	20
48.	4	4	4	5	4	21

49.	4	5	4	5	4	22
50.	4	4	5	5	5	23
51.	5	5	5	5	5	25
52.	5	5	4	5	5	24
53.	4	4	5	5	5	23
54.	5	5	5	5	5	25
55.	4	4	5	5	5	23
56.	5	5	4	4	3	21
57.	5	5	5	5	5	25
58.	5	5	5	5	5	25
59.	4	5	5	5	5	24
60.	5	5	5	5	5	25
61.	5	5	5	5	4	24
62.	5	5	5	5	4	24
63.	5	5	5	5	5	25
64.	4	5	5	5	5	24
65.	5	5	5	5	4	24
66.	4	5	5	5	5	24
67.	4	5	5	4	4	22
68.	5	5	5	5	5	25
69.	5	4	5	5	5	24
70.	5	5	5	4	5	24
71.	4	5	5	5	4	23
72.	5	5	5	5	4	24
73.	5	5	4	5	5	24
74.	3	5	5	5	3	21
75.	5	5	5	5	5	25
76.	5	5	5	5	4	24
77.	5	4	5	5	4	23
78.	5	5	5	4	4	23
79.	5	5	5	5	5	25
80.	4	4	4	4	4	20
81.	5	4	4	4	4	21
82.	4	4	5	5	5	23
83.	4	4	4	3	4	19
84.	4	4	5	5	5	23
85.	4	4	5	4	4	21
86.	4	5	5	4	5	23
87.	4	5	4	4	5	22

88.	5	5	5	5	5	25
89.	5	5	5	4	4	23
90.	5	5	5	5	4	24
91.	5	4	4	5	5	23
92.	5	5	5	5	5	25
93.	5	5	5	4	5	24
94.	5	5	5	5	4	24
95.	5	5	4	5	4	23
96.	5	5	5	5	5	25
97.	5	5	5	5	5	25
98.	5	5	5	5	5	25
99.	5	5	5	5	5	25
100	4	4	3	5	5	21

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y.TOTAL
1.	2	3	2	2	9
2.	4	4	3	3	14
3.	4	3	2	3	12
4.	3	1	2	3	9
5.	4	4	3	4	15
6.	5	5	4	5	19
7.	5	5	5	5	20
8.	5	5	3	4	17
9.	5	5	5	5	20
10.	4	1	2	4	11
11.	4	4	5	4	17
12.	3	3	3	3	12
13.	5	5	5	5	20
14.	4	4	4	4	16
15.	4	4	3	4	15
16.	3	3	3	2	11
17.	4	3	2	4	13
18.	2	4	4	4	14
19.	4	3	3	3	13
20.	3	3	3	3	12
21.	5	5	4	4	18
22.	5	4	4	4	17

23.	5	4	5	4	18
24.	5	4	5	5	19
25.	4	4	5	5	18
26.	5	5	5	5	20
27.	5	5	5	5	20
28.	4	5	5	5	19
29.	5	5	4	5	19
30.	5	5	5	5	20
31.	4	4	4	5	17
32.	4	5	4	5	18
33.	5	5	5	5	20
34.	5	5	5	4	19
35.	4	4	5	4	17
36.	5	5	5	5	20
37.	5	5	5	5	20
38.	5	5	5	5	20
39.	4	4	4	5	17
40.	5	5	5	5	20
41.	4	2	4	5	15
42.	4	5	5	5	19
43.	5	5	5	5	20
44.	4	4	5	5	18
45.	5	4	4	5	18
46.	2	4	5	5	16
47.	3	4	4	4	15
48.	3	4	4	5	16
49.	3	3	4	3	13
50.	5	5	4	5	19
51.	5	5	5	5	20
52.	4	4	5	5	18
53.	5	5	5	5	20
54.	5	4	5	5	19
55.	5	5	4	4	18
56.	3	4	5	5	17
57.	5	5	5	5	20
58.	4	4	4	5	17
59.	5	5	5	5	20
60.	5	5	4	5	19
61.	4	4	5	5	18

