

**PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR ISLAMI, RISIKO, DAN  
HANDLING COMPLAINT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BSI  
MOBILE  
(Studi Kasus Pada Nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun Oleh :

Puji Lestari      2005036058

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
2024**



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

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : -

Hal : Naskah Skripsi

An.Sdri. Puji Lestari

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamualaikum Wr. Wb*

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

Nama : Puji Lestari  
 NIM : 2005036058  
 Program Studi : S1 Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Ketersediaan Fitur Islami, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile  
 (Studi kasus pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan)

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 20 Juni 2024

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

Zuhdan Adv Fataron, M.M.  
 NIP. 198403082015031003



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. Prof. Dr. H. Hamka Kampus 3 Ngaliyan Semarang 50185. Telp./Fax. : (024) 7608454  
 Website : www.febi.walisongo.ac.id, Email : febi@walisongo.ac.id

### PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini :

Nama : Puji Lestari  
 NIM : 2005036058  
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Judul : **PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR ISLAMI, RISIKO, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BSI MOBILE (Studi Kasus Pada Nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan)**

Telah di ujikan dalam sidang *munaqosyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS dengan predikat *cumlaude/baik/cukup*, pada tanggal : **28 Juni 2024**.

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I tahun akademik 2023/2024

Semarang, 9 Juli 2024

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

**Singgih Muheramtohadhi, M.E.I.**  
 NIP. 198210312015031003

Penguji Utama I,

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

Pembimbing I,

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

Sekretaris Sidang,

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

Penguji II,

**Dr. Muvassarah, M.Si.**  
 NIP. 197104292023212001

Pembimbing II,

**Zuhdan Ady Fataron, M.M.**  
 NIP. 198403082015031003



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin puji syukur kepada Allah SWT, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan mudah dan lancar. Selanjutnya tidak lupa Sholawat dan salam kami haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh syukur dan bahagia atas penyelesaian skripsi ini, penulis ingin mempersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, Bapak Samsuri dan Ibu Ro'ati yang selalu medoakan, mendukung dan meridhoi setiap perjalanan saya, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan umur panjang. Terima kasih bapak dan Ibu skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur dan bahagia.
2. Saudara kandung saya Ahmad Budi Santoso, S.P dan Ahmad Raihan yang saya sayangi, terima kasih sudah memotivasi, *mensupport* dan mendoakan saya semoga kakak dan adik sukses selalu.
3. Keluarga besar Bapak dan Ibu saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya meraih cita-cita.
4. Dosen pembimbing yang saya hormati Ibu Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag dan Bapak Zuhdan Ady Fataron, S.T. MM. Terima kasih telah membimbing, membantu, dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Partner yang selalu mendampingi saya Muhammad Fakhruddin Juniawan, terima kasih atas semua doa dan dukungannya semoga Allah melancarkan segala tujuan dan harapanmu.
6. Teman-teman dan orang terdekatku Sovia Kurnia Sari, Farida Salsabila, Nabila Nadra, Muhammad Bahrul Wafa, Fathimah Nur Isnaini, Clarisya Cahya Putri, dan Siti Zulaeha. Terima kasih sudah menjadi teman, menjadi pendengar yang baik, dan menemani hidup di rantauan ini. Semoga Allah memberikan kesuksesan kepada kita semua.
7. Keluarga besar Perbankan Syariah 2020 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doa baiknya.
8. Keluarga besar UKM Ebisport yang memberikan banyak pengalaman di masa perkuliahan saya.
9. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Puji Lestari. Terima Kasih sudah bertahan sejauh ini, tidak pernah pantang menyerah, berdoa dan bersabar menggapai cita-cita. Berbahagialah atas pencapai ini dengan penuh rasa syukur, karena perjalanan masih sangat panjang, semoga Allah membuka lebar pintu kesuksesan di masa yang akan datang.

**MOTTO**

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri “

(QS. Ar-Rad 11)

## DEKLARASI

### DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puji Lestari

NIM : 2005036058

Jurusan/Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis atau diterbitkan pihak manapun. Dengan demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pemikiran orang lain, kecuali informasi bagian tertentu yang merujuk pada sumbernya.

Semarang, 19 Juni 2024

Deklarator



Puji Lestari

NIM. 2005036058

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang asalnya bertulisan huruf Arab kemudian disalin dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut:

### A. Konsonan

أ = Alif	خ = Kha	ش = Sya	غ = Gha	ن = Na
ب = Ba	د = Da	ص = Sha	ف = Fa	و = Wau
ت = Ta	ذ = Dza	ض = Dal	ق = Qa	ه = Ha
ث = Sa	ر = Ra	ط = Tha	ك = Ka	ء = Hamzah
ج = Jim	ز = Za	ظ = Za	ل = La	ي = Ya
ح = Ha	س = Sa	ع = Ain	م = Ma	

### B. Vokal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
َ	Fathah	A
ِ	Kasrah	I
ُ	Dammah	U

### C. Diftong

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
يَ .....	Fathah dan ya	Ai
و .....	Fathah dan wau	Au

### D. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
أ...ى...	Fathah dan alif atau ya	Ā
ى...	Kasrah dan ya	Ī
و...	Dammah dan wau	Ū

### E. Syaddah

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda ( ّ ).

### F. Kata Sandang (...ال)

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

### G. Ta' Marbutah

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan “h” misalnya **الطبيعية المعيش** = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah mengubah segala aspek kehidupan salah satunya pergeseran layanan perbankan *digital banking*. Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan layanan *digital banking* yang berfungsi seperti layaknya layanan bank secara langsung disebut dengan BSI Mobile. Pada tahun 2022-2023 pengguna BSI Mobile terus mengalami peningkatan, akan tetapi di BSI KCP Semarang Ngaliyan jumlah pengguna masih relatif rendah yaitu 30%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur Islami, risiko, dan *handling complaint* terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Jumlah sampel penelitian 100 responden, teknik pengambilan sampel berdasarkan *purposive sampling* dengan kriteria nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan dan menggunakan BSI Mobile. Pengolahan data menggunakan SPSS 22 untuk uji instrumen validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis data regresi linier berganda serta uji t dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang digunakan berpengaruh terhadap variabel dependen. Variabel ketersediaan fitur Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile dengan nilai t hitung 6,410 lebih besar dari t tabel 1,984 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Variabel risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile dengan nilai t hitung -4,553 lebih kecil dari t tabel 1,984 tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Variabel *handling complaint* berpengaruh positif signifikan dengan nilai t hitung 8,884 lebih besar dari t tabel 1,984 signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci :** *Ketersediaan Fitur Islami, Risiko, Handling Complaint, Keputusan Penggunaan.*

## ABSTRACT

*The increasingly rapid development of technology has changed all aspects of life, one of which is the shift to digital banking services. Bank Syariah Indonesia (BSI) presents a digital banking service that functions like a direct bank service called BSI Mobile. In 2022-2023 BSI Mobile users will continue to increase, however at BSI KCP Semarang Ngaliyan the number of users is still relatively low, namely 30%. The aim of this research is to determine the influence of the availability of Islamic features, risks and complaint handling on the decision to use BSI Mobile.*

*This research is quantitative research with data collection through questionnaires. The total research sample was 100 respondents, the sampling technique was based on purposive sampling with the criteria of BSI KCP Semarang Ngaliyan customers and using BSI Mobile. Data processing uses SPSS 22 to test instrument validity and reliability, classic assumption test, multiple linear regression data hypothesis test as well as t test and coefficient of determination test.*

*The results of this research show that the three independent variables used have an effect on the dependent variable. The variable availability of Islamic features has a positive and significant effect on the decision to use BSI Mobile with a calculated t value of 6.410 which is greater than the t table of 1.984 and a significance of  $0.000 < 0.05$ . The risk variable has a negative and significant effect on the decision to use BSI Mobile with a calculated t value of -4.553 which is smaller than the t table of 1.984 with a significance level of  $0.000 < 0.05$ . The complaint handling variable has a significant positive effect with a calculated t value of 8.884 which is greater than the t table of 1.984 with a significance of  $0.000 < 0.05$ .*

***Keywords: Availability of Islamic Features, Risk, Handling Complaints, Decision to Use.***

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Berkat rahmat dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi tugas akhir dan persyaratan memperoleh gelar Srijana Strata (S.1) program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang senantiasa kita nanrikan syafa'atnya di hari akhir. Skripsi ini berjudul "Pengaruh Ketersediaan Fitur Islami, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile (Studi kasus pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan)".

Penulis dengan penuh kesadaran menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak yang memberikan inspirasi, bimbingan, saran dan doa. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nizar, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Bapak Arif Afendi, S. E., M. Sc., selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah dan Ibu Mardhiyaturrositaningsih, S. E. Sy, M. E., selaku sekretaris prodi S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag dan Bapak Zuhdan Ady Fataron, S.T. MM., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis.
5. Bapak Dwi Swasana Ramadhan, M.SEI., selaku wali dosen yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menempuh studi di Prodi Perbankan Syariah.
6. Seluruh dosen pengajar Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. *Branch Manager* BSI KCP Semarang Ngaliyan Ibu Deby Nurul Triasa dan *Branch Office Service Manager* Bapak Agung Prayitno, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian ini.

Penulis percaya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diperlukan. Akhirnya harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 19 Juni 2024

Penulis



Puji Lestari

NIM. 2005036058

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO.....	v
DEKLARASI .....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (Teori Perilaku Terencana) .....	12
2.1.2 <i>Mobile Banking</i> .....	13
2.1.3 Keputusan Penggunaan .....	14
2.1.4 Ketersediaan Fitur Islami .....	16
2.1.5 Risiko .....	21
2.1.6 <i>Handling Complaint</i> .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	33
2.3.1 Ketersediaan fitur Islami terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile. ....	33
2.3.2 Risiko terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile. ....	34
2.3.3 <i>Handling Complaint</i> terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile. ....	34
2.4 Kerangka Penelitian .....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Sumber Penelitian.....	36
3.2.1 Sumber Primer .....	36

3.2.2 Sumber Sekunder .....	36
3.3 Populasi dan Sampel .....	36
3.3.1 Populasi .....	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional .....	38
3.5.1 Variabel Penelitian .....	38
3.5.2 Definisi Operasional.....	39
3.6 Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	40
3.6.2 Uji Instrumen .....	40
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda .....	42
3.6.5 Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.1.1 Profil Perusahaan .....	44
4.1.2 Visi dan Misi .....	44
4.1.3 Logo .....	44
4.1.4 Struktur Organisasi BSI KCP Semarang Ngaliyan .....	45
4.2 Analisis Deskripsi Responden.....	45
4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	48
4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	49
4.4.1 Uji Validitas .....	49
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	50
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	51
4.5.1 Uji Normalitas.....	51
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	52
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.7 Uji Hipotesis.....	54
4.7.1 Uji Parsial (Uji T) .....	54
4.7.2 Uji Simultan (Uji F) .....	55
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
4.8 Pembahasan.....	56
4.8.1 Pengaruh Ketersediaan Fitur Islami Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile.....	57
4.8.2 Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile .....	58

4.8.3 Pengaruh Handling Complaint Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile.....	59
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Fitur Islami Mobile Banking Beberapa Bank Syariah di Indonesia.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3. 1 Tanggapan Responden Dalam Skala Likert .....	38
Tabel 3. 2 Definisi Oprasional .....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden.....	46
Tabel 4. 3 Karkteristik Pendidikan Responden .....	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4. 5 Intensitas Penggunaan BSI Mobile .....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Vliditas.....	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	56

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Perkembangan User Register dan User Active .....	3
Gambar 1. 2 Intensitas Nasabah Penggunaan Fitur Islami Pada BSI Mobile .....	4
Gambar 1. 3 Fitur Islami yang sering digunakan oleh nasabah pada BSI Mobile .....	5
Gambar 1. 4 Tanggapan Nasabah Terhadap Risiko BSI Mobile .....	5
Gambar 1. 5 Intensitas Nasabah Mengajukan Keluhan .....	6
Gambar 2. 1 Tampilan Dashboard BSI Mobile.....	17
Gambar 4. 1 Logo Bank Syariah Indonesia .....	45

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia memiliki penduduk yang mayoritas beragama Islam, bahkan Indonesia bisa dikatakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Dengan demikian Indonesia selanjutnya menjadi kiblat pengembangan keuangan syariah bagi negara lain. Penduduk muslim yang besar menjadi potensi nasabah pada industri keuangan syariah. Industri keuangan yang berlandaskan dengan sistem perekonomian Islam salah satunya adalah Bank Syariah. Bank Syariah berperan sebagai fasilitator aktivitas ekonomi. Kehadiran Bank Syariah disebabkan oleh respon dari praktisi perbankan muslim yang berupaya agar tersedia jasa transaksi perekonomian yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>1</sup>

Perkembangan awal perbankan syariah direspon cepat dalam sistem perbankan nasional oleh Pemerintah. Adanya pengesahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menggantikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok Perbankan guna mengakomodasi perkembangan Bank Syariah di Indonesia pada tanggal 25 Maret 1992. Kemudian Pemerintah semakin menguatkan kebijakan Perbankan Syariah dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 disebutkan dengan jelas bahwa Bank Umum maupun Bank Perkreditan Rakyat (BPRS) adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dan berdasarkan prinsip syariah.<sup>2</sup> Dengan adanya kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah diharapkan dapat membantu keberlangsungan Bank Syariah di Indonesia.

Bank Syariah di Indonesia saat ini terus mengalami peningkatan sesuai dengan potensi akan berkembangnya perbankan syariah. Hal ini dikarenakan munculnya perbankan syariah menjadi pilihan masyarakat Indonesia, beberapa masyarakat khususnya yang beragama Islam memilih untuk menggunakan Bank Syariah karena berpedoman pada syariat Islam. Salah satu Bank Syariah yang banyak dikenal masyarakat saat ini adalah Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Bank Syariah Indonesia masuk dalam kategori 10 besar Bank Syariah di Indonesia. Menurut data statistik Perbankan Syariah pada bulan Januari 2023 PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, memiliki kantor pusat operasional sebanyak 154, dan kantor cabang pembantu sebanyak 1.019 kantor yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Agus Marimin and Abdul Haris Romdhoni, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (2017), <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>.

<sup>2</sup> Andrew Shandy Utama, "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *UNES Law Review* 2, no. 3 (2020): 290–98, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v2i3.121>.

<sup>3</sup> Statistik Perbankan Syariah OJK, "Statistik Perbankan Syariah Sharia Banking Statistics," *Statistik Perbankan Syariah*, no. Mi (2023): 5–24.

Bank Syariah Indonesia adalah hasil merger atau gabungan dari tiga Bank Syariah milik BUMN, yakni PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Tujuan menggabungkan ketiga Bank Syariah ini adalah sebuah strategi Pemerintah menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.<sup>4</sup> Bank Syariah Indonesia diresmikan pada bulan Februari tahun 2021 yang telah ditargetkan dari tanggal 12 Oktober 2020.<sup>5</sup> Adanya dukungan dari Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, dan Bank Rakyat Indonesia, serta komitmen Pemerintah dari Badan Usaha Milik Negara mendorong agar Bank Syariah Indonesia mampu bersaing secara global.

Saat ini sistem keuangan dunia merupakan suatu hasil dari perkembangan dan evolusi berabad-abad yang lalu. Teknologi yang semakin berkembang di Indonesia berpengaruh pada berbagai aspek kehidupan salah satunya dalam industri keuangan yakni pergeseran sistem transaksi keuangan digital. Transformasi teknologi dapat dijadikan kesempatan atau peluang oleh Bank Syariah dalam upaya mempertahankan bank itu sendiri.<sup>6</sup> Tren persaingan antar bank juga berubah akibat fenomena teknologi, hal ini dikarenakan pada kondisi tersebut segala aktivitas masyarakat salah satunya transaksi keuangan dipaksa untuk menggunakan transaksi digital. Perkembangan teknologi yang sangat cepat bahkan tidak begitu membutuhkan tenaga manusia semua sistem di fokuskan dengan canggih dan otomatis.<sup>7</sup> Persaingan berubah dari persaingan tradisional menjadi persaingan digital. Sehingga yang harus Bank Syariah Indonesia siapkan adalah menyesuaikan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah dengan berinovasi salah satunya digital banking.

Bank Syariah Indonesia memiliki layanan digital banking yang berfungsi seperti layaknya layanan bank yang memberikan kemudahan transaksi pembayaran dan dapat menjangkau serta memudahkan masyarakat. Layanan digital banking ini disebut dengan BSI Mobile. BSI Mobile adalah suatu aplikasi yang terintegrasi berbasis data para nasabah yang di lindungi oleh Bank Syariah Indonesia. BSI Mobile memberikan akses yang bisa terkoneksi dalam berbagai aktivitas transaksi nasabah. Ketersediaan fitur pada BSI Mobile sangat bervariasi mulai dari informasi rekening, transaksi transfer, pembayaran, pembelian, Layanan Islami (Juz Amma, Juz Amma Per ayat, Asmaul Husna, Hikmah, dan Kalkulator Qurban), Ziswaf ( Zakat, Infaq, Shodaqoh, Wakaf), e-mas, pembiayaan, dan lainnya. Hal ini mampu menarik perhatian nasabah untuk menggunakan

---

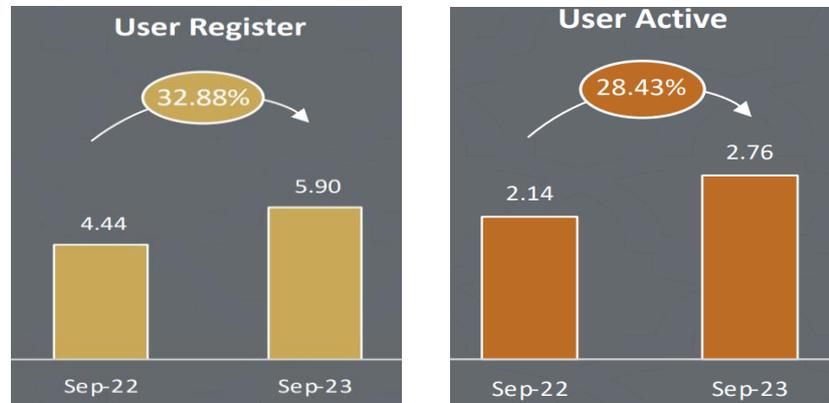
<sup>4</sup> Alif Ulfa, "Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 1101–6.

<sup>5</sup> Heri Irawan, Ilfa Dianita, and Andi Deah Salsabila Mulya, "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional," *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2021): 147–58,

<sup>6</sup> Margaretha Oktavia Pranoto and R. Gunawan Setianegara, "ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)," *Keunis* 8, no. 1 (2020): 1.

<sup>7</sup> Admaja Dwi Herlambang and Arimbi Dewayanti, "Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia* 12, no. 1 (2018): 48–55.

mobile banking dari Bank Syariah Indonesia sebagai aplikasi untuk membantu transaksi secara online.<sup>8</sup> Kenaikan nasabah tertera dalam situs digital menunjukkan layanan digital BSI Mobile memiliki presentasi terbanyak.<sup>9</sup> Berikut adalah gambar perkembangan user dan user active layanan digital BSI Mobile.



**Gambar 1. 1 Perkembangan User Register dan User Active**

*Sumber : annual report BSI.*

Berdasarkan grafik tersebut dapat dilihat bahwa user dan user active BSI Mobile mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah pengguna BSI Mobile sejak bulan September 2022 hingga bulan September 2023 yaitu sebesar 32,88%. Peluang pengguna untuk BSI Mobile terus terbuka lebar seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah yang terus mengalami peningkatan. BSI pada tahun 2023 tercatat jumlah nasabah sebanyak 19,22 juta sehingga tumbuh 10,9% periode September 2023.<sup>10</sup>

Menurut *Branch Manager* BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ngaliyan Semarang Deby Nurul Triasa jumlah nasabah BSI dan pertumbuhan pengguna BSI Mobile di Indonesia mengalami peningkatan secara signifikan setiap tahunnya, namun di BSI KCP Ngaliyan Semarang pengguna layanan digital masih mencapai kurang lebih 3000 user dari total sekitar 10000 nasabah. Presentase user BSI Mobile di BSI KCP Ngaliyan Semarang hanya 30%, informasi ini perlu diidentifikasi pengaruh nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan BSI Mobile.<sup>11</sup>

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank syariah sangat beragam, diantaranya mengenai availability of islamic features (ketersediaan fitur Islami), risiko, dan handling complaint (penanganan keluhan). Tiga faktor tersebut merupakan instrumen penting dalam pemberian layanan mobile banking. Faktor

<sup>8</sup> Menurut Peter, F Drucker, and A Riawan Amin, "Al-Mutharahah : Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan Konsep Budaya Organisasi Dalam Perspektif Manajemen Al-Mutharahah : Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan" 19, no. 2 (2022): 83–106,

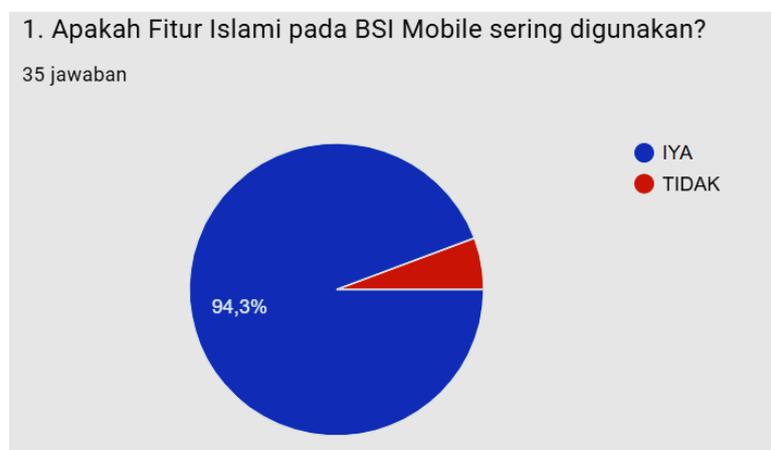
<sup>9</sup> P T Bank and Syariah Indonesia, "3Q23 Results Presentation," n.d.

<sup>10</sup> Bank Syariah Indonesia.

<sup>11</sup> Deby Nurul Triasa, Branch Manager, Wawancara penelitian, desember 2023

ketersediaan fitur Islami adalah bentuk pemberian fitur yang disesuaikan dengan prinsip syariah guna memudahkan pengguna melakukan ibadah. Faktor selanjutnya yaitu risiko, pada faktor ini memperhatikan kemungkinan yang akan terjadi dalam penggunaan layanan digital mobile banking. Risiko yang pernah dialami oleh BSI Mobile berupa kebocoran data menimbulkan pengaruh yang signifikan apabila tidak dilakukan penanganan dengan tepat, sehingga berhubungan dengan faktor yang ketiga yaitu handling complaint (penanganan keluhan). Penanganan keluhan yang baik mampu mempertahankan nasabahnya untuk tetap menggunakan layanan mobile banking.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka peneliti melakukan pra-survey dengan menyebarkan kepada 35 responden nasabah pengguna BSI Mobile. Berdasarkan penyebaran kuesioner pra-survey diperoleh data sebagai berikut :



**Gambar 1. 2 Intensitas Nasabah Penggunaan Fitur Islami Pada BSI Mobile**

*Sumber: data primer yang diolah, 2024*

Berdasarkan gambar 1.2 sebanyak 94,3% nasabah sering menggunakan fitur Islami pada aplikasi BSI Mobile. Sesuai dengan harapan BSI bahwa kehadiran fitur Islami dapat bermanfaat bagi para pengguna BSI Mobile.



**Gambar 1. 3 Fitur Islami yang sering digunakan oleh nasabah pada BSI Mobile**

*Sumber: data primer yang diolah, 2024*

Berdasarkan gambar 1.3 sebanyak 51,1% nasabah menyatakan fitur Ibadah sholat sering digunakan, sebanyak 37,1% nasabah menyatakan semua fitur Islami sering digunakan, dan 5,8% nasabah menyatakan hanya menggunakan fitur Islami berupa Berbagi Ziswaf. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan fitur Islami yang sering digunakan adalah fitur ibadah sholat dan semua fitur Islami pada BSI Mobile bermanfaat bagi para pengguna.



**Gambar 1. 4 Tanggapan Nasabah Terhadap Risiko BSI Mobile**

*Sumber: data primer yang diolah, 2024*

Berdasarkan gambar 1.4 sebanyak 60% nasabah menyatakan tetap menggunakan BSI Mobile, dan sebanyak 40% nasabah memilih tidak menggunakan BSI Mobile.



**Gambar 1.5 Intensitas Nasabah Mengajukan Keluhan**

*Sumber: data primer yang diolah, 2024*

Berdasarkan gambar 1.5 sebanyak 68,6% nasabah menyatakan pernah mengajukan keluhan tentang BSI Mobile.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Nindya Mustika dan Rosana Eri Puspita tahun 2020 menyebutkan bahwa faktor *availability of islamic features* (ketersediaan fitur Islami) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile.<sup>12</sup> Dalam hasil riset yang sama dilakukan oleh Salsabillah Ainun Aini, Bayu Wijayantini, dan Rusdiyanto menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan ketersediaan fitur layanan Islami terhadap keputusan nasabah pengguna BSI Mobile dengan objek penelitian pada BSI Jember.<sup>13</sup> Hasil yang berbeda dilakukan oleh Khairunnisa dan Sisca Damayanti tahun 2023 bahwa ketersediaan fitur dalam aplikasi *mobile banking* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.<sup>14</sup>

Ketersediaan dan kualitas fitur pada mobile banking merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan. Keberagaman fitur menjadi akses layanan yang memudahkan nasabah untuk mengetahui berbagai informasi produk yang ditawarkan. Sebuah bank wajib memiliki fitur yang berkualitas tinggi, inovatif, dan berinovasi. Salah satu keunggulan pada mobile banking yang ditawarkan oleh bank syariah dibandingkan dengan mobile banking bank konvensional terletak pada suatu ketersediaan fitur yang bernuansa Islami. Fitur bernuansa Islami tersebut berupa fitur

<sup>12</sup> Nindya Mustika and Rosana Eri Puspita, "Analysis Of Factors Influencing The Intention To Use Bank Syariah Indonesia Mobile Banking With Trust As Mediation," *Dinar : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 7, no. 2 (2021): 14–35, <https://doi.org/10.21107/dinar.v7i2.9995>.

<sup>13</sup> Salsabillah Ainun Aini, Bayu Wijayantini, and Rusdiyanto Rusdiyanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember," *National Multidisciplinary Sciences* 1, no. 3 (2022): 493–503, <https://doi.org/10.32528/nms.v1i3.83>.

<sup>14</sup> Khairunnisa Khairunnisa and Sisca Damayanti, "Pengaruh Aplikasi Bsi Mobile Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Kcp X)," *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 2 (2023): 3393–3404, <https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.17955>.

transaksi zakat, dan fitur Islami lainnya. Fitur Islami yang yang disediakan oleh beberapa bank syariah di Indonesia antara lain:

**Tabel 1. 1 Fitur Islami *Mobile Banking* Beberapa Bank Syariah di Indonesia**

Fitur Islami	BSI Mobile	BCA Syariah Mobile	Muamalat DIN	BTN Syariah
Informasi jadwal sholat	Ya	Ya	Ya	Ya
Haji dan Umroh	Ya	Ya	-	Ya
Ziswaf	Ya	-	-	Ya
Arah kiblat	Ya	-	Ya	-
Juz Amma	Ya	-	-	-
Asmaul Husna	Ya	-	-	-
Hadits dan kalimat inspirasional	-	-	Ya	-
Kalkulator qurban/zakat	Ya	-	Ya	-

*Sumber: situs resmi dan Aplikasi Mobile Banking (Bank Syariah Indonesia, BCA Syariah, Bank Muamalat dan BTN Syariah) 2023.*

Berdasarkan tabel 1.1 fitur Islami yang tersedia dalam masing-masing aplikasi *mobile banking* bank syariah diatas berbeda satu sama lain. Semua bank syariah terus mengembangkan fitur-fiturnya sebagai bagian dari pengembangan produk layanan. Pada tabel tersebut memperlihatkan bahwa ketersediaan fitur Islami pada aplikasi BSI Mobile lebih bervariasi. Bank Syariah Indonesia harus menggunakan strategi optimal dalam pemberian layanan digital dengan terus berinovasi memberikan fitur-fitur Islami agar masyarakat tertarik menggunakan BSI Mobile. Ketersediaan fitur Islami mejadi variabel pertama dalam penelitian ini karena ketersediaan fitur Islami menjadi pendukung layanan transaksi, yang memberikan nilai lebih dimata nasabah dan perlu dilakukan analisis terhadap keputusan nasabah penggunaan *mobile banking*.

Menurut *Branch Oprational Service Manager* BSI KCP Semarang Ngaliyan Agung menyatakan bahwa salah satu strategi yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia dalam memberikan layanan digital adalah dengan menghadirkan fitur yang bervariasi, BSI Mobile memberikan Fitur Islami yang lebih lengkap sesuai dengan tujuannya bukan hanya menjadi sahabat finansial tetapi juga menjadi sahabat spiritual untuk mendukung ibadah bagi nasabah.<sup>15</sup>

Faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* lainnya berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rissa Aulia dan Adi Indradi Wazdi tahun 2022 menunjukkan bahwa persepsi risiko mempengaruhi minat nasabah, pada penelitian ini layanan yang digunakan adalah internet

<sup>15</sup> Agung, *Branch Oprational Service Manager*, wawancara 24 April 2024

banking dengan objek penelitian BSI KC Suniaraja Bandung.<sup>16</sup> Hasil penelitian selanjutnya dilakukan oleh Adria Yudi Kurniaputra dan Mochamad Nurhadi menunjukkan bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.<sup>17</sup> Penelitian lainnya mengenai dampak persepsi risiko juga dilakukan oleh Nurul Khotimah tahun 2022 dengan hasil bahwa minat nasabah menggunakan mobile banking tidak dipengaruhi oleh persepsi risiko, penelitian ini menggunakan studi kasus nasabah BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.<sup>18</sup>

Risiko adalah suatu hal yang tidak pernah lepas dari kehidupan, begitu juga dengan penggunaan teknologi seperti mobile banking. Persepsi risiko dapat diartikan sebagai tingkat seseorang merasakan teknologi yang digunakan memiliki dampak negatif. Dalam penggunaan mobile banking yang terlihat lebih mudah pada kenyataannya juga timbul risiko seperti modus kejahatan. Hal ini bersamaan dengan kemajuan teknologi yang digunakan maka semakin besar risiko yang akan dihadapi.<sup>19</sup> Sebagai lembaga perbankan yang menyediakan layanan digital banking semestinya dipersiapkan keamanan dan kenyamanan untuk meminimalkan persepsi risiko nasabah.

Pada tahun 2023 fenomena besar terjadi dalam beberapa aplikasi digital banking, seperti modus *phising* (pengelabuhan) kenaikan biaya transaksi, penipuan dalam bentuk pop-up yang memperlihatkan seolah-olah terkena virus yang terjadi pada aplikasi BCA Mobile.<sup>20</sup> Fenomena kedua mengenai isu kebocoran data pada BSI yang menghambat aktifitas nasabah dalam penggunaan layanan digital banking, dampaknya layanan online error dan ditutup sementara. Fenomena diatas menjadi salah satu risiko yang dikhawatirkan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Sehingga variabel kedua yang akan digunakan pada penelitian ini adalah risiko.

Perbankan merupakan suatu lembaga yang menyediakan jasa dan layanan keuangan. Menurut Prof G.M Verryn Stuart bank merupakan badan usaha untuk memuaskan kebutuhan orang lain.<sup>21</sup> Pemberian jasa dan layanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satu bentuk layanan yang perlu diperhatikan adalah *handling complaint*. Layanan *handling complaint* atau penanganan keluhan menjadi krusial dalam menghadapi risiko atau kendala nasabah pada saat penggunaan layanan mobile banking. Nasabah memiliki hak untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan respon oleh pihak bank ketika mengalami kendala.

---

<sup>16</sup> Rissa Aulia and Adi Indradi Wazdi, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank BSI KC Suniaraja Bandung," *Jurnal Dimamu* 1, no. 3 (2022): 285–94, <https://jurnal.masoemiversity.ac.id/index.php/dimamu>.

<sup>17</sup> Adria Yudi Kurniaputra and Mochamad Nurhadi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bri Di Surabaya," *Journal of Business & Banking* 8, no. 1 (2018): 109–20.

<sup>18</sup> Nurul Khotimah, "Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 2022, 65.

<sup>19</sup> Adhi Prakosa, "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking," *Jurnal Manajemen* 9, no. 2 (2019), <https://doi.org/10.26460/jm.v9i2.1030>.

<sup>20</sup> Dikutip dari [cnbcindonesia.com](https://cnbcindonesia.com) pada tanggal 17 Februari 2024.

<sup>21</sup> Nurul Ichsan Hasan, "PENGANTAR PERBANKAN" 2014, Hal 4.

Penelitian yang dipimpin oleh Faradiba Satasya tahun 2023 menyatakan bahwa *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan mobile banking, dengan objek penelitian PT. Bank Maluku Malut Ternate.<sup>22</sup> Terdapat penelitian lain yang mengungkapkan bahwa *handling complaint* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, penelitian ini dipimpin oleh Muhammad Nur Iksan pada tahun 2023 objek penelitian adalah BSI Kota Palangka Raya.<sup>23</sup> Adanya perbedaan hasil penelitian menjadikan *handling complaint* untuk diteliti lebih lanjut.

Dalam pemberian layanan *handling complaint* berdasarkan keterangan dari *Customer Service* BSI KCP Semarang Ngaliyan Hasmi bahwa tiga sampai dengan delapan nasabah mengajukan keluhan mobile banking setiap bulannya. Keluhan yang diajukan seperti transfer BI Fast, tarik tunai tanpa kartu, korban penipuan, dan error pada system BSI Mobile setiap akhir bulan. *Handling complaint* yang dilakukan harus sesuai dengan *complaint* yang diajukan oleh nasabah, sebagai penyedia layanan yang terpenting adalah memberikan pelayanan yang baik agar timbul kepercayaan dan keyakinan nasabah pada layanan yang disediakan.<sup>24</sup>

Rincian per tanggal 17 Februari 2024 pukul 11.54 WIB, jumlah pengunduh aplikasi BSI Mobile pada Play Store mencapai lebih dari 10 juta, dengan rata rata penilaian 4,5 dari 5,0 bintang.<sup>25</sup> Beberapa kendala mengenai BSI Mobile dipaparkan oleh pengguna antara lain, ketidaksesuaian fitur dengan kegunaan, cetak ulang token pembayaran, kegagalan pada fitur aktivasi pembukaan rekening, kegagalan transaksi, tidak adanya pilihan untuk kembali ke menu sebelumnya, dan kasus penipuan yang dialami oleh nasabah. Keluhan tersebut juga tidak langsung direspon oleh pihak BSI. Peristiwa ini bisa menjadi salah satu pertimbangan nasabah untuk menggunakan BSI Mobile. Sebagai penyedia layanan pihak perbankan perlu mencari tahu keinginan nasabah agar presentase pengguna *mobile banking* semakin meningkat.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu mengenai modifikasi penggunaan variabel dan objek yang digunakan. Peneliti kali ini menghadirkan variabel ketersediaan fitur Islami, risiko, dan *handling complaint*. Adapun alasan pemilihan objek yaitu karena BSI merupakan bank syariah yang menempati peringkat 11 pada perbankan syariah global serta menjadi bank syariah dengan inovasi digital terbaik.<sup>26</sup>

---

<sup>22</sup> Verawaty Verawaty and Faradiba Satasya Salsabila Effendi, "The Effect of Information Technology Perceptions and Complaint Handling on Customer Interests in Using BMM Mobile at PT. Bank Maluku Malut KC Ternate," *Jurnal Economic Resource* 6, no. 1 (2023): 170–82.

<sup>23</sup> Muhammad Nur Iksan and Sopyan Hakim, "Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah BSI Kota Palangka Raya Dalam Menggunakan Internet Banking" 4, no. 1 (2024).

<sup>24</sup> Hasmi, Customer Service, Wawancara pribadi, Semarang 10 Desember 2023

<sup>25</sup> Dikutip dari aplikasi *Play Store* pada tanggal 17 Februari 2024.

<sup>26</sup> Dikutip dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/peringkat-bsi-di-perbankan-syariah-global-naik-pasca-market-cap-tembus-rp-100-triliun>. Pada tanggal 17 Februari 2024

Dipilihnya BSI KCP Semarang Ngaliyan karena lokasinya berada pada pusat keramaian dan berada diantara bank besar lainnya. Alasan berikutnya karena jumlah nasabah pengguna BSI Mobile pada BSI KCP Semarang Ngaliyan kurang lebih 3000 dari total nasabah 10000 yang tergolong masih sedikit.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hasil yang berbeda, maka hal tersebut menjadi latar belakang konteks penelitian mengenai keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan. Oleh karena itu, penulis melakukan riset dengan judul **“Pengaruh Ketersediaan Fitur Islami, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile (studi kasus pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan)”** dengan pertanyaan sebagai berikut :

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka permasalahan yang akan dikaji:

1. Bagaimana pengaruh ketersediaan fitur Islami terhadap keputusan nasabah penggunaan BSI Mobile pada BSI KCP Semarang Ngaliyan?
2. Bagaimana pengaruh risiko terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan?
3. Bagaimana pengaruh *handling complaint* terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan?