62.	4	5	5	5	19
63.	5	5	5	5	20
64.	5	4	5	5	19
65.	5	4	5	5	19
66.	5	4	4	5	18
67.	4	5	5	5	19
68.	5	5	5	5	20
69.	4	4	4	5	17
70.	4	4	5	5	18
71.	4	5	5	5	19
72.	4	4	4	4	16
73.	5	3	5	5	18
74.	4	5	5	5	19
75.	4	5	5	5	19
76.	4	4	5	5	18
77.	4	5	5	4	18
78.	4	4	5	4	17
79.	4	4	5	5	18
80.	4	4	4	4	16
81.	5	5	5	5	20
82.	5	5	5	5	20
83.	5	5	4	4	18
84.	4	5	4	5	18
85.	5	5	5	5	20
86.	5	5	5	4	19
87.	5	5	5	4	19
88.	5	4	4	5	18
89.	5	5	5	5	20
90.	4	5	5	5	19
91.	4	5	5	5	19
92.	5	5	5	4	19
93.	4	5	5	4	18
94.	4	5	5	5	19
95.	4	4	5	5	18
96.	5	5	5	4	19
97.	4	5	5	5	19
98.	5	5	4	5	19
99.	5	5	5	5	20
100	4	4	5	4	17

Karakteristik Responden Sebagai Berikut :

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>
Laki-laki	46	46 %	46 %
Perempuan	54	54 %	54 %
Total	100	100 %	100 %

Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>
2019	20	20%	20%
2020	45	45%	45%
2021	35	35%	35%
Total	100	100%	100%

Lampiran 3

UJI VALIDITAS X1

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.580**	.313**	.441**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.580**	1	.414**	.377**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.313**	.414**	1	.500**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.441**	.377**	.500**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.775**	.777**	.716**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

UJI RELIABELITAS X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	4

UJI VALIDITAS X2

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.710**	.558**	.592**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.710**	1	.589**	.574**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.558**	.589**	1	.567**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.592**	.574**	.567**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X2.TOTAL	Pearson Correlation	.871**	.867**	.793**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

UJI RELIABELITAS X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	4

UJI VALIDITAS X3

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.703**	.600**	.564**	.581**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.703**	1	.688**	.469**	.557**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.600**	.688**	1	.614**	.616**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.564**	.469**	.614**	1	.634**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.581**	.557**	.616**	.634**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.TOTAL	Pearson Correlation	.826**	.825**	.844**	.801**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

UJI RELIABELITAS X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	5

UJI VALIDITAS Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y.TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.531**	.394**	.453**	.727**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.531**	1	.651**	.519**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.394**	.651**	1	.664**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.453**	.519**	.664**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000

N		100	100	100	100	100
Y.TOTAL	Pearson Correlation	.727**	.847**	.848**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N		100	100	100	100	100