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur Islami terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan.
2. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *handling complaint* terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian akan didapatkan terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa informasi mengenai keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi peneliti, mahasiswa, dan bermanfaat juga pembaca. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan

dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan referensi mengenai produk dan program yang mempengaruhi kinerja keuangan bank syariah. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi mengenai tema di atas khususnya bagi mahasiswa di jurusan perbankan syariah. Sedangkan bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan juga sebagai wawasan tentang produk dan layanan bank syariah.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Kerangka penulisan dijelaskan dalam sistematika penulisan ini, yang merupakan gagasan utama dalam pembahasan selanjutnya. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Untuk menjelaskan latar belakang masalah, yang memiliki fungsi sebagai topik pemikiran dan gambaran umum penelitian.

#### **BAB II : KERANGKA TEORITIS**

Untuk menjelaskan kerangka teori yang mendasari variabel dependen dan independen, serta tinjauan literatur.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Untuk menjelaskan jenis penelitian, sumber data penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengemukakan tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data penelitian dan responden, hasil analisis data dan pembahasan.

#### **BAB V PENUTUP**

Untuk menjelaskan kesimpulan penelitian, saran dan keterbatasan penelitian yang nantinya berguna untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah teori yang menjelaskan perilaku individu dapat diprediksi oleh minat untuk melakukan perilaku. Teori ini diperkenalkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1991 yang dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* (Teori Beralasan).<sup>27</sup> Menurut Icek Ajzen, teori perilaku terencana merupakan teori yang didasarkan pada asumsi bahwa manusia biasanya akan berperilaku masuk akal, memikirkan dampak dari sebuah tindakan sebelumnya. Secara umum TPB memberikan suatu kerangka untuk mempelajari sikap individu terhadap perilakunya. Maka tujuan dari teori tersebut untuk memprediksi keputusan seseorang akan melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan.

Teori perilaku terencana memiliki tiga konsep didalamnya yaitu sikap, norma subyektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan.<sup>28</sup> Hubungan sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*) merupakan keyakinan individu pada tindakan yang dilakukan dengan penilaian evaluasi menguntungkan atau tidak menguntungkan. Konsep selanjutnya norma subyektif, pada konsep ini berkaitan dengan persepsi individu adanya tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan tindakan atau tidak bertindak terhadap suatu perilaku. Tekanan sosial hadir dari opini seseorang yang mempengaruhi keputusan berperilaku. Kemudian konsep kontrol perilaku berupa persepsi seseorang mengenai kemudahan atau kesulitan yang akan dialaminya dalam melaksanakan perilaku.

Pada penelitian ini, konsep sikap terhadap perilaku digunakan untuk menjelaskan bagaimana ketersediaan fitur Islami memprediksi tindakan nasabah untuk memutuskan menggunakan mobile banking. Biasanya nasabah yang rasional akan mempertimbangkan kelengkapan dan kualitas fitur untuk memutuskan menggunakan suatu produk. Norma subyektif berguna untuk memprediksi bagaimana risiko dapat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan mobile banking. Persepsi risiko tercipta oleh adanya fenomena yang terjadi dan berkaitan dengan penggunaan teknologi. Oleh karena itu, fenomena akan mendorong nasabah dalam memutuskan menggunakan atau tidak menggunakan layanan BSI Mobile. Konsep kontrol perilaku digunakan untuk mengetahui bagaimana handling complaint dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Kemudahan dan kesulitan nasabah

---

<sup>27</sup> Icek Ajzen, "The Theory of Planned Behaviour: Reactions and Reflections," *Psychology and Health* 26, no. 9 (2011): 13–27.

<sup>28</sup> Mahyarni Mahyarni, "THEORY OF REASONED ACTION DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku)," *Jurnal EL-RIYASAH* 4, no. 1 (2013): 13

dalam mendapatkan pelayanan dari pihak bank menjadi alasan untuk memprediksi keputusan penggunaan layanan digital banking.

### 2.1.2 *Mobile Banking*

*Mobile banking* ialah salah satu bentuk dari e-banking yang dihadirkan untuk memberi kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time. Definisi lain yang menjelaskan tentang mobile banking salah satunya menurut Nkwede, yang menjelaskan bahwa m-banking adalah layanan bank terhadap nasabah untuk mendukung kemudahan kegiatan bank dengan memanfaatkan bantuan telekomunikasi seluler tablet maupun ponsel.<sup>29</sup> Dalam aplikasi tersebut bank menawarkan berbagai fitur seperti cek saldo, transfer, cek deposito, mengelola portofolio, perdangan saham, top up, dan masih banyak fitur lain yang disediakan oleh masing-masing bank. Produk dalam layanan ini adalah saluran distribusi bank syariah guna mengakses rekening milik nasabah dengan teknologi GPRS melalui sarana ponsel.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mobile banking adalah layanan perbankan yang bisa diakses langsung melalui ponsel, akan tetapi memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi dari layanan SMS banking.<sup>30</sup> Kehadiran mobile banking sebagai wujud pemberian layanan perbankan secara praktis dan mudah. Mobile banking pada bank syariah bukan hanya memberikan kemanfaatan transaksi bagi nasabah, karena dilengkapi oleh layanan pendukung lainnya yang bernuansa Islami. Pandangan Islam mengenai mobile banking tertuang pada Q.S Al-A'la ayat 8 :

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

“ Kami akan melapangkan bagimu jalan kemudahan (dalam segala urusan) ”<sup>31</sup>

Dalam ayat ini menjelaskan bahwa Allah berfirman akan memberikan kemudahan-kemudahan kepada manusia agar mendapat hidup yang mudah. Berdasarkan ayat tersebut menyiratkan salah satu kemudahan yang didapatkan adalah hadirnya aplikasi *mobile banking* untuk mempermudah nasabah dalam bermuamalah dan bertransaksi sesuai dengan syariah. Maka perbankan syariah dalam menyediakan layanan *mobile banking* tentu harus sesuai dengan prinsip syariah.

Kelebihan yang didapat antara lain yakni mudah, cepat, aman, murah, dan bisa digunakan kapan pun masyarakat butuh. Bagi masyarakat kantor atau yang memiliki waktu hampir sehari untuk bekerja layanan ini sangat dibutuhkan, kini transaksi *financial*

<sup>29</sup> Jeffrey Z. C. Nelwa, SP., MM., Prof. Dr. Ni Nyoman Kerti Yasa, SE., MS., Dr. I Putu Gde Sukaatmadja, SE., MP. “LAYANAN INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING DI BANK KB BUKOPIN” diakses dari <https://www.google.co.id/books> pada tanggal 20 November 2023

<sup>30</sup> Diakses dari laman <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345> pada tanggal 18 Februari 2023

<sup>31</sup> Surat Al-A'la ayat 8 diakses pada laman <https://quran.nu.or.id/al-a'la/8>

bisa juga dilakukan pada saat bekerja dengan hanya menjentikkan jari ke layar telepon. Dari banyaknya persepsi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut Bank Syariah juga merasakan dampak profit yang luar biasa. Keunggulan-keunggulan lainnya yang diperoleh oleh nasabah dan menjadi daya tarik tersendiri adalah sebagai berikut :

1. Ramah pengguna artinya mobile banking mudah dalam mengoprasikannya.
2. Aksesibilitas : mudah mengakses layanan perbankan dirumah atau dimana saja.
3. Mobilitas : mengurangi waktu mengunjungi kantor cabang.
4. Konsumsi waktu relatif sedikit artinya layanan ini dengan mudah dapat dilakukan dan diselesaikan saat itu juga.
5. Hemat biaya.
6. Pengetahuan tentang *m-banking* mudah dipelajari dan informasi menggunakan perangkat lunak sebuah aplikasi.
7. Bisa melihat rekaman riwayat transaksi yang dilakukan dan dicatat otomatis oleh aplikasi dan lebih aman.
8. Bagi bank adanya *m-banking* menyebabkan sebuah hubungan yang berkesinambungan dengan nasabah serta menarik untuk mendapatkan nasabah baru. Karena rating penilaian penggunaan layanan ini akan dilihat oleh seluruh masyarakat.
9. Adanya *m-banking* dapat membantu bank menghasilkan proporsi nilai baru dan peluang pendapatan.

### **2.1.3 Keputusan Penggunaan**

#### **2.1.3.1 Definisi Keputusan**

Teori keputusan merupakan pendedkatan analitik untuk memilih alternatif terbaik dalam menentukan tindakan. Menurut Ralph C. Davis keputusan adalah hasil dari pemecahan masalah yang dihadapi dengan tegas.<sup>32</sup> Secara umum keputusan dihasilkan dari pemikiran berupa pemilihan salah satu diantara beberapa alternatif.<sup>33</sup> Sedangkan keputusan nasabah adalah keputusan membeli atau menggunakan salah satu produk. Tujuannya untuk mencapai target atau sesuatu yang diinginkan. Beberapa kriteria keputusan sebagai berikut :

- a. Banyak pilihan/ alternatif
- b. Ada kendala atau syarat
- c. Mengikuti suatu pola/ tingkah laku

---

<sup>32</sup> Citra Firmandhani S.IP , M.Tr.I.P and M.AP amalia, Rizki, S.STP, "Teknik Pengambilan Keputusan," *Universitah Negeri Padang*, 2019. Hal 1.

<sup>33</sup> Pratiwi, H. (2016). Sistem Pendukung Keputusan. *Yogyakarta: deepublish*, 49-57.

- d. Banyak variabel
- e. Dibutuhkan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan.
- f. Ada faktor risiko

Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa keputusan adalah suatu kondisi yang dihadapi manusia untuk memilih alternatif dalam menyelesaikan masalah atau keraguannya akibat banyak pilihan. Pengambilan keputusan dalam Islam ditegaskan pada prinsip kehati-hatian sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Hujarat ayat 6 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا  
عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

“Wahai orang-orang yang beriman, jika seorang fasik datang kepadamu membawa berita penting, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu.”<sup>34</sup>

Dalam ayat tersebut menerangkan bahwa sebagai umat Islam harus berhati-hati dalam menerima informasi dan mencari kebenarannya agar tidak menyesal di kemudian hari. Prinsip kehati-hatian ini digunakan umat Islam ketika memutuskan untuk menggunakan suatu produk salah satunya yakni *BSI Mobile*. Bagi BSI keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* adalah harapan utama. Kehadiran aplikasi *mobile banking* dikhususkan untuk memaksimalkan pelayanan jasa bank dengan baik.

Indikator pengukuran keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* menurut Lee, Gu, dan Suh yaitu <sup>35</sup>:

1. *Mobile banking is more effective* (lebih efektif)
2. *Mobile banking more efficient* (lebih efisien)
3. *Mobile banking* mudah dipelajari
4. *Mobile banking* praktis

### 2.1.3.2 Proses Pengambilan Keputusan

Teori pengambilan keputusan adalah ilmu yang mempelajari cara memilih dan menentukan alternatif untuk memutuskan perilaku seseorang. Menurut Kotler dan Armstrong keputusan menggunakan dapat diukur melalui lima indikator <sup>36</sup>:

- a. *Information search* (pencarian informasi)

<sup>34</sup> Q.S. Al-Hujarat ayat 6 <https://quran.nu.or.id>

<sup>35</sup> Asmy, M., Mohd, B., Thaker, T., Bin, A., Pitchay, A., Bin, H., & Thas, M. (2019). Factors in influencing consumers' adoption of Islamic mobile banking services in Malaysia. *Journal of Islamic Marketing*, 10(4), 1037-1056.

<sup>36</sup> Kotler, P., Armstrong, G., Yati Sumiharti, S. E., & Imam Nurmawan, S. E. (1999). Prinsip-prinsip Pemasaran, jilid 1.

Pendapat dari responden untuk menceritakan tentang mobile banking sampai memutuskan menggunakan.

b. *Buying decision* (keputusan penggunaan/pembelian)

Pendapat responden bahwa penggunaan *mobile banking* adalah pilihan yang tepat.

c. *Alternative evaluation* (evaluasi alternatif)

Pendapat responden mengevaluasi kelebihan dan kekurangan *mobile banking* hingga menggunakannya dalam waktu lama.

d. *Postgraduate purchasing behavior* (perilaku pasca pembelian/penggunaan)

Pendapat responden untuk tetap menggunakan *mobile banking*.

## 2.1.4 Ketersediaan Fitur Islami

### 2.1.4.1 Definisi Fitur

Menurut Kotler dan Amstrong, definisi fitur adalah sarana kompetitif untuk mendiferensiasikan suatu produk dengan produk lain. Fitur merupakan suatu hal yang dipertimbangkan oleh nasabah ketika akan menggunakan sebuah produk. Menurut Tjiptono, unsur yang terkandung dalam suatu produk dipandang penting oleh konsumen sehingga dijadikan dasar keputusan untuk menggunakan produk tersebut. Fitur menjadikan sarana pembeda dengan produk lain, sedangkan layanan merupakan kegiatan yang ditunjukkan oleh sifat yang tidak berwujud dan tidak dimiliki oleh pesaing lainnya.

Berdasarkan definisi tersebut fitur diartikan sebagai suatu produk yang menjadi ciri khas dalam sebuah layanan yang ditawarkan. Definisi fitur secara umum adalah sesuatu yang ada dalam produk yang memiliki fungsi dasar, dan merupakan fasilitas tambahan. Schmitt mengatakan, fitur memiliki fungsi yang sama akan tetapi menjadi produk yang memiliki karakteristik yang berbeda. Sehingga fitur layanan menjadi salah satu faktor dari pesaing untuk membuktikan kepercayaan konsumen.<sup>37</sup> Fitur dianggap penting bagi perusahaan dikarenakan dapat menjadi acuan perbandingan dengan perusahaan lain. Inovasi produk dalam bentuk fitur akan memberikan nilai tambah, apabila nasabah merasakan nilai tambah tersebut maka akan meningkatkan keputusan dalam penggunaan.<sup>38</sup> Dengan demikian ketersediaan fitur yang lengkap dan bervariasi dapat meningkatkan keputusan nasabah.

<sup>37</sup> Nurya Dina Abrilia and Tri Sudarwanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya," *Pendidikan Tata Niaga* 8, no. 3 (2022): 1006–12.

<sup>38</sup> N Huda and M D N Umam, "Mobile Banking Services: Security, Guarantee And Service Credibility On Customer Satisfaction Of Bank Syariah Indonesia

Ketersediaan fitur dalam aplikasi mobile banking adalah semua jenis layanan yang ditawarkan dan memiliki fungsi yang berbeda-beda. Ketersediaan fitur yang lengkap bisa membantu penggunaannya. Dalam perspektif Islam Allah SWT menegaskan pada Surah Al-Insyiroh ayat 5 dan 6:

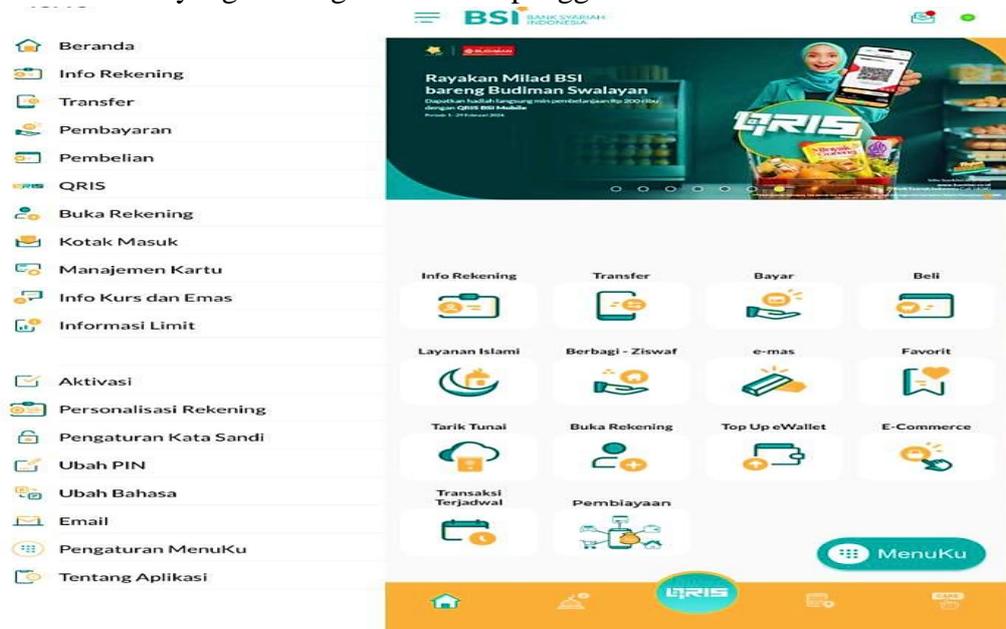
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”<sup>39</sup>

Ayat tersebut menjelaskan bahwa sesungguhnya Allah SWT selalu memberikan jalan kemudahan bagi hambanya dalam beraktivitas. Apabila dikaitkan dengan *mobile banking*, pemberian fitur layanan yang lengkap dapat mempermudah pengguna. Dalam hal ini, sebagai penyedia layanan syariah maka menghadirkan fitur yang bernuansa Islam. Ketersediaan fitur Islami merupakan layanan yang ditawarkan untuk membantu pengguna melakukan aktivitas ibadah dalam sebuah aplikasi *mobile banking*.

#### 2.1.4.2 Fitur BSI Mobile

Bank syariah yang menjalankan operasional sesuai syariat Islam penting adanya sebuah fitur yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional. Secara umum yang dimaksud fitur ialah unsur-unsur suatu produk yang dipandang penting oleh nasabah. Dalam aplikasi BSI Mobile fitur yang disediakan sangat banyak, berikut fitur-fitur yang bisa digunakan oleh pengguna:



Gambar 2. 1 Tampilan Dashboard BSI Mobile

Sumber : Aplikasi BSI Mobile

<sup>39</sup> QS. Al-Insyiroh ayat 5-6 <https://quran.nu.or.id>

Berdasarkan gambar 2.1 fitur-fitur pada BSI Mobile sebagai berikut:

1. Info rekening  
Info rekening dalam termasuk fitur yang utama pada aplikasi *mobile banking*. Fitur info rekening berfungsi untuk mengetahui semua informasi rekening nasabah, baik dari tabungan wadiah, mudharabah, dan tabungan mabrur.
2. Transfer  
Fitur transfer dalam aplikasi BSI Mobile tidak jauh berbeda dengan fitur transfer mobile banking pada umumnya. Fitur transfer dapat digunakan nasabah untuk mengirim uang antar rekening Bank Syariah Indonesia dan rekening bank lain. Transfer ini bisa berupa transfer online maupun transfer SKN (kliring).
3. Bayar  
Dalam fitur bayar memudahkan bagi para pengguna untuk melakukan transaksi pembayaran sesuai kebutuhan nasabah pengguna.
4. Beli  
Fitur ini menyediakan transaksi pembelian kebutuhan nasabah dengan mudah. Dengan fitur ini pengguna bisa membeli : hewan kurban, voucher HP, PLN Prepaid, E-money, paket data, top-up, streaming video dan musik, aqiqah, kartudebit OTP, dan Vocher Google Play.
5. Layanan Islami  
Bank Syariah Indonesia menyediakan fitur layanan ini untuk memudahkan nasabah sebagai seorang muslim, karena didalam fitur ini menyediakan : Juz Amma, Asmaul Husna, Himah, dan Kalkulator Qurban.
6. Berbagi Ziswaf  
Bank Syariah Indonesia menyediakan fitur ini untuk berbagi dalam bentuk zakat, infak, dan sedekah melalui Kitabisa, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, BAZNAS, dan Fidyah.
7. E-mas  
Dalam fitur E-mas memberikan layanan untuk melakukan pembelian, penjualan, transfer, dan tarik fisik emas. Selain itu pada fitur ini tersedia cicil emas dan gadai emas.

#### 8. Fitur Favorit

Bank Syariah Indonesia memahami waktu bagi nasabah adalah berharga. Maka dari itu bagi para pengguna yang sering melakukan transaksi reguler, fitur ini bisa digunakan untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering dilakukan, seperti transfer, pembayaran, pembelian, dsb.

#### 9. Tarik Tunai

Pada fitur ini memberikan layanan mudah dalam melakukan tarik tunai mulai dari 50.000-500.00 per hari.

#### 10. Buka Rekening

Fitur ini digunakan untuk membantu nasabah melakukan pembukaan rekening melalui online yang lebih praktis dan menghemat biaya.

#### 11. Top Up eWallet

BSI Mobile memberikan layanan yang terkoneksi dengan berbagai layanan uang elektronik seperti E-money, LinkAja, Layanan Syariah LinkAja, Go-Pay, OVO, ShopeePay, DANA, dan Pospay.

#### 12. E-Commerce

Dalam fitur ini BSI Mobile memberikan layanan untuk melakukan penyelesaian transaksi berbagai e-commerce.

#### 13. Transaksi Terjadwal

Transaksi terjadwal digunakan untuk pengguna yang memiliki tanggungan transaksi yang harus diselesaikan sesuai jadwal yang ditentukan.

#### 14. Pembiayaan

BSI Mobile juga memberikan layanan pembiayaan berbasis online berupa mitraguna, dan BSI OTO.

#### 15. QRIS

Pada fitur ini digunakan untuk melakukan transaksi bayar atau transfer melalui kode QR yang memudahkan para pengguna.<sup>40</sup>

### 2.1.4.3 Fitur Islami

Keberagaman fitur pada BSI Mobile tidak hanya fitur umum yang pasti ada dalam aplikasi *mobile banking*. Sebagai bank syariah yang menerapkan prinsip syariah BSI Mobile memiliki ciri khas yang berbeda dari mobile banking lainnya. Adanya

---

<sup>40</sup> [bsimobile.co.id](https://bsimobile.co.id) dikutip pada (12 Januari 2024)

inovasi fitur Islami memiliki tujuan untuk menjadikan ibadah bagi umat Islam lebih mudah dan menjadi sahabat spiritual. Berikut adalah beberapa fitur Islami pada BSI Mobile:

1. Jadwal sholat dan lokasi masjid yang bisa diakses dan diaktifkan oleh para pengguna.
2. Kompas kiblat dapat membantu pengguna untuk mengetahui arah kiblat.
3. Juz Amma pada fitur ini membantu pengguna untuk mengakses Juz Amma.
4. Hikmah yang berisikan tentang pembelajaran keuangan syariah.
5. Asmaul Husna lengkap dengan artinya.
6. Kalkulator Qurban didalamnya berisi pilihan jenis hewan qurban yang disertai dengan harga dan cicilan rencana qurban.
7. Zakat dan kalkulator zakat, Infaq serta wakaf. BSI Mobile menyediakan layanan zakat dan lengkap dengan kalkulator zakat, kemudian layanan Infaq dengan berbagai pilihan amil, dan wakaf dengan berbagai jenis wakaf.
8. Sedekah pada fitur ini bisa berupa sedekah anak yatim, sedekah makan gratis, sedekah air bersih dan berbagi kebahagiaan kepada anak yatim.
9. Bantuan, pada layanan ini pengguna bisa memberikan bantuan untuk pendidikan hafidz Qur'an, bantuan kaum pelosok nusantara, sampai bantuan kemanusiaan untuk Palestina.
10. Layanan fidyah melalui BSI Maslahat.
11. Transfer untuk BAZNAS.

Ketersediaan fitur Islami diatas diharapkan mampu memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile. Hal ini dikarenakan BSI Mobile memiliki fitur Islami cukup lengkap dibandingkan *mobile banking* lainnya. Bukti BSI Mobile menjadi aplikasi layanan keuangan berbasis syariah terbaik berada pada peringkat ke-16 dari 199 aplikasi layanan keuangan dan menjadi satu-satunya aplikasi yang mampu bersaing dengan mobile banking milik bank konvensional.<sup>41</sup>

#### **2.1.4.4 Indikator Fitur Islami**

Menurut Poon, yang menjadi indikator dalam pengukuran fitur layanan antara lain:<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Diakses pada aplikasi App Store pada tanggal 18 Februari 2024.

<sup>42</sup> Abrilia and Sudarwanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layananterhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya."

1. Kemudahan akses informasi yang ada pada suatu layanan yang digunakan.
2. Keberagaman fitur, tersedianya banyak fitur untuk memudahkan nasabah seperti fitur Islami.
3. Inovasi produk, fitur-fitur tambahan yang diberikan mempengaruhi minat nasabah pengguna *mobile banking*.

## 2.1.5 Risiko

### 2.1.5.1 Definisi Risiko

Risiko merupakan sesuatu yang melekat pada semua aspek kehidupan manusia. Definisi resiko menurut Eddie Cade, dilihat dari sudut pandang yaitu *exposure* terhadap ketidakpastian. Sehingga risiko adalah ketidakpastian yang dapat menimbulkan adanya kerugian dalam pengambilan keputusan. Ketidakpastian diartikan sebagai situasi yang tidak bisa dipresiksi. Menurut Vaughan, definisi risiko dibagi menjadi tiga:

- a. *Risk is the chance of loss* : risiko merupakan terbukannya kemungkinan kerugian.
- b. *Risk is the possibility of loss* : risiko adalah kemungkinan kerugian.
- c. *Risk is the uncertainty* : risiko merupakan ketidakpastian.

Definisi risiko juga dikemukakan oleh Bauer, risiko merupakan ketidakpastian ataupun konsekuensi yang berkaitan dengan suatu tindakan dilakukan oleh konsumen.<sup>43</sup> Risiko dalam penggunaan layanan *mobile banking* diartikan sebagai keadaan *uncertainty* yang akan dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan menggunakan atau tidak menggunakan layanan digital. Dapat dikatakan bahwa penggunaan *mobile banking* memiliki sebuah risiko yang mungkin tidak terduga, karena layanan bank diberikan secara *online* yang tidak dilakukan secara *face to face* dengan pihak bank dan juga tidak dikontrol secara langsung. Menurut Assael, persepsi risiko menjadi lebih tinggi apabila:

1. Adanya keterbatasan informasi tentang produk.
2. Produk yang ditawarkan adalah produk baru.
3. Teknologi yang digunakan pada produk tersebut sangat kompleks.
4. Tingginya harga produk.
5. Rendahnya kepercayaan diri konsumen terhadap suatu produk.
6. Produk tersebut penting dan dibutuhkan konsumen.

---

<sup>43</sup> Simamora, V., & Susanti, E. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Tracking System Berbasis Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Persepsi Resiko Konsumen Pada Produk Jne Cilincing*. *Media Manajemen Jasa*, 4(1).

Beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa risiko akan muncul ketika adanya ketidak sesuaian manajemen pemberi layanan, maka perlu adanya pengelolaan risiko. Berkaitan dengan pengelolaan risiko Allah SWT berfirman dalam QS. Lukman ayat 34 yang berbunyi :

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

“*Sesungguhnya hanya di sisi Allah ilmu hari kiamat, dan dia yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui dengan pasti apa yang akan dikerjakannya besok. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati, sungguh Allah Maha Mengetahui, Maha Mengenal.*”<sup>44</sup>

Berdasarkan ayat tersebut secara tegas diungkapkan oleh Allah SWT bahwa, tidak ada seorangpun di alam semesta ini yang akan mengetahui dengan pasti apa yang akan diperolehnya, sehingga dengan ajaran tersebut seluruh manusia diperintahkan untuk mempersiapkan bekal dunia dan akhirat. Makna lain yang terkandung didalamnya adalah manusia diwajibkan untuk berusaha menjaga agar tidak terjadi suatu hal yang tidak diharapkan, tidak merugikan, dan tidak berdampak pada kehancuran (memitigasi risiko).<sup>45</sup> Bagi nasabah risiko menjadi pertimbangan penting dalam menentukan suatu tindakan, nasabah dapat mempergunakan suatu layanan apabila risiko yang dirasa rendah, aman, dan dapat melindungi aktivitasnya.<sup>46</sup>

### 2.1.5.2 Strategi Menghadapi Risiko Pelayanan Mobile Banking

Manajemen risiko pada bank syariah memiliki karakter yang berbeda dengan bank konvensional, pembedanya terletak pada jenis-jenis risiko yang melekat pada bank yang beroperasi secara syariah. *Branch Office Service Manager* (BOSM) BSI KCP Semarang Ngaliyan Agung Prayitno menyatakan strategi dan pengelolaan risiko operasional dalam pelayanan *mobile banking*, yaitu :

1. Melakukan tinjauan ulang terhadap kebijakan dan prosedur operasi standar yang terkait dengan pengelolaan risiko operasional.
2. Mengembangkan panduan pengelolaan risiko pada seluruh kantor cabang.

<sup>44</sup> Dikutip dari <https://quran.kemenag.go.id/> pada tanggal 15 Februari 2024

<sup>45</sup> Asyari Suparmin, “Manajemen Resiko Dalam Perspektif Islam,” *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah* 2, no. 02 (2019): 27–47

<sup>46</sup> Kartika Marella Vanni Amatun Nur Makmuriyah, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang). <https://Core.Ac.Uk/Download/Pdf/337609375.Pdf>,” *Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Walisongo* 5, no. 1 (2020): 37–44.

3. Menerapkan alat bantu seperti *Risk and Control Selfassessment* (RCSA) guna menilai dan bentuk mitigasi risiko operasional yang dilakukan oleh seluruh unit.
4. Melakukan analisa terhadap risiko operasional terkait produk baru yang diusulkan oleh Bank atau kegiatan yang akan diluncurkan oleh bank.
5. Mengembangkan *Business Continuity Management* (BCM) untuk memastikan keberlanjutan operasional bank secara berkesinambungan, guna melindungi stakeholder.
6. Melakukan pembaruan berkelanjutan terhadap kebijakan manajemen risiko, termasuk prosedur untuk teknologi informasi yang mencakup jaringan komunikasi data, standarisasi perangkat lunak, manajemen sistem akses, pengembangan layanan perbankan terkait keamanan aksesibilitas, serta *distater recovery plan*.<sup>47</sup>

Bank syariah memberikan tips kepada nasabah terkait pencegahan dan mitigasi risiko yang timbul dari penggunaan *mobile banking* :

1. Menjaga Informasi Rahasia Akun Nasabah  
Bank berupaya menjaga kerahasiaan akun nasabah dengan tidak memberikan informasi apapun kepada orang yang menyatakan identitas atau aktivitas nasabah, kecuali kepada pihak yang telah diberi kuasa dan wewenang sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1999 tentang perbankan. Pihak yang berwenang termasuk Kepolisian, Kejaksaan, dan Pengadilan. Bank menghimbau nasabah untuk meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menjaga keamanan informasi akun, seperti kode aktivasi, nomor PIN, nomor rekening, dan nomor telepon. Nasabah juga diingatkan untuk tidak memberikan informasi tersebut kepada siapapun, termasuk staf bank.
3. Hindari Pengunduhan Software Palsu  
Saat ini terdapat banyak perangkat lunak dengan nama dan logo yang mirip dengan aplikasi perbankan yang asli di aplikasi App Store maupun Playstore. Oleh karena itu, bank menghimbau nasabah untuk tidak mengunduh software palsu. Jika terlanjur mengunduh nasabah akan diminta untuk mengisi data pribadi yang bisa disalahgunakan oleh pemilik perangkat palsu tersebut.
4. Waspada E-mail, SMS, dan Telepon Mencurigakan

---

<sup>47</sup> Agung Prayitno, BOSM BSI KCP Semarang Ngaliyan, Wawancara 03 Mei 2024

Berhati-hatilah terhadap upaya penipuan dari oknum yang mengaku sebagai petugas bank yang meminta informasi pribadi atau meminta transfer sejumlah uang tanpa alasan yang jelas. Verifikasi terlebih dahulu identitas pengirim, jika ada yang mencurigakan segera konfirmasi kepada pihak bank yang bersangkutan.

5. Hubungi Customer Service Bank

Jika semua tindakan pencegahan sudah dilakukan tetapi masih ada kejanggalan pada akun bank, nasabah harus menghubungi atau mendatangi layanan bank yang bersangkutan.

6. Konfirmasi Penerimaan Uang dan Rutin Mengecek Rekening

Setelah melakukan transfer atau transaksi lainnya, nasabah sebaiknya segera menghubungi penerima guna konfirmasi dana telah diterima. Selain itu, nasabah disarankan untuk rutin memeriksa rekening agar dapat segera melaporkan transaksi yang mencurigakan ke pihak bank.<sup>48</sup>

### 2.1.5.3 Indikator Risiko

Risiko menurut Soemarno, adalah suatu kondisi yang muncul akibat kerentanan dengan segala kemungkinan hasil yang merugikan dan mengerikan.<sup>49</sup> Indikator dalam pengukuran risiko menurut Pavlou yaitu:

1. Risiko Keamanan, adalah risiko yang mungkin terjadi seperti penipuan dan pencurian. Risiko keamanan diukur dengan kemampuan pada aplikasi *mobile banking* dalam menjaga keamanan dan informasi data nasabah.
2. Risiko Finansial, yaitu terkait dengan jumlah biaya yang dikeluarkan oleh nasabah ketika bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Jika dalam aplikasi *mobile banking* terjadi perubahan biaya maka akan berdampak pada intensitas penggunaan nasabah. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya perubahan biaya penggunaan ATM mengakibatkan penurunan jumlah transaksi. Sebagaimana dalam menentukan penggunaan layanan perbankan nasabah akan memperhatikan produk, fitur, biaya, keamanan, dan pelayanan<sup>50</sup>.

---

<sup>48</sup> Sukma Oktaviani and Nuhbatul Basyariah, "Analisis Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah," *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi* 15, no. 1 (2022): 29–34, <https://doi.org/10.58431/jumpa.v15i1.183>.

<sup>49</sup> Bambang Suwarno, "Studi Kelayakan Bisnis-Tujuan Studi Kelayakan Bisnis," *CV. Manhaji*, no. September (2020): 231, <https://perpustakaan.stietotalwin.ac.id/pdf/50.pdf>.

<sup>50</sup> Imam Yahya and Retnandi Meita Putri, "Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di Brisyarlah Kc Semarang," *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016): 51–72, <https://doi.org/10.21580/economica.2016.7.1.1032>.

## 2.1.6 Handling Complaint

### 2.1.6.1 Definisi Handling Complaint

Penanganan keluhan (*handling complaint*) merupakan proses penanganan masalah yang dialami nasabah yang harus segera ditangani oleh pihak bank. Salah satu dampak dari adanya teknologi dan internet menjadikan nasabah mudah mengungkapkan kekecewaannya terhadap layanan bank. Penyebab adanya komplain dari nasabah biasanya meliputi kualitas pelayanan, kegagalan transaksi, dan adanya kesalahan-kesalah di dalam transaksi. Respon yang lambat dalam penanganan masalah nasabah akan mengakibatkan *image* bank menjadi buruk.<sup>51</sup>

Manajemen penanganan keluhan adalah kunci untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan, dengan memberikan jawaban dari pertanyaan utama retensi pelanggan yang efisien yaitu “ bagaimana langkah yang harus dilakukan untuk memaksimalkan loyalitas dalam arti pencegahan kerugian pelanggan” karena keluhan pelanggan adalah bentuk ketidakpuasan terhadap produk dan jasa yang diberikan. Penanganan yang efektif sedini mungkin akan mengubah pandangan pelanggan yang mengajukan keluhan. Adapun alasan konsumen melakukan komplain atau keluhan diantaranya :<sup>52</sup>

1. *Quality of Product/* Kualitas Produk
2. *Quality of service/* Kualitas layanan
3. *Expectations not being met/* harapan tidak terpenuhi
4. *Something has gone wrong/* ada sesuatu yang salah
5. *They want to put it right/* mereka ingin memperbaiki
6. *Miscommunication/* adanya kesalah pahaman
7. *Feeling/* perasaan atau sesuatu yang dirasakan
8. *To be helpful/* untuk kemanfaatan atau evaluasi

Penanganan keluhan pada perbankan syariah dilakukan berdasarkan syariah agama Islam. Manajemen penanganan keluhan menurut syariah disesuaikan dengan konsep ekonomi Islam yang berorientasi pada kemaslahatan. Penangan keluhan yang sesuai akan memberikan manfaat bagi nasabah. Berkaitan dengan kemaslahatan Allah SWT berfirman QS. Al-An'am ayat 48 :

وَمَا تُرْسِلُ الْمُرْسَلِينَ إِلَّا مُبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ ۚ فَمَنْ آمَنَ وَأَصْلَحَ فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ  
وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ

<sup>51</sup> Mayangsari, A. S. (2016). *Hearty Complaint Handling*. Gramedia Pustaka Utama.

<sup>52</sup> Boden, A. *Handling Complaints Pocketbook*. Management Pocketbooks Ltd. 2015 Hal. 6-8

*Dan Kami tidak mengutus para Rasul kecuali sebagai pembawa kabar gembira dan peringatan. Maka barangsiapa beriman dan berbuat kemaslahatan, maka bagi mereka tidak akan takut dan sedih.*<sup>53</sup>

Berdasarkan ayat tersebut kemaslahatan diartikan pada sesuatu yang memberikan manfaat, melalui perbuatan baik. Bentuk dari kemaslahatan adalah pemberian layanan yang dilakukan dengan memperhatikan kualitas, memberikan layanan yang baik, dan tidak memberikan keburukan. Kualitas layanan yang dimaksud bukan hanya melayani, melainkan mengerti, memahami, dan merasakan keluhan nasabah. BSI sebagai penyedia layanan juga harus menjamin keamanan dan kenyamanan para pengguna. Tolak ukur kualitas pemberian layanan dan penanganan keluhan dalam Islam disebut standarisasi syariah yang terdiri dari:<sup>54</sup>

1. Daya tanggap, yaitu sigap dalam menanggapi permasalahan dan menepati komitmen sebagai penyedia layanan.
2. Keandalan, dicontohkan dari tauladan Rasulullah Saw, yaitu pandai menyelesaikan masalah mengutamakan akhlak dan adab. Aplikasi BSI Mobile memiliki keandalan dalam melakukan transaksi karena memiliki banyak pilihan fitur dan menu yang dapat membantu kebutuhan nasabah.<sup>55</sup>
3. Jaminan, pada standarisasi ini diberikan dalam wujud keamanan, kenyamanan, dan kejujuran. Jaminan tersebut dapat meyakinkan nasabah untuk selalu setia menggunakan layanan BSI.<sup>56</sup>
4. Perhatian, yaitu sesuai dengan ajaran Islam memberikan perhatian harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah.