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

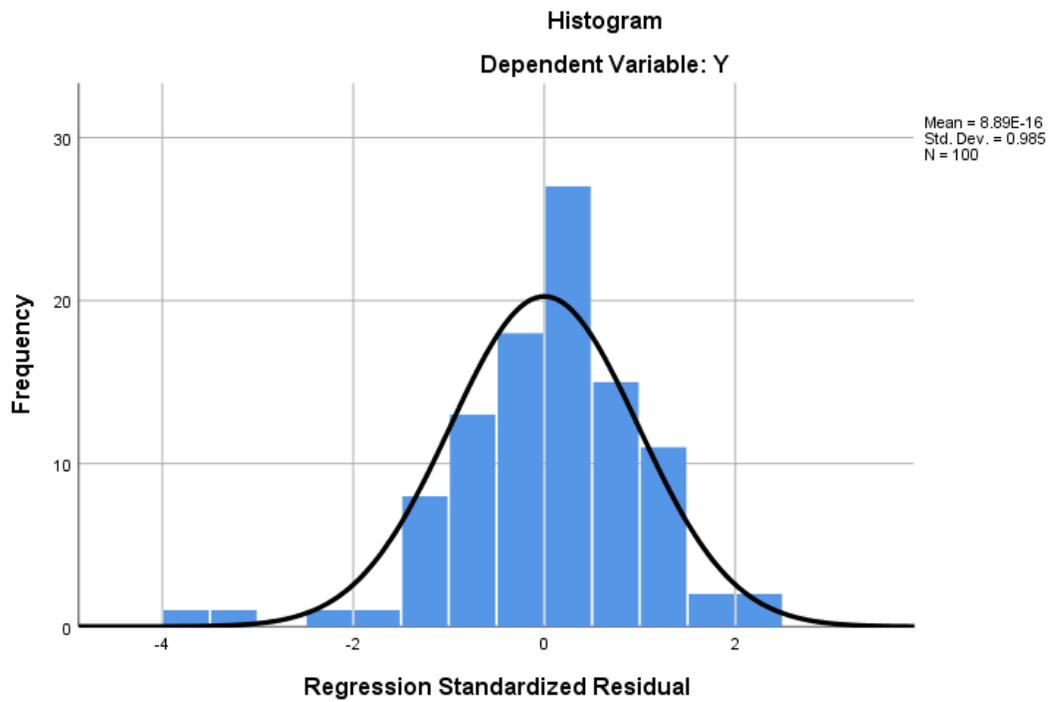
UJI RELIABILITAS Y

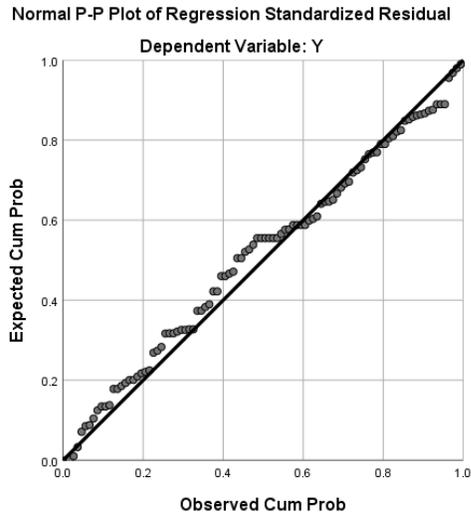
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	4

UJI NORMALITAS

HISTOGRAM





UJI KOLMOGOROV SMIRNOV

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41192752
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.067
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.167 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

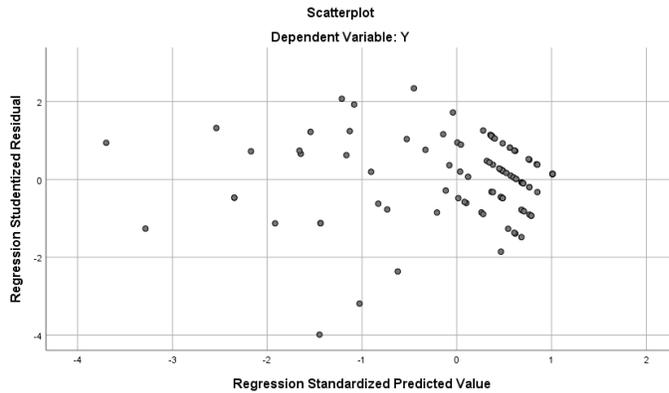
UJI MULTIKOLINEARITAS

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	1.918	1.122			1.710	.091		
X1	.179	.096	.167		1.865	.065	.397	2.521

X2	.340	.079	.381	4.323	.000	.410	2.439
X3	.300	.085	.365	3.512	.001	.294	3.405

a. Dependent Variable: Y

UJI HETEROKEDASTISITAS



UJI GLESER

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.350	.676		4.954	.000
	X1	.025	.058	.063	.424	.672
	X2	-.114	.047	-.351	-2.399	.068
	X3	-.033	.051	-.111	-.645	.520

a. Dependent Variable: ABS

UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.918	1.122		1.710	.091
	X1	.179	.096	.167	1.865	.065
	X2	.340	.079	.381	4.323	.000
	X3	.300	.085	.365	3.512	.001

a. Dependent Variable: Y

UJI T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.918	1.122		1.710	.091
	X1	.179	.096	.167	1.865	.065
	X2	.340	.079	.381	4.323	.000
	X3	.300	.085	.365	3.512	.001

a. Dependent Variable: Y

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.390	3	149.797	72.864	.000 ^b
	Residual	197.360	96	2.056		
	Total	646.750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

UJI R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.695	.685	1.434

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Muhammad Fikrur Roosyikhi
Nomer Induk Mahasiswa : 1705036039
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 23 Mei 1999
Agama : Islam
Alamat : Jl. Kapt Ismail GG. Kwista RT 03 RW 03 No.3 Kota Tegal
Email : froosyikhi@gmail.com
Pendidikan :

1. SDN Pekauman 2 Lulus Tahun 2011
2. SMP Al- Irsyad Lulus Tahun 2014
3. SMA Al- Irsyad Lulus Tahun 2017
4. S1 Perbankan Syari'ah UIN Walisongo Semarang