Mengatasi keluhan dari nasabah merupakan hal penting yang tidak bisa di remehkan. Penanganan keluhan ini menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari suatu layanan prima. Dalam rangka membangun kepercayaan nasabah, bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan prima diberikan kepada semua nasabah, salah satu bentuk layanan prima adalah penanganan keluhan (*handling complaint*). Setiap keluhan dari nasabah menjadi hal yang penting bagi bank untuk meningkatkan mutu yang jauh lebih baik dengan cara memberikan penanganan

---

<sup>53</sup> Dikutip dari <https://quran.kemenag.go.id/> pada tanggal 15 Februari 2024

<sup>54</sup> Muhammad Marisfian Nurdiansya, "Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia" *Lincoln Arsyad* 3, no. 2 (2014): 1–46,

<sup>55</sup> Adinda Nur Syafina Putri, Zuhdan Ady Fataron, and Nasrul Fahmi Zaki Fuadi, "Analysis of the Quality of Electronic Service Es-Qual and E-Recs-Qual Models in the BSI Mobile Application to the Level of Customer Loyalty at BSI Bank," *Al-Arbah: Journal of Islamic Finance and Banking* 5, no. 1 (2023): 33–54

<sup>56</sup> Putri, Fataron, and Fuadi.

keluhan yang tepat.<sup>57</sup> Selain mengakibatkan dampak buruk adanya *complaint* juga memberikan manfaat untuk pihak bank, diantaranya:

1. Bank dapat mengetahui kekurangan dan kelemahan dalam memberikan layanan.
2. Adanya keluhan membantu bank untuk memperbaiki layanan yang buruk.
3. Menjadi media bank untuk mengevaluasi pelayanan kedepan yang lebih *responsive*.
4. Kecepatan dalam penanganan memberikan kepercayaan lebih bagi nasabah.
5. Apabila nasabah merasa puas dalam penanganan keluhannya maka akan memberikan loyalitas bagi bank.
6. Keluhan nasabah berefek terhadap karyawan untuk lebih efisien.

#### **2.1.6.2 Kualitas Presepsi *Handling Complaint***

Kualitas persepsi handling complaint adalah tinjauan yang dilakukan untuk mengukur dimensi indikator sebagai berikut :

- a. Keadilan prosedur
  1. Kenyamanan nasabah ketika mendapatkan layanan perbankan
  2. Ketepatan waktu pihak bank menangani keluhan
- b. Keadilan interaksi
  1. Kesopanan pihak bank terhadap nasabah
  2. Pelayanan yang merata/adil kepada seluruh nasabah
- c. Kualitas solusi
  1. Memberikan solusi yang efektif
  2. Melakukan perbaikan kesalahan dengan benar
  3. Menetapkan strategi untuk mengurangi kesalahan yang sama

#### **2.1.6.3 Indikator *Handling Complaint***

Dalam mengatasi keluhan para nasabah wajib dilakukan dengan cara yang positif. Pada saat terjadi keluhan nasabah, jika tindak lanjut yang dilakukan tidak memuaskan kemungkinan besar nasabah merasakan ketidakpuasan kembali, sehingga terjadi situasi yang mengecewakan bagi nasabah. penanganan keluhan harus dilakukan

---

<sup>57</sup> Anton Pramana Akira and A G Sudiby, "Pengaruh Kegiatan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Inter Community: Journal of Communication Empowerment* / 2, no. 1 (2020): 1–15.

dengan cepat, serius, dan tuntas. Berikut jenis penanganan keluhan yang menjadi indikator handling complaint :<sup>58</sup>

a. Kecepatan memberikan tanggapan (*quick response*)

Kecepatan dalam memberikan tanggapan atas keluhan nasabah dapat meminimalisir rasa cemas. Jika suatu keluhan tidak ditangani dengan tepat, maka akan menimbulkan ketidakpuasan nasabah. Dalam konsep Islam mengajarkan agar memberikan layanan yang baik kepada sesama berupa jasa maupun barang. Kecepatan dan ketepatan yang diberikan oleh pemberi layanan merupakan suatu bentuk profesionalitas.

b. Perhatian (*attentiveness*)

Perhatian merupakan sebuah tindakan yang diharapkan dan wajib diberikan oleh pemberi layanan. Terjadinya interaksi antara keluhan nasabah dan pemberi layanan mampu memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan nasabah dalam penanganan keluhan.

c. Kredibilitas (*kredibility*)

Kredibilitas dilakukan untuk menanggapi keluhan nasabah dan mengupayakan menangani keluhan serta mencegah kejadian yang sama terulang kembali. Kredibilitas memiliki dampak positif pada penanganan keluhan, karena dengan adanya kredibilitas dapat menurunkan aktifitas percakapan dari mulut ke mulut secara negatif.

d. Fasilitas (*facilitation*)

Pemberian fasilitas kebijakan, prosedur, dan struktur untuk mempermudah pengaduan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelusuran kajian-kajian ilmiah terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan untuk menghindari duplikasi ataupun plagiasi serta menjamin keaslian penelitian yang dilakukan

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Judul	Hasil	Perbedaan
1.	Salsabillah Ainun Aini, Bayu Wijayantini, dan Rusdiyanto 2022	Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah	Hasil dari penelitian ini Persepsi kemudahan (X1) dan persepsi ketersediaan fitur Islami (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap	Terdapat 1 variabel independen yang berbeda yaitu persepsi kemudahan dan objek penelitian yang berbeda.

<sup>58</sup> Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola kualitas layanan perbankan*. Gramedia Pustaka Utama.

		Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. <sup>59</sup>	Keputusan nasabah menggunakan mobile banking.	
2.	Johandri Iqbal, Heryani, dan Isroq Urrahmah 2021	Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Pengguna Mobile Banking Nasabah. <sup>60</sup>	Hasil penelitian bahwa semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah pengguna mobile banking	Terdapat 1 variabel independen yang berbeda yaitu kemudahan Objek penelitian yang berbeda.
3.	Rissa Aulia dan Adi Indradi Wazdi 2022	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung. <sup>61</sup>	Pada penelitian ini menghasilkan Seluruh variabel independen berpengaruh terhadap minat nasabah.	Terdapat 1 variabel independen yang berbeda yaitu teknologi Informasi. Pada penelitian ini variabel dependen berupa minat nasabah dan objek yang digunakan juga berbeda.
4.	Khairunnisa dan Sisca Damayanti 2023	Pengaruh Aplikasi BSI Mobile Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada KCP X) <sup>62</sup>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan (X2) dan keamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, sedangkan manfaat (X1) dan ketersediaan fitur (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.	Terdapat 3 variabel independen yang berbeda yaitu, manfaat, kemudahan, dan keamanan. Studi kasus yang digunakan berbeda dan variabel dependennya menggunakan minat nasabah.

<sup>59</sup> Aini, Wijayantini, and Rusdiyanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember."

<sup>60</sup> Johandri Iqbal, Heryani Heriyani, and Isroq Urrahmah, "Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking," *Global Financial Accounting Journal* 5, no. 2 (2021): 25, <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>.

<sup>61</sup> Aulia and Wazdi, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank BSI KC Suniaraja Bandung."

<sup>62</sup> Khairunnisa and Damayanti, "Pengaruh Aplikasi Bsi Mobile Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Kcp X)."

5.	Muhammad Nur Iksan, Sopyan Hakim, dan Al Hujjah Asianingrum 2023	Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan <i>Handling Complaint</i> Terhadap Minat Nasabah BSI Kota Palangka Raya Dalam Menggunakan <i>Internet Banking</i> . <sup>63</sup>	Hasil penelitian ini (X1) Teknologi informasi dan (X2) Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y, sementara (X3) Penanganan Keluhan tidak berpengaruh signifikan terhadap Y	Terdapat 1 variabel independen yang berbeda yaitu teknologi informasi, variabel dependen menggunakan minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i> .
6.	Nurul Khotimah 2022	Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan <i>Handling Complaint</i> Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo). <sup>64</sup>	Penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi (X1) dan <i>Handling Complaint</i> (X3) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, sementara Risiko (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.	Terdapat variabel independen yang tidak sama yaitu teknologi informasi, dan variabel dependen yang berbeda yaitu minat nasabah.
7.	Nindya Mustika dan Rosana Eri Puspita 2020	Analysis Of Factors Influencing The Intention To Use Bank Syariah Indonesia Mobile Banking With Trust As Mediation. <sup>65</sup>	Hasil analisis penelitian disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dapat dimediasi oleh <i>Trust</i> dan mempengaruhi niat penggunaan <i>mobile banking</i> .	Terdapat 1 variabel berbeda yaitu <i>perceived conenience</i> (persepsi kenyamanan) Dan terdapat variabel yang memediasi yaitu kepercayaan.
8.	Matnin, Aang Kunaifi, dan Ach Ubaidillah 2021	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan <i>Handling Of Complaints</i> Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan). <sup>66</sup>	Hasil penelitian ini bahwa teknologi informasi (X1) dan <i>Handling Complaint</i> (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah, sedangkan risiko (X2) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah.	Terdapat perbedaan variabel independen yaitu teknologi informasi, dan variabel dependen yang digunakan yaitu minat menggunakan <i>internet banking</i> .

<sup>63</sup> Iksan and Hakim, "Pengaruh Teknologi Informasi , Risiko , Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah BSI Kota Palangka Raya Dalam Menggunakan *Internet Banking*."

<sup>64</sup> Khotimah, "Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)."

<sup>65</sup> Mustika and Puspita, "Analysis Of Factors Influencing The Intention To Use Bank Syariah Indonesia Mobile Banking With Trust As Mediation."

<sup>66</sup> Matnin, Aang Kunaifi, and 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* 6, no. 02 (2021): 176–90, h.

				Objek yang penelitian berbeda
9.	Faradiba Satasya Salsabila Effendi dan Verawaty 2023	<i>The Effect of Information Technology Perceptions and Complain Handling on Customer Interests in Using BMM Mobile at PT. Bank Maluku Malut KC Ternate.</i> <sup>67</sup>	Hasil penelitian ini <i>Information technology perceptions</i> (teknologi informasi) dan <i>Complaint Handling</i> (penanganan keluhan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>costomer interest</i> (Minat pelanggan)	Terdapat variabel independen yang berbeda yaitu teknologi informasi dan variabel dependen berbeda yaitu minat pelanggan.
10.	Adhi Prakosa dan Ahsan Sumantika 2019	Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking. <sup>68</sup>	Hasil analisis menunjukkan kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna M-Banking.	Terdapat variabel independen berbeda yaitu persepsi teknologi dan variabel dependen yaitu kepercayaan pengguna.
11.	A Salim, dkk 2018	<i>Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking.</i> <sup>69</sup>	Hasil penelitian ini <i>quality of bank service</i> (kualitas layanan) dan <i>handling customer complaints</i> (penanganan keluhan pelanggan) berpengaruh positif terhadap variabel intervening <i>customer statistifaction</i> , namun kedua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen <i>customer loyalty</i> (kesetiaan pelanggan) Variabel intervening berpengaruh positif terhadap variabel dependen.	Terdapat 1 variabel berbeda yaitu <i>quality of bank service</i> (kualitas layanan) dan terdapat variabel intervening <i>customer statistifaction</i> , variabel independen yang digunakan yaitu <i>customer loyalty</i> (kesetiaan pelanggan).
12.	Rezky Sulkarnain, Dirwan, dan	Pengaruh Kemudahan, Manfaat dan Risiko	Hasil dari penelitian ini bahwa seluruh variabel independen	Terdapat 2 variabel independen berbeda

<sup>67</sup> Verawaty and Effendi, "The Effect of Information Technology Perceptions and Complaint Handling on Customer Interests in Using BMM Mobile at PT. Bank Maluku Malut KC Ternate."

<sup>68</sup> Prakosa, "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking."

<sup>69</sup> A. Salim et al., "Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking," *European Research Studies Journal* 21, no. 3 (2018): 404–16, <https://doi.org/10.35808/ersj/1071>.

	Nurkhalik Wahdaniyal Asbara 2022	Terhadao Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sam Ratulangi. <sup>70</sup>	kemudahan, manfaat dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen keputusan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .	yaitu kemudahan dan manfaat.
13.	Marliyah, M. Ridwan dan Ayu Kartika Sari 2021	<i>The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty of Mobile Banking Users (Case Study of Bank Syariah Mandiri KCP Belawan)</i> . <sup>71</sup>	Hasil penelitian ini dua variabel independen yang <i>e-service quality</i> dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan <i>mobile banking</i> .	Terdapat variabel yang berbeda yaitu kepuasan pelanggan menggunakan <i>mobile banking</i> .
14	Agung Nugroho Lutfi Imam Fahrudi, Anni Rahimah dan Nanik Wahyuningtiyas 2023	Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking. <sup>72</sup>	Hasil penelitian ini persepsi keamanan dan norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, sedangkan persepsi ketersediaan fitur tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.	Terdapat 2 variabel independen yang berbeda yaitu persepsi kemudahan dan norma subjektif.
15.	Adria Yudi Kurnia Putra dan Mochamad Nurhadi 2018	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking BRI. <sup>73</sup>	Hasil penelitian persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan risiko berpengaruh negatif terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> BRI.	Terdapat 2 variabel independen berbeda yaitu persepsi kemudahan dan persepsi manfaat. Objek penelitian yang berbeda menggunakan <i>mobile banking</i> BRI

<sup>70</sup> Rezky Sulkarnain, Dirwan Dirwan, and Nurkhalik Wahdaniyal Asbara, "PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk CABANG SAM RATULANGI," *Nobel Management Review* 3, no. 4 (2022): 608–21

<sup>71</sup> Marliyah Marliyah, M. Ridwan, and Ayu Kartika Sari, "The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty of Mobile Banking Users (Case Study of Bank Syariah Mandiri KCP Belawan)," *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences* 4, no. 2 (2021): 2717–29

<sup>72</sup> Agung Nugroho Lutfi Imam Fahrudi, Anni Rahimah, and Nanik Wahyuningtiyas, "Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking," *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)* 8, no. 2 (2023): 217–31

<sup>73</sup> Kurniaputra and Nurhadi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bri Di Surabaya."

## 2.3 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang didasarkan atas teori yang relevan. Menurut sugiyono (1994:39) bahwa Hipotesis adalah jawaban teoritis, karena belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Sedangkan menurut Kerlinger (1980) Hipotesis dapat diajukan apabila peneliti akan membandingkan dua variabel atau lebih. Secara umum, kegunaan hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:<sup>74</sup>

1. Memberikan batasan serta memperkecil jangkauan penelitian.
2. Alat sederhana memfokuskan fakta yang berantakan tanpa satu kesatuan.
3. Sebagai panduan dalam pengujian serta penyesuaian fakta.
4. Mempersiapkan peneliti ketika kondisi fakta dan hubungan antar fakta hilang dari perhatian peneliti.

Maka pengembangan hipotesis dalam penelitian ini :

### 2.3.1 Ketersediaan fitur Islami terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile.

Fitur adalah sebuah komponen yang tidak bisa dipisahkan dari suatu produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2008) definisi fitur adalah sarana kompetitif untuk mendiferensiasikan suatu produk dengan produk lain. Fitur merupakan suatu hal yang dipertimbangkan oleh nasabah ketika akan menggunakan sebuah produk. Ketersediaan fitur Islami pada mobile banking syariah menjadi salah satu ciri khas. Fitur Islami menjadi daya tarik lebih dari persaingan produk yang sejenis untuk membedakan antara keduanya. Ketersediaan fitur Islami bertujuan untuk mempermudah para pengguna dalam melakukan aktivitas ibadah.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) pada teori ini konsep sikap terhadap perilaku digunakan untuk menjelaskan ketersediaan fitur Islami memprediksi tindakan nasabah. Nasabah akan mempertimbangkan kelengkapan dan kualitas fitur untuk memutuskan penggunaan *mobile banking*. Dalam hal ini sikap meyakinkan nasabah dengan penilaian evaluasi yang menguntungkan atau tidak menguntungkan ketika menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan penelitian Nindya Mustika dan Rosana Eri Puspita bahwa ketersediaan fitur Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Penelitian dengan hasil yang sama dilakukan oleh Salsabillah Ainun Aini, Bayu

---

<sup>74</sup> Samsuri, T. (2003). Kajian, Teori, Kerangka Konsep dan Hipotesis dalam Penelitian.

Wijyantini dan Rudiyanto bahwa ketersediaan fitur Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*. Maka penelitian ini ketersediaan fitur Islami diduga menjadi daya tarik tersendiri bagi para nasabah. Ketersediaan fitur Islami ini menjadikan pembeda antara Bank Konvensional dan Bank Syariah. Hipotesis penelitian ini :

**H<sub>1</sub>: ketersediaan fitur Islami *berpengaruh positif* terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile.**

### **2.3.2 Risiko terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile.**

Menurut Hanafi risiko adalah akibat atau konsekuensi yang bisa terjadi karena sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang.<sup>75</sup> Risiko menjadi suatu hal yang melekat pada semua aspek kehidupan manusia. Penggunaan *mobile banking* selain memudahkan nasabah pengguna juga memungkinkan terjadinya risiko. Salah satu bentuk risiko yang mungkin terjadi adalah risiko penipuan dan modus lainnya.

Fenomena tentang risiko penggunaan *mobile banking* menjadi pertimbangan penting bagi nasabah. Fenomena penipuan modus lainnya akan mendorong nasabah dalam memutuskan menggunakan atau tidak menggunakan. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) fenomena berkaitan dengan konsep tekanan sosial yang digunakan untuk memprediksi risiko terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Matnin, Aang Kunaifi, dan Ach Ubaidillah tahun 2021 bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hasil serupa dilakukan oleh Adria Yudi Kurniaputra dan Mochamad Nurhadi bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.<sup>76</sup> Adanya risiko dalam penggunaan *digital banking* memungkinkan bisa mempengaruhi keputusan nasabah untuk tidak menggunakan aplikasi BSI Mobile artinya risiko dapat mempengaruhi secara negatif. Maka hipotesis dalam penelitian ini:

**H<sub>2</sub>: Risiko *berpengaruh negatif* terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile.**

### **2.3.3 Handling Complaint terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile.**

Keluhan nasabah bisa dalam berbagai jenis seperti kritik, saran, dan masukan. Keluhan ini disampaikan baik secara langsung atau tidak langsung melalui ulasan. Penanganan keluhan adalah proses menanggapi atau merespon permasalahan nasabah yang diajukan

---

<sup>75</sup> D E Condua Na and Crise Hipertensiva, "Pengertian Dan Konsep Risiko," n.d.

<sup>76</sup> Adria Yudi Kurniaputra and Mochamad Nurhadi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bri Di Surabaya," *Journal of Business & Banking* 8, no. 1 (2018): 109–20.

kepada pihak bank. Penanganan masalah nasabah harus diperhatikan dan diselesaikan dengan tepat, cepat dan tuntas oleh pihak bank.

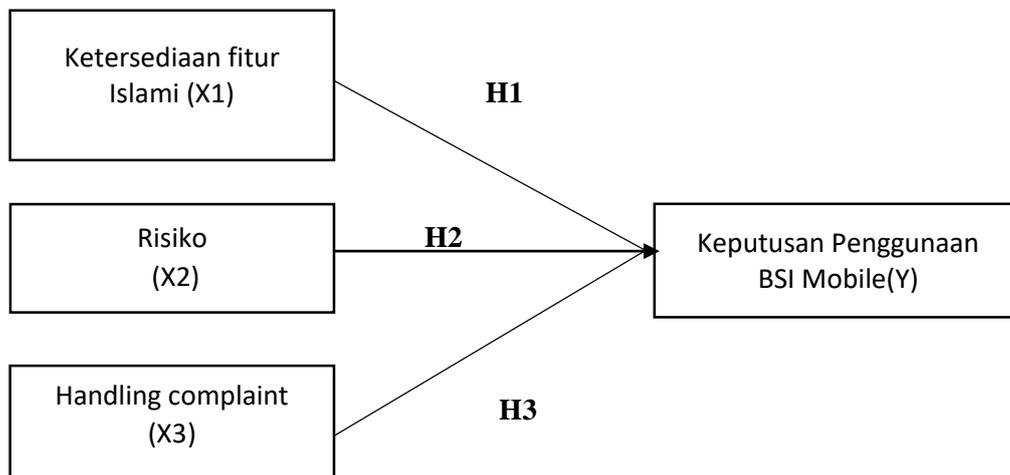
*Handling complaint* diprediksi dapat mempengaruhi keputusan penggunaan mobile banking. Dalam hal ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) digunakan untuk mengukur pengaruh *handling complain* terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile dikaitkan dengan konsep kontrol perilaku. Konsep ini meperhatikan bagaimana kemudahan dan kesulitan nasabah dalam mendapatkan penanganan keluhan dari pihak bank.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rissa Aulia dan Indra Wazdi (2022) menyatakan bahwa *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Hasil serupa dari Faradiba Satasya (2023) menunjukkan bahwa *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan hasil dan rumusan tersebut dapat dibangun hipotesis ketiga dalam penelitian ini:

**H<sub>3</sub>: *Handling Complaint* berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile.**

## 2.4 Kerangka Penelitian

Penelitian ini akan mencoba menjelaskan pengaruh dari ketersediaan fitur Islami, risiko, dan *handling complaint* terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile. Berdasarkan hal tersebut maka struktur konseptual peneliti digambarkan sebagai berikut:



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode penelitian kuantitatif merupakan cara memperoleh pengetahuan atau memecahkan masalah secara cermat dan sistematis. Data dalam penelitian ini berupa angka yang dihasilkan dari perhitungan yang diolah kemudian dianalisis.<sup>77</sup> Peneliti ingin menjawab dan menegaskan atas dugaan yang dirancang pada bab sebelumnya dengan fakta yang ada dilapangan. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh variabel ketersediaan fitur Islam, risiko, *handling complaint* terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI mobile.

#### **3.2 Sumber Penelitian**

##### **3.2.1 Sumber Primer**

Data primer bersumber dari data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden sebagai sumber pertama. Informasi dan data yang dikumpulkan berupa pertanyaan kuesioner. Sumber data primer dalam penelitian ini dari nasabah pengguna BSI mobile KCP Ngaliyan Semarang.

##### **3.2.2 Sumber Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh dari sumber asli untuk memperoleh informasi dan menjawab masalah yang diteliti. Data sekunder berisi sebuah data primer yang sudah diolah dan disajikan berupa tabel atau diagram yang dipublikasikan oleh pihak tertentu.<sup>78</sup> Data ini digunakan oleh peneliti untuk di proses lebih lanjut. Pada penelitian ini informasi didapatkan dari website resmi Bank Syariah Indonesia.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi diartikan sebagai tempat terjadinya suatu masalah yang akan diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Ngaliyan Semarang yang berjumlah 3000 users.

##### **3.3.2 Sampel**

Menurut Sugiyono sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar, peneliti akan sulit mempelajari semua yang

---

<sup>77</sup> Nasehudin, TS, & Gozali, N. (2012). Metode penelitian kuantitatif.

<sup>78</sup> Prof. Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Aswaja Pressindo, 2015.

ada pada populasi, sehingga peneliti bisa menggunakan sampel dari populasi tersebut. Namun dengan syarat bahwa sampel yang diambil bisa mewakili populasi. Hasil dari sampel akan menjadi kesimpulan yang dapat diberlakukan untuk populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah cara penarikan sampel dengan memilih subjek yang berdasarkan kriteria ditetapkan oleh peneliti.<sup>79</sup>

Kriteria sampel:

1. Nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan
2. Pengguna BSI Mobile

Penelitian ini memiliki 4 variabel (3 variabel independen dan 1 variabel dependen). Penentuan jumlah sampel minimal yang dibutuhkan untuk mewakili populasi dalam penelitian ini dapat dihitung berdasarkan jumlah variabel dikali 10, yaitu  $4 \times 10 = 40$  sampel. Alternatifnya, penentuan sampel juga bisa dilakukan menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat signifikansi 0,05, sebagai berikut:

$$n = Z \times P \times Q/L$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai standar kepercayaan 95% = 0,196

P = maksimal estimasi = 0,05

L = sampling error 10%

Sehingga jumlah sampel yang akan digunakan dihitung sebagai berikut:

$$n = Z \times P \times Q/L$$

$$n = (1.96) \times (0,5) \times (0,5) / (0,1)$$

$$n = 96.04$$

Jadi berdasarkan perhitungan diatas menggunakan rumus Lemeshow, telah diketahui jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Semakin banyak responden yang mengisi kuesioner, maka dapat digunakan jika salah satu di antaranya memasukkan data yang tidak akurat.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket atau kuesioner agar diperoleh secara akurat. Kuesioner merupakan cara pengumpulan data melalui pertanyaan yang disebarkan kepada responden.<sup>80</sup> Peneliti menyebarkan kuesioner ini kepada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan secara online melalui google form dengan bantuan pegawai

<sup>79</sup> Brent L Iverson and Peter B Dervan, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Tangerang: Pascal Books, n.d.).

<sup>80</sup> Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2015. hal 248.

BSI KCP Semarang Ngaliyan. Kuesioner ini menggunakan model langsung tertutup karena jawaban diberikan sedemikian rupa agar responden mudah untuk memilih salah satu yang cocok. Jawaban Kuesioner responden diberi skor menggunakan nilai skala *Likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban menjadi pilihan sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Tanggapan Responden Dalam Skala Likert**

1	2	3	4	5
STS	TS	N	S	SS

Berdasarkan tabel 3.1 keterangan bobot dari masing-masing pertanyaan yaitu sebagai berikut

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

### 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional

#### 3.5.1 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009) variabel penelitian adalah atribut atau sifat, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu dan ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya.<sup>81</sup> Berikut variabel dalam penelitian ini:

#### 1. Variabel Independen

Variabel independen dalam bahasa Indonesia disebut variabel bebas. Variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi atau menjadi sebab, dan berkontribusi pada perkembangan variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini variabel independen menggunakan Ketersediaan Fitur Islami (X1), Risiko (X2), dan *Handling Complaint* (X3).

#### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi dari variabel independen. Pada penelitian ini variabel dependennya adalah Keputusan Penggunaan BSI Mobile (Y).

---

<sup>81</sup> Jurnal Hikmah, "Proses Penelitian, Masalah, Variabel, Dan Paradigma Penelitian," Computer Graphics Forum 39, no. 1 (2020): 672–73,

### 3.5.2 Definisi Operasional

**Tabel 3. 2 Definisi Oprasional**

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Sumber
1.	Ketersediaan Fitur Islami	Ketersediaan fitur Islami merupakan suatu komponen produk yang menjadi ciri khas dalam sebuah layanan yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah.	a) Kemudahan akses b) Keberagaman fitur c) Inovasi produk	<i>Likert</i>	Poon (2005)
2.	Risiko	Risiko merupakan suatu ketidakpastian yang dapat menimbulkan adanya kerugian dalam pengambilan keputusan.	a) Risiko Keamanan b) Risiko Finansial	<i>Likert</i>	Pavlou (2003)
3.	<i>Handling Complaint</i>	<i>Handling complaint</i> adalah proses penanganan masalah yang dialami nasabah atau pemberian layanan keluhan yang dirasakan oleh nasabah.	a) Kecepatan memberikan tanggapan b) perhatian c) Kredibilitas d) Fasilitas	<i>Likert</i>	Ikatan Bankir Indonesia (2014)
4.	Keputusan penggunaan	Keputusan penggunaan adalah proses pemilihan berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan untuk menetapkan satu pilihan.	a) Pencarian informasi b) Keputusan pembelian c) Evaluasi alternatif d) Perilaku pasca pembelian/ penggunaan	<i>Likert</i>	Kotler dan Armstrong (2008)

### 3.6 Teknik Analisis Data

Kegiatan analisis data penelitian adalah salah satu bagian dari beberapa tahapan yang wajib dilakukan dalam suatu penelitian.<sup>82</sup> Teknik analisis data merupakan proses penelitian dengan mengolah data yang sudah terkumpul. Proses analisis meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyusun data dalam bentuk table sesuai variabel dari total

<sup>82</sup> Icam Sutisna, "Statistika Penelitian," *Universitas Negeri Gorontalo*, no. Program Doktor Ilmu Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo (2020): 1–15,.

responden yang sudah mengisi, penyajian data dari semua variabel dalam penelitian, perhitungan untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah, dan perhitungan untuk menguji hipotesis.

### 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data dan mendeskripsikan data yang sesuai dengan yang dikumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Teknik ini digunakan untuk mengungkapkan hasil dari penelitian yang dilakukan. Analisis statistik deskriptif hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi artinya tidak menerangkan dan mencari hubungan, ramalan, serta penarikan kesimpulan.<sup>83</sup>

### 3.6.2 Uji Instrumen

Tujuan analisis data adalah untuk mengetahui makna yang ada pada data sebuah penelitian. Maka, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan tingkat kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dapat dikatakan valid menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut valid dan dapat dipergunakan untuk mengukur. Dengan kata lain uji validitas adalah langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, untuk mengukur ketepatan yang digunakan dalam penelitian.<sup>84</sup> Pada penelitian ini uji validitas digunakan untuk melihat apakah butir kuesioner yang disebarkan valid atau tidak. Jika semua butir kuesioner valid maka dapat digunakan dan sebaliknya jika butir kuesioner yang disebarkan tidak valid maka tidak dapat digunakan. Instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05, jika  $r$  hitung >  $r$  tabel.

#### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Notoatmodjo reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur bisa dipercaya. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Alat ukur yang reliabel menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berulang-ulang.<sup>85</sup> Berkaitan dengan variabel dalam bentuk kuesioner, uji reliabilitas dilakukan bersamaan dengan semua

---

<sup>83</sup> Muhson Ali, "Teknik Analisis Kualitatif," *Makalah Teknik Analisis II*, 2016, 1–7, <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf>.

<sup>84</sup> Andi Arsi, "Langkah-Langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS," *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad*, 2021, 1–8.

<sup>85</sup> Nilda Miftahul Janna and Herianto, "Artikel Statistik Yang Benar," *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, no. 18210047 (2021): 1–12.

butir soal, yang berfungsi untuk mengetahui konsistensi instrumen. Suatu instrumen atau alat ukur dapat dikatakan valid, apabila :

1. Apabila nilai koefisien reliabilitas yakni *Cronbach's - Alpha*  $> 0,6$  maka instrumen variabel dapat dikatakan reliabel (terpercaya).
2. Apabila nilai koefisien reliabilitas yakni *Cronbach's - Alpha*  $< 0,6$  maka instrumen variabel dapat dikatakan tidak reliabel (tidak terpercaya).

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui normal atau tidaknya sebuah data. Apabila data tidak normal maka tidak dapat digunakan untuk dianalisis dan sebaliknya jika data normal maka dapat digunakan untuk analisis data. Pengujian ini bisa dilakukan dengan menggunakan pendekatan Kolmogorov Smirnov yang memiliki kriteria diantaranya :

- Jika signifikansi  $< 0,05$  maka distribusi data tidak normal
- Jika signifikansi  $> 0,05$  maka distribusi data normal.<sup>86</sup>

Langkah alternatif lain dari uji normalitas bisa menggunakan metode monte carlo. Metode monte carlo sering digunakan untuk mengevaluasi sebuah data acak, tujuannya melihat data berdistribusi normal atau tidak dari data sampel yang telah diuji yang nilainya terlalu *extream*. Dengan demikian metode ini berguna dan valid dalam analisis statistik.<sup>87</sup>

#### 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas pertamakali diperkenalkan oleh Ragner Frisch tahun 1934 yang diartikan bahwa model regresi dikatakan terkena multikolinearitas jika terjadi hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara variabel bebas dari suatu model regresi.<sup>88</sup> Untuk mengetahui model regresi mengenai ada atau tidaknya multikolinearitas, maka peneliti bisa melihat beberapa hal diantaranya :

- Jika nilai VIF (*Variabel Inflation Factor*)  $<$  dari 10, maka dikatakan model regresi terhindar multikolinearitas.

<sup>86</sup> Nasrum Akbar, "Untuk Penelitian," *UJI NORMALITAS DATA Untuk PENELITIAN*, 2018, 117.

<sup>87</sup> Ukponmwan H Nosakhare and Ajibade F Bright, "Evaluation of Techniques for Univariate Normality Test Using Monte Carlo Simulation," *American Journal of Theoretical and Applied Statistics. Special Issue: Statistical Distributions and Modeling in Applied Mathematics* 6, no. 1 (2017): 51–61, <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.s.2017060501.18>.

<sup>88</sup> Agus Tri Basuki, "Uji Multikolinearitas Dan Perbaikan Multikolinearitas," *Bahan Ajar Ekonometrika*, 2017, 33.

- Jika nilai *tolerance* > 10 maka dikatakan model regresi bebas dari multikolinearitas .

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk membuktikan dan menguji model regresi terjadi kesamaan varian residual dari pengamatan yang sudah diamati. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas, namun jika berbeda disebut Heterkedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Kriteria model regresi yang termasuk heterkedastisitas jika nilai signifikansinya <0,05, jika nilai signifikansinya >0,05 maka penelitian dapat dilakukan.

### 3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah suatu model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Tujuan uji ini untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai-nilai variabel independen diketahui.<sup>89</sup> Secara sederhana uji ini dapat mengetahui arah hubungan variabel tidak bebas dengan variabel bebas.

Persamaan regresi linier berganda secara matematik diekspresikan :

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Keputusan nasabah
a	= konstanta
X <sub>1</sub>	= Ketersediaan fitur Islami
X <sub>2</sub>	= Risiko
X <sub>3</sub>	= <i>Handling Complaint</i>
B <sub>1</sub>	= koefisien regresi ketersediaan fitur Islami
B <sub>2</sub>	= koefisien regresi risiko
B <sub>3</sub>	= koefisien regresi <i>handling complaint</i>
e	= eror

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 3.6.5.1 Uji Parsial ( Uji t)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui persamaan model regresi yang terbentuk secara parsial variabel-variabel bebasnya (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap

---

<sup>89</sup> I Made Yuliara, "Modul Regresi Linier Berganda," *Universitas Udayana* 2, no. 2 (2016): 18.

variabel tidak bebas (Y). Apabila  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  artinya hipotesis diterima. Maka pada penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel ketersediaan fitur Islami (X1), risiko (X2), Handling Complaint (X3), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile (Y).

### 3.6.5.2 Uji Simultan (Uji F )

Uji simultan merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui semua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Kriteria uji F berdasarkan perbandingan F hitung dengan F tabel menunjukkan:<sup>90</sup>

- a. Jika nilai F hitung  $>$  dari F tabel maka hipotesis di tolak, artinya secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. jika nilai F hitung  $<$  dari F tabel maka hipotesis diterima, kesimpulannya secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi adalah ukuran yang digunakan untuk menentukan bagaimana suatu model dapat menjelaskan perbedaan variabel dependen. Koefisien determinasi memprediksi sejauhmana kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersama sama terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  adalah antara 0 dan 1 pada regresi dengan koefisien determinasi yang mendekati 1 adalah model yang baik, dan sebaliknya jika koefisiens determinasi sama dengan 0 maka tidak baik. Uji ini menentukan seberapa besar implementasi variabel independen (ketersediaan fitur Islami, risiko, dan *handling complaint*) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile).

---

<sup>90</sup> Pusat Kajian, "Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan Eviews," *Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan EVIEWS*, 2018, 1–28.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Perusahaan**

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 oleh Presiden Jokowi Widodo di Istana Negara. BSI terbentuk dari hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jaringan yang lebih luas dan kapasitas permodalan yang lebih baik. Dukungan dari perusahaan induk (BRI, BNI dan Mandiri) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara, BSI lebih berani dan mampu bersaing di tingkat global. Hadirnya BSI juga menjadi wajah baru perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan untuk seluruh alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

##### **4.1.2 Visi dan Misi**

Visi BSI adalah menjadi top 10 Global Islamic Bank, dengan Misi sebagai berikut:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

##### **4.1.3 Logo**

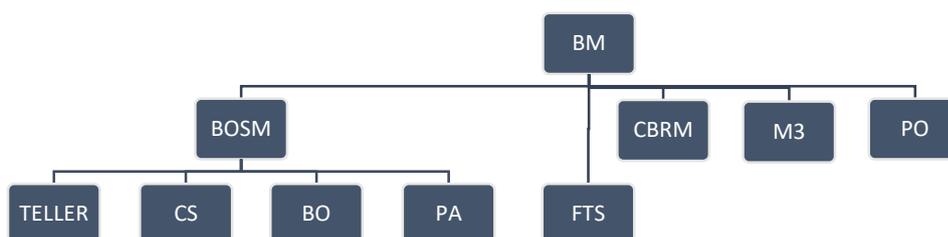
Logo adalah simbol atau gambar yang merepresentasikan suatu entitas seperti perusahaan, organisasi, atau merek. Biasanya, logo dirancang agar unik dan mudah dikenali, mencerminkan identitas dan nilai dari entitas tersebut. Logo sering digunakan dalam berbagai materi pemasaran dan komunikasi untuk meningkatkan pengenalan merek.



**Gambar 4. 1 Logo Bank Syariah Indonesia**

Sumber : <https://www.bankbsi.co.id/>

#### 4.1.4 Struktur Organisasi BSI KCP Semarang Ngaliyan



Keterangan :

BM ( <i>Branch Manager</i> )	= Deby Nurul Triasa
BOSM ( <i>Branch Operational Service Manager</i> )	= Agung
CBRM ( <i>Consume Bussiness Relation Manager</i> )	= Setyo Nugroho Cahya Adi
M3 ( <i>Market Mikro Manager</i> )	= Windu
PO ( <i>Paying Office</i> )	= Linda
Teller	= Wanda
CS ( <i>Customer Service</i> )	= Hashmi
BO ( <i>Back Office</i> )	= Putri Resti
PA ( <i>Pawning Appraisal</i> )	= Vita Puspita
FTS ( <i>Fund and Transaction Staff</i> )	= Andi

#### 4.2 Analisis Deskripsi Responden

Deskripsi ini menjelaskan tentang responden dan menggambarkan karakteristik masing-masing responden yang digunakan untuk melakukan analisis penelitian. Beberapa ketentuan pada penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan intensitas penggunaan BSI Mobile. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel penelitian. Penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan. Penyebaran kuesioner ini dilakukan pada tanggal 24 Mei sampai dengan 12 Juni 2024, setelah data terkumpul peneliti mengolah data menggunakan aplikasi SPSS 22 :

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin dibedakan menjadi laki-laki dan perempuan. Dapat diketahui jumlah responden dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

		<b>Jenis Kelamin</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	52	52,0	52,0	52,0
	Perempuan	48	48,0	48,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

*Sumber : Data primer diolah SPSS 22*

Pada tabel 4. 1 menunjukkan bahwa dari 100 orang responden diketahui jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu 52 orang atau 52%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang atau 48% yang menggunakan BSI Mobile.

b. Usia

Berdasarkan pengelompokan usia nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan karakteristik responden sebagai berikut :

**Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden**

		<b>Usia</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	53	53,0	53,0	53,0
	26-35	35	35,0	35,0	88,0
	36-45	3	3,0	3,0	91,0
	46-50	7	7,0	7,0	98,0
	>50	2	2,0	2,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

*Sumber : Data primer diolah SPSS 22*

Tabel 4.2 diketahui karakteristik responden terbanyak pada usia 17-25 tahun dengan presentase 53%, kemudian usia 26-35 tahun sebanyak 35%, usia 36-45 tahun sebanyak 3%, untuk usia 46-50 tahun sebanyak 7% dan responden dengan usia > 50 tahun hanya berjumlah 1%. Dengan demikian usia 17-25 paling mendominasi pada penelitian ini.

c. Pendidikan

Pengelompokkan nasabah selanjutnya berdasarkan karakteristik pendidikan nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan. Tabel dibawah ini merupakan hasil data responden berdasarkan pendidikan:

**Tabel 4. 3 Karkteristik Pendidikan Responden**

		<b>Pendidikan</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/MTS	3	3,0	3,0	3,0
	SMA/SMK/MA	47	47,0	47,0	50,0
	Diploma	9	9,0	9,0	59,0
	Sarjana	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Sumber : Data primer diolah SPSS 22*

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui responden dengan pendidikan terakhir SMP/MTS terdapat 3 orang atau 3%. Responden selanjutnya yaitu dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/MA terbanyak berjumlah 47 orang atau 47%. Pendidikan terakhir diploma sebanyak 9 orang atau 9%. Kemudian responden dengan pendidikan terakhir sarjana menempati peringkat kedua terbanyak sebesar 41 orang atau 41%.

d. Pekerjaan

Karakteristik selanjutnya dikelompokkan berdasarkan pekerjaan responden yang merupakan nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan sebagai berikut:

**Tabel 4. 4 Karakteristik Pekerjaan Responden**

		<b>Pekerjaan</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/Pelajar	45	45,0	45,0	45,0
	Pegawai Swasta	22	22,0	22,0	67,0
	Pengusaha	15	15,0	15,0	82,0
	PNS	10	10,0	10,0	92,0
	Petani	2	2,0	2,0	94,0
	lainnya	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Sumber : Data primer diolah SPSS 22*

Dalam tabel 4.4 dapat dilihat bahwa pekerjaan nasabah yang paling banyak menggunakan BSI Mobile berjumlah 45 orang atau 45% adalah mahasiswa/pelajar. Selanjutnya responden dengan pekerjaan pegawai swasta berjumlah 22 orang atau 22%, nasabah dengan pekerjaan sebagai pengusaha

sebanyak 15 orang atau 15%, PNS yang menggunakan BSI Mobile berjumlah 10 orang atau 10%, petani sebesar 2% dan lainnya sebanyak 6%.

e. Intensitas Penggunaan BSI Mobile

**Tabel 4. 5 Intensitas Penggunaan BSI Mobile**

		Intensitas Penggunaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<5 kali	26	26,0	26,0	26,0
	6-10 kali	21	21,0	21,0	47,0
	>11 kali	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Pada tabel 4.5 diatas intensitas penggunaan BSI Mobile dengan presentasi tertinggi 53% yaitu >11 kali, kemudian pengguna antara 6 sampai 10 kali berjumlah 21%, selanjutnya intensitas pengguna >5 kali dengan jumlah responden 26 atau 26%.

### 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan cara pengumpulan, penyusunan, dan penyajian data suatu penelitian yang berasal dari penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna BSI Mobile di BSI KCP Semarang Ngaliyan. Dalam statistik deskriptif menyajikan, meringkas dan mendeskripsikan data penelitian dalam bentuk yang lebih mudah dibaca sehingga memberikan informasi yang lebih lengkap. Pengujian statistik deskriptif dapat dilihat dengan hasil rata-rata (mean), nilai terbesar (maximum), nilai terendah (minimum) dan standar deviasi semua variabel yang ada. Berikut merupakan hasil uji statistik deskriptif :

**Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ketersediaan Fitur Islami	100	16	30	24,03	3,316
Risiko	100	10	21	15,80	2,393
Handling Complaint	100	20	40	31,07	4,484
Keputusan Penggunaan	100	19	40	31,82	4,576
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif diatas, menggambarkan distribusi data yang bisa digunakan oleh peneliti adalah :

- 1) Variabel ketersediaan fitur Islami (X1) memiliki nilai minimum 16, sedangkan nilai maksimumnya adalah 30, artinya dari 100 orang sampel penelitian ini memiliki rasio terkecil untuk ketersediaan fitur Islami 16 dan terbesarnya 30. Nilai rata-rata sebesar 24,43, artinya rata-rata kualitas ketersediaan Fitur Islami yang dimiliki sebanyak 24,43 dengan standar deviasi 3,546 yang berarti nilai penyimpangan yang terjadi sebesar 3,546.
- 2) Variabel risiko (X2) dari tabel diatas menunjukkan nilai minimum sebesar 11 dan nilai maksimum sebesar 20, artinya 100 orang sampel pada penelitian ini memiliki rasio terkecil pada variabel risiko 11 dan terbesarnya 20. Nilai rata-rata 16,05 dengan standar deviasi 2,359 yang artinya nilai penyimpangan yang terjadi sebesar 2,359.
- 3) Variabel *handling complaint* (X3) memiliki nilai minimum 20 dan nilai maksimumnya adalah 40, artinya dari 100 orang sampel penelitian ini memiliki rasio terkecil 20 dan rasio terbesar 40. Nilai rata-rata 31,67 dengan nilai standar deviasi 4,930.
- 4) Variabel keputusan penggunaan (Y) pada data statistik menunjukkan nilai minimum 19 dan nilai maksimum 40 yang berarti dari 100 sampel memiliki rasio keputusan penggunaan terkecil 19 dan terbesar 40. Dengan nilai rata-rata sebesar 32,19 dan standar deviasi 4,994.

#### 4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat untuk menentukan sejauh mana kebenaran kuesioner dapat dipertanggungjawabkan. Dengan membandingkan r-hitung dan r-tabel. Rumus untuk menentukan r-tabel yaitu  $df=n-2$ , dalam rumus ini (n) merupakan jumlah dari sampel atau responden. Maka hasil  $df = 100-2 = 98$ ,  $df = 98$ , dengan nilai alpha 0,05 (5%). Hasilnya diperoleh nilai r-tabel 0,1996. Berikut temuan uji validitas pada penelitian ini :

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	Rtabel	Rhitung	Keterangan
Ketersediaan Fitur Islami (X1)	X1.1	0,1996	0,780	VALID
	X1.2	0,1996	0,820	VALID

	X1.3	0,1996	0,818	VALID
	X1.4	0,1996	0,825	VALID
	X1.5	0,1996	0,779	VALID
	X1.6	0,1996	0,776	VALID
Risiko (X2)	X2.1	0,1996	0,848	VALID
	X2.2	0,1996	0,762	VALID
	X2.3	0,1996	0,713	VALID
	X2.4	0,1996	0,824	VALID
Handling Complaint (X3)	X3.1	0,1996	0,790	VALID
	X3.2	0,1996	0,814	VALID
	X3.3	0,1996	0,788	VALID
	X3.4	0,1996	0,781	VALID
	X3.5	0,1996	0,799	VALID
	X3.6	0,1996	0,731	VALID
	X3.7	0,1996	0,822	VALID
	X3.8	0,1996	0,818	VALID
Keputusan Penggunaan (Y)	Y.1	0,1996	0,808	VALID
	Y.2	0,1996	0,752	VALID
	Y.3	0,1996	0,814	VALID
	Y.4	0,1996	0,814	VALID
	Y.5	0,1996	0,825	VALID
	Y.6	0,1996	0,786	VALID
	Y.7	0,1996	0,817	VALID
	Y.8	0,1996	0,835	VALID

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Hasil Uji Validitas yang dilakukan berjumlah 26 item pertanyaan menunjukkan bahwa nilai r hitung > rtabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas tersebut valid.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk memperoleh fakta sejauh mana hasil estimasi masih tetap atau konsisten. Uji ini dilakukan bersamaan dengan semua butir soal, dengan melihat nilai cronbach alpha. Uji ini menyatakan hasil variabel yang nilai cronbach alpha > 0,6 maka dianggap reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabel pada penelitian ini:

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Realibility Coefficients	Cronbach's Alpha	Keterangan
----------	--------------------------	------------------	------------

Ketersediaan Fitur Islami (X1)	6	0,887	Reliabel
Risiko (X2)	4	0,787	Reliabel
Handling Complaint (X3)	8	0,915	Reliabel
Keputusan Penggunaan (Y)	8	0,923	Reliabel

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Pada tabel tersebut maka diketahui bahwa nilai cronbach alpha untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen variabel yang digunakan untuk mencari data pihak responden pada penelitian ini dinyatakan reliabel dan menghasilkan nilai jawaban yang konsisten.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan metode untuk menentukan suatu penelitian menunjukkan penyimpangan atau tidak. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

##### 4.5.1 Uji Normalitas

Alat ukur menggunakan uji Klomogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi 5% untuk Uji Normalitas. Jika nilai signifikansi  $>0,05$  artinya data terdistribusi normal, sebaliknya jika signifikansi  $< 0,05$  artinya data tidak terdistribusi dengan normal.

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas**

	Unstandardized Residual
N	100
Nilai Signifikansi	0,000
Metode Monte Carlo	Unstandardized Residual
N	100
Nilai signifikansi	0,061

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel 4. Diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji nromalitas pada tabel tersebut terdistribusi normal. Nilai signifikansi bernilai 0,061 yang artinya lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatan uji asumsi klasik normalitas terpenuhi. Adapun metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil signifikansi tersebut dengan metode monte carlo.

#### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat hubungan variabel independen satu sama lain. Dalam uji ini nilai tolerance dan nilai Variation Inflation Factor (VIF) dijadikan sebagai indikator. Ketentuannya jika nilai tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  maka regresi tidak ada korelasi antara masing-masing variabel independen. Sebaliknya jika nilai tolerance  $< 0,10$  dan nilai VIF  $> 10$  maka ada korelasi antar variabel independen.

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Ketersediaan Fitur Islami	,231	4,335
	Risiko	,323	3,098
	Handling Complaint	,220	4,539

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Hasil uji diatas dapat dilihat bahwa variabel ketersediaan fitur Islami (X1) memiliki nilai tolerance sebesar 0,231 dan nilai VIF sebesar 4,335. Variabel risiko (X2) nilai tolerance 0,323 dan nilai VIF 3,098. Selanjutnya variabel handling complaint (X3) nilai tolerance 0,220 dan nilai VIF sebesar 4,539. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa ketiga variabel independen mendapatkan hasil nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  artinya masing-masing variabel tidak mengalami gejala multikolinearitas.

#### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berguna untuk melihat apakah residual model regresi dari satu pengamatan memiliki varian yang berbeda dengan varian dari pengamatan lainnya. Heteroskedastisitas menyebabkan model regresi tidak efisien dan tidak akurat. Dalam uji ini diidentifikasi dengan nilai signifikansi antara variabel independen dan residual absolut yang bernilai lebih besar dari 0,05 artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,983	,665		2,981	,004
Ketersediaan Fitur Islami	,065	,056	,241	1,172	,244
Risiko	-,006	,065	-,017	-,099	,921
Handling Complaint	-,083	,042	-,413	- 1,960	,053

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.11 Diketahui variabel ketersediaan fitur Islami (X1) memiliki nilai signifikansi 0,244 yaitu lebih dari 0,05. Variabel risiko (X2) nilai signifikansi sebesar 0,921 yaitu lebih dari 0,05. Kemudian nilai signifikansi variabel handling complaint (X3) sebesar 0,053 lebih dari 0,05. Dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas untuk ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian.

#### 4.6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis dan mengevaluasi dampak serta arah hubungan antara variabel independen ketersediaan fitur Islami, risiko dan handling complain terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS 22, dengan hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,002	1,279		1,565	,121
Ketersediaan Fitur Islami	,686	,107	,497	6,410	,000
Risiko	-,571	,125	-,299	4,553	,000
Handling Complaint	,719	,081	,705	8,884	,000

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Tabel 4. 12 Merupakan output hasil pengolahan regresi linier berganda, maka dilihat dari koefisien B akan dihasilkan sebuah persamaan regresi sebagai berikut:

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

$$Y = 2,002 + 0,686X_1 - 0,571X_2 + 0,719X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Penggunaan

X1 = Ketersediaan Fitur Islami

X2 = Risiko

X3 = *Handling Complaint*

$e$  = Standar Error

hasil uji regresi linier berganda yang diolah melalui SPSS 22 dapat disimpulkan berikut ini:

- a. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) menunjukkan nilai positif yaitu 2,002. Dapat disimpulkan bahwa konstanta atau keadaan saat variabel independen yaitu ketersediaan fitur Islami (X1), risiko (X2) dan *handling complaint* (X3) tidak ada maka variabel dependen keputusan penggunaan tidak mengalami perubahan.
- b. Nilai koefisien regresi dari variabel ketersediaan fitur Islami (X1) diperoleh sebesar 0,686 dengan arah positif, artinya setiap kenaikan 1 satuan dari variabel ketersediaan fitur Islami maka akan meningkatkan keputusan penggunaan BSI Mobile sebesar 0,686.
- c. Nilai koefisien regresi pada variabel kedua yaitu risiko (X2) diperoleh sebesar -0,571 dengan arah negatif, maka disimpulkan jika risiko meningkat 1 satuan akan terjadi penurunan keputusan penggunaan BSI Mobile sebesar -0,571.
- d. Nilai koefisien regresi *handling complaint* (X3) diperoleh sebesar 0,719 dengan arah positif, karena setiap kenaikan 1 satuan dari *handling complaint* maka keputusan penggunaan akan meningkat sebesar 0,719.

## 4.7 Uji Hipotesis

### 4.7.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial adalah pengujian yang dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian apakah pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Tingkat kepercayaan pada penelitian ini adalah 0,05. Nilai dasar untuk uji ini menggunakan SPSS 22 dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$ , atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel X dengan variabel Y.
- Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$ , atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Dalam menentukan nilai t tabel dilakukan menggunakan rumus  $Df = 100 - 3 - 1$  hasilnya adalah 96 dengan t tabel sebesar 1,984. Adapun hasil pengujian parsial sebagai berikut:

**Tabel 4. 13 Hasil Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,002	1,279		1,565	,121
Ketersediaan Fitur Islami	,686	,107	,497	6,410	,000
Risiko	-,571	,125	-,299	-4,553	,000
Handling Complaint	,719	,081	,705	8,884	,000

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Berdasarkan pengujian dengan SPSS ini menghasilkan kesimpulan :

1. Dalam pengujian ini, variabel ketersediaan fitur Islami menunjukkan hasil  $t_{hitung} 6,410 > t_{tabel} 1,984$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka variabel ketersediaan fitur Islami (X1) memiliki pengaruh positif yang signifikan. Sehingga  $H_1$  yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel ketersediaan fitur Islami terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile diterima.
2. Variabel risiko menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya memiliki pengaruh signifikan, sedangkan  $t_{hitung} -4,553 < t_{tabel} 1,984$  pengaruh negatif. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima variabel risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile.
3. Variabel *handling complaint* (X3) dengan hasil  $t_{hitung} 8,884 > t_{tabel} 1,984$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, artinya variabel *handling complaint* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile.

#### 4.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan bertujuan untuk menilai kelayakan model regresi apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dengan baik. Pada penelitian ini uji simultan digunakan untuk menguji variabel ketersediaan fitur Islami (X1), risiko (X2) dan *handling complaint* (X3) terhadap variabel keputusan penggunaan (Y). Uji simultan dilihat dari output ANOVA hasil regresi linier berganda dengan kriteria  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara semua variabel independen terhadap variabel dependen, sebaliknya apabila  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka terdapat pengaruh antara semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Rumus menentukan  $f_{tabel}$  menggunakan derajat bebas pertama atau mendatar ke samping  $Df1 = (K-1)$  yaitu  $4-1 = 3$ , dan derajat bebas kedua  $Df2 = (n - k) = 100 - 3 = 97$ , dilihat pada tabel distribusi  $f$  nilai 97 pada kolom 3 sebesar 2,70. Berikut hasil uji diolah dengan SPSS 22:

**Tabel 4. 14 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1796,649	3	598,883	208,223	,000 <sup>b</sup>
	Residual	276,111	96	2,876		
	Total	2072,760	99			

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Nilai  $f_{hitung}$  208,233 >  $F_{tabel}$  2,70 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel independen ketersediaan fitur Islami, risiko dan handling complaint memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile.

#### 4.7.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menentukan kekuatan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dalam suatu penelitian. Koefisien determinasi adalah  $0 < R^2$  semakin kuat variabel independen menjelaskan variabel dependen jika  $R^2$  semakin mendekati 1. Sebaliknya, apabila nilai  $R^2$  semakin mendekati angka 0 menunjukkan bahwa informasi mengenai kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen kurang memadai. Berikut hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini:

**Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,931 <sup>a</sup>	,867	,863	1,696

Sumber : Data primer diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.15 Nilai akhir *Adjusted R Square* terkoreksi (koefisien determinasi) adalah 0,863, mengacu keterangan diatas jika  $R^2$  mendekati angka 1 maka variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Dapat disimpulkan bahwa variabel ketersediaan fitur Islami (X1), risiko (X2) dan *handling complaint* (X3) dapat menjelaskan variabel keputusan penggunaan (Y) dengan nilai 0,863 atau 86,3%, dan sisanya sebanyak 13,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

## 4.8 Pembahasan

Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara variabel independen ketersediaan fitur Islami (X1), risiko (X2) dan *handling complaint* (X3) terhadap variabel dependen keputusan penggunaan (Y).

#### 4.8.1 Pengaruh Ketersediaan Fitur Islami Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile

Dari penelitian diatas dapat kita ketahui bahwa hasil yang diperoleh dari pengelolaan data menggunakan SPSS 22 variabel ketersediaan fitur Islami (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile (Y). Berdasarkan analisis regresi linier berganda nilai koefisien sebesar 0,686, artinya jika variabel (X1) terjadi peningkatan 1 satuan, maka keputusan penggunaan BSI Mobile akan meningkat sebesar 0,686. Selanjutnya uji t dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 6,410 > t_{tabel} 1984$  sehingga dikatakan bahwa ketersediaan fitur Islami (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile (Y) atau  $H_1$  diterima.

Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dilakukan oleh Nindya Mustika dan Rosana Eri Pupita menyatakan bahwa ketersediaan fitur Islami mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan mobile banking.<sup>91</sup> Ketersediaan fitur Islami yang beragam menjadi karakteristik dan alasan nasabah memilih serta menjadi pembeda dengan *mobile banking* lainnya. Pada penelitian dengan hasil serupa dilakukan oleh Salsabillah Ainun Aini, Bayu Wijayantini dan Rusdiyanto menyatakan adanya pengaruh positif yang signifikan dari fitur Islami terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.<sup>92</sup> Sehingga kelengkapan fitur baik fitur layanan umum maupun fitur Islami pada *mobile banking* khususnya bank syariah perlu diperhatikan, karena dengan fitur yang beragam mampu menarik perhatian para nasabah pengguna.

Keputusan merupakan tindakan seseorang untuk memutuskan suatu pilihan termasuk menggunakan BSI Mobile. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan ialah ketersediaan fitur Islami dalam aplikasi BSI Mobile. Pada konteks ini teori yang digunakan dan berkaitan dengan tindakan nasabah menggunakan teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*). Teori ini digunakan untuk menjelaskan adanya ketersediaan fitur Islami dapat memprediksi tindakan nasabah untuk memutuskan menggunakan BSI Mobile, karena pada umumnya nasabah akan mempertimbangkan kelengkapan fitur dan kualitas fitur yang sesuai dengan kebutuhan. Artinya semakin lengkap fitur yang tersedia maka semakin tinggi pula kemungkinan nasabah untuk berkeputusan menggunakan BSI Mobile. Berdasarkan hasil penelitian ini, ketersediaan

---

<sup>91</sup> Mustika and Puspita, "Analysis Of Factors Influencing The Intention To Use Bank Syariah Indonesia Mobile Banking With Trust As Mediation."

<sup>92</sup> Salsabillah Ainun Aini, Bayu Wijayantini, and Rusdiyanto Rusdiyanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember," *National Multidisciplinary Sciences* 1, no. 3 (2022): 493–503,

fitur Islami dapat mempengaruhi nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan dalam penggunaan BSI Mobile.

#### 4.8.2 Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile

Hasil pengelolaan data diatas menunjukkan bahwa variabel risiko (X2) mempunyai pengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan BSI Mobile (Y). Berdasarkan analisis regresi linier berganda nilai koefisien variabel (X2 ) sebesar -0,571, artinya jika variabel (X2) terjadi peningkatan 1 satuan, maka keputusan penggunaan BSI Mobile akan menurun sebesar -0,571. Kemudian hasil uji t dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan nilai  $t_{hitung} -4,553 < t_{tabel} 1,984$ , sehingga dikatakan bahwa risiko (X2) berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile, oleh karena itu pada hasil ini H2 diterima.

Hipotesis kedua menjelaskan bahwa risiko memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan. Pernyataan ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Matnin, Aang Kunaifi dan Ach Ubaidillah tahun 2021 menyatakan bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.<sup>93</sup> Hasil serupa pada penelitian yang dilakukan oleh Adria Yudi Kurniaputra dan Mochamad Nurhadi, bahwa risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*.<sup>94</sup> Pengaruh negatif pada variabel risiko dipengaruhi oleh persepsi nasabah yang memiliki kekhawatiran menggunakan layanan *mobile banking* mengenai kemungkinan timbulnya permasalahan dan kejahatan digital. Hal ini didukung dengan adanya fenomena pada tahun 2023 tentang kebocoran data yang terjadi di BSI. Risiko yang tinggi akan meningkatkan kekhawatiran nasabah dan mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile.

Hasil penelitian ini dikaitkan dengan teori yang dikembangkan oleh Icek Ajzen yaitu *Theory of Planned Behavior* pada konsep norma subyektif atau tekanan sosial. Risiko tercipta oleh adanya tekanan sosial yang terjadi seperti fenomena yang merugikan dan menimbulkan kekhawatiran mengenai penggunaan layanan *mobile banking*. Keputusan penggunaan *mobile banking* jika dipengaruhi oleh risiko maka berdampak negatif. Berdasarkan hasil penelitian ini risiko berpengaruh negatif terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile, artinya adanya risiko menimbulkan kekhawatiran dan

---

<sup>93</sup> Matnin, Kunaifi, and Ubaidillah, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bprs Bakti Sumekar Cabang Pragaan)."

<sup>94</sup> Kurniaputra and Nurhadi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bri Di Surabaya."

ketidaknyamanan nasabah pengguna yang dampaknya akan mempengaruhi keputusan nasabah. Pengguna BSI Mobile akan cenderung lebih berhati-hati dan memungkinkan memilih untuk berhenti menggunakan layanan tersebut.

#### 4.8.3 Pengaruh *Handling Complaint* Terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile

Hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa variabel *handling complaint* (X3) memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan (Y). Hasil uji regresi linier berganda yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 22 menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,719, artinya jika variabel (X3) dinaikkan 1 satuan maka keputusan penggunaan BSI Mobile akan meingkat 0,719. Kemudian hasil uji t menunjukkan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan nilai  $t_{hitung} 8,884 > t_{tabel} 1,984$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *handling complaint* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile (Y), maka H3 diterima.

Hipotesis ketiga menjelaskan bahwa *handling complaint* memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dilakukan oleh Rissa Aulia dan Adi Indradi Wazdi 2022 menyatakan bahwa *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.<sup>95</sup> Hasil serupa dilakukan oleh Faradiba Satasya Salsabila Effendi dan Verawaty tahun 2023 bahwa *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.<sup>96</sup> Penanganan keluhan adalah bentuk salah satu pemberian layanan pihak bank kepada nasabah. penanganan keluhan yang baik, sopan dan cepat akan memberikan daya tarik serta kepuasan bagi para nasabahnya. Dengan demikian semakin baik penaganan keluhan yang diberikan oleh BSI maka keputusan penggunaan BSI Mobile akan semakin meningkat.

*Handling complaint* diukur dengan teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) menggunakan konsep kontrol perilaku. Konsep ini memperhatikan bagaimana kepuasan, kemudahan, dan kesulitan nasabah dalam mendapatkan penanganan keluhan dari pihak BSI. Penanganan keluhan yang efektif merupakan faktor penting dalam keputusan penggunaan *mobile banking* yang berdampak langsung pada kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Jika nasabah merasa keluhannya ditangani dengan baik akan cenderung memilih tetap berkeputusan menggunakan dan merekomendasikannya

---

<sup>95</sup> Aulia and Wazdi, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank BSI KC Suniaraja Bandung."

<sup>96</sup> Verawaty and Effendi, "The Effect of Information Technology Perceptions and Complaint Handling on Customer Interests in Using BMM Mobile at PT. Bank Maluku Malut KC Ternate."

kepada orang lain. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa BSI memberikan penanganan keluhan yang baik, sehingga variabel ini menjadi pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile dan memiliki nilai t hitung yang paling tinggi diantara variabel lainnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti mengenai faktor ketersediaan fitur Islami, risiko dan handling complaint terhadap keputusan penggunaan BSI Mobil nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan maka dapat disimpulkan :

1. Variabel ketersediaan fitur Islami (X1) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan. Hal ini dibuktikan berdasarkan uji t didapatkan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  6,410 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,984 artinya variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan , sehingga H1 diterima. Jika ketersediaan fitur Islami naik maka keputusan penggunaan BSI Mobile akan naik.
2. Variabel risiko (X2) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  -4,553 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1,984 artinya variabel risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile, maka H2 diterima. Jika risiko naik maka keputusan penggunaan BSI Mobile akan turun.
3. Variabel *handling complaint* (X3) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile pada nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan. Berdasarkan hasil diatas uji t dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  8,884 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,984 artinya variabel (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile, sehingga H3 diterima. Jika *handling complaint* naik maka keputusan penggunaan akan naik.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian ini, maka saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Bagi Bank BSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel risiko terhadap penggunaan BSI Mobile masih perlu diperhatikan oleh pihak BSI. BSI KCP Semarang Ngaliyan juga memberikan pelayanan dan penanganan keluhan yang baik bagi para

nasabah, sehingga hal ini diharapkan untuk terus dipertahankan agar nasabah mendapatkan penanganan keluhan yang maksimal, sehingga nasabah akan berkeputusan untuk tetap menggunakan BSI Mobile.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penelitian selanjutnya bisa mengembangkan berbagai variabel dan memilih cakupan objek penelitian yang lebih luas.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu:

1. Adanya keterbatasan waktu penelitian dan tenaga peneliti.
2. Adanya kemampuan responden yang kurang memahami pernyataan pada kuesioner dan kejujuran dalam mengisi kuesioner sehingga memungkinkan hasilnya kurang akurat.
3. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian terhadap pengaruh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan BSI Mobile.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Prof. Ma'ruf. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo, 2015.
- Abrilia, Nurya Dina, and Tri Sudarwanto. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layananterhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya." *Pendidikan Tata Niaga* 8, no. 3 (2022): 1006–12.
- Agung Nugroho Lutfi Imam Fahrudi, Anni Rahimah, and Nanik Wahyuningtiyas. "Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)* 8, no.2 (2023): 217-310.
- Aini, Salsabillah Ainun, Bayu Wijyantini, and Rusdiyanto Rusdiyanto. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember." *National Multidisciplinary Sciences* 1, no.3 (2022): 493-503.
- Ajzen, Icek. "The Theory of Planned Behaviour: Reactions and Reflections." *Psychology and Health* 26, no. 9 (2011): 1113–27.
- Akbar, Nasrum. "Untuk Penelitian." *UJI NORMALITAS DATA Untuk PENELITIAN*, 2018, 117.
- Akira, Anton Pramana, and A G Sudibyo. "Pengaruh Kegiatan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Inter Community: Journal of Communication Empowerment* / 2, no. 1 (2020): 1–15.
- Ali, Muhson. "Teknik Analisis Kualitatif." *Makalah Teknik Analisis II*, 2016, 1–7. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf>.
- Amatun Nur Makmuriyah, Kartika Marella Vanni. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang). *Universitas Islam Negeri Walisongo* 5, no. 1 (2020): 37–44.
- Arsi, Andi. "Langkah-Langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS." *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad*, 2021, 1–8.
- Aulia, Rissa, and Adi Indradi Wazdi. "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko

- Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank BSI KC Suniaraja Bandung.” *Jurnal Dimamu* 1, no. 3 (2022): 285–94. <https://jurnal.masoemiversity.ac.id/index.php/dimamu>.
- Bank, P T, and Syariah Indonesia. “3Q23 Results Presentation,” n.d.
- Basuki, Agus Tri. “Uji Multikolinearitas Dan Perbaikan Multikolinearitas.” *Bahan Ajar Ekonometrika*, 2017, 33.
- Firmadhani, Citra Amalia, and Rizki, “Teknik Pengambilan Keputusan.” *Universitah Negeri Padang*, 2019.
- Herlambang, Admaja Dwi, and Arimbi Dewayanti. “Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking.” *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia* 12, no. 1 (2018): 48–55.
- Hikmah, Jurnal. “Proses Penelitian, Masalah, Variabel, Dan Paradigma Penelitian.” *Computer Graphics Forum* 39, no. 1 (2020): 672–73.
- Huda Nur, Nurudin, and M D N Umam. “Mobile Banking Services: Security, Guarantee And Service Credibility On Customer Satisfaction Of Bank Syariah Indonesia.” *EL MUDHORIB: Jurnal Kajian no. 3* (2022).
- Icam Sutisna. “Statistika Penelitian.” *Universitas Negeri Gorontalo*, no. Program Doktor Ilmu Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo (2020): 1–15. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62615506/TEKNIK\\_ANALISIS\\_DATA\\_PENELITIAN\\_KUANTITATIF20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik\\_Analisis\\_Data\\_Penelitian\\_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62615506/TEKNIK_ANALISIS_DATA_PENELITIAN_KUANTITATIF20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik_Analisis_Data_Penelitian_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat).
- Iksan, Muhammad Nur, and Sopyan Hakim. “Pengaruh Teknologi Informasi , Risiko , Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah BSI Kota Palangka Raya Dalam Menggunakan Internet Banking” 4, no. 1 (2024).
- Iqbal, Johandri, Heriyani Heriyani, and Isroq Urrahmah. “Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking.” *Global Financial Accounting Journal* 5, no. 2 (2021): 25. <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>.
- Irawan, Heri, Ilfa Dianita, and Andi Deah Salsabila Mulya. “Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional.” *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal*

- Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2021): 147–58. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>.
- Iverson, Brent L, and Peter B Dervan. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Tangerang: Pascal Books, n.d.
- Janna, Nilda Miftahul, and Herianto. “Artikel Statistik Yang Benar.” *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, no. 18210047 (2021): 1–12.
- Kajian, Pusat. “Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan Eviews.” *Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan EIEWS*, 2018, 1–28.
- Khairunnisa, Khairunnisa, and Sisca Damayanti. “Pengaruh Aplikasi Bsi Mobile Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Kcp X).” *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 2 (2023): 3393–3404. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.17955>.
- Khotimah, Nurul. “Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo).” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 2022, 65.
- Kurniaputra, Adria Yudi, and Mochamad Nurhadi. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bri Di Surabaya.” *Journal of Business & Banking* 8, no. 1 (2018): 109–20. <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1557>.
- Mahyarni, Mahyarni. “THEORY OF REASONED ACTION DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku).” *Jurnal EL-RIYASAH* 4, no. 1 (2013): 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>.
- Marimin, Agus, and Abdul Haris Romdhoni. “Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (2017).
- Marliyah, Marliyah, M. Ridwan, and Ayu Kartika Sari. “The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty of Mobile Banking Users (Case Study of Bank Syariah Mandiri KCP Belawan).” *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences* 4, no. 2 (2021): 2717–29. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.1980>.
- Matnin, Aang Kunaifi, and 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* 6, no. 02 (2021): 176–90. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.246>.
- Mustika, Nindya, and Rosana Eri Puspita. “Analysis Of Factors Influencing The Intention To Use Bank Syariah Indonesia Mobile Banking With Trust As Mediation.” *Dinar : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 7, no. 2 (2021): 14–35.
- Na, D E Condua, and Crise Hipertensiva. “Pengertian Dan Konsep Risiko,” n.d.
- Nosakhare, Ukponmwan H, and Ajibade F Bright. “Evaluation of Techniques for Univariate Normality Test Using Monte Carlo Simulation.” *American Journal of Theoretical and Applied Statistics. Special Issue: Statistical Distributions and Modeling in Applied Mathematics* 6, no. 1 (2017): 51–61.
- Nurdiansya, Muhammad Marisfian. “Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia.” *Lincoln Arsyad* 3, no. 2 (2014): 1–46.
- Nurul Ichsan Hasan. *Sambutan: Prof. Dr. Suyatno, M.Pd. (Rektor UHAMKA)*, 2014.
- Oktaviani, Sukma, and Nuhbatul Basyariah. “Analisis Manajemen Risiko Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah.” *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi* 15, no. 1 (2022): 29–34. <https://doi.org/10.58431/jumpa.v15i1.183>.
- Peter, Menurut, F Drucker, and A Riawan Amin. “Al-Mutharahah : Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan Konsep Budaya Organisasi Dalam Perspektif Manajemen Al-Mutharahah : Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan” 19, no. 2 (2022): 83–106. <https://doi.org/10.46781/al-mutharahah>.
- Prakosa, Adhi. “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking.” *Jurnal Manajemen* 9, no. 2 (2019). <https://doi.org/10.26460/jm.v9i2.1030>.
- Pranoto, Margaretha Oktavia, and R. Gunawan Setianegara. “ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran).” *Keunis* 8, no. 1 (2020): 1.
- Putri Adinda Nur Syafina, Zuhdan Ady Fataron, and Nasrul Fahmi Zaki Fuadi. “Analysis

- of the Quality of Electronic Service Es-Qual and E-Recs-Qual Models in the BSI Mobile Application to the Level of Customer Loyalty at BSI Bank.” *Al-Arbah: Journal of Islamic Finance and Banking* 5, no. 1 (2023): 33–54.
- Salim, A., M. Setiawan, R. Rofiaty, and F. Rohman. “Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking.” *European Research Studies Journal* 21, no. 3 (2018): 404–16. <https://doi.org/10.35808/ersj/1071>.
- Shandy Utama, Andrew. “Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia.” *UNES Law Review* 2, no. 3 (2020): 290–98. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v2i3.121>.
- Statistik Perbankan Syariah OJK. “Statistik Perbankan Syariah Sharia Banking Statistics.” *Statistik Perbankan Syariah*, no. Mi (2023): 5–24.
- Sulkarnain, Rezky, Dirwan Dirwan, and Nurkhalik Wahdani Asbara. “PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk CABANG SAM RATULANGI.” *Nobel Management Review* 3, no. 4 (2022): 608–21. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3452>.
- Suparmin, Asyari. “Manajemen Resiko Dalam Perspektif Islam.” *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah* 2, no. 02 (2019): 27–47.
- Suwarno, Bambang. “Studi Kelayakan Bisnis-Tujuan Studi Kelayakan Bisnis.” *CV. Manhaji*, no. September (2020): 231.
- Ulfa, Alif. “Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di IndonesiaUlfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101–1106.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 1101–6.
- Verawaty, Verawaty, and Faradiba Satasya Salsabila Effendi. “The Effect of Information Technology Perceptions and Complaint Handling on Customer Interests in Using BMM Mobile at PT. Bank Maluku Maluku KC Ternate.” *Jurnal Economic Resource* 6, no. 1 (2023): 170–82. <https://doi.org/10.57178/jer.v6i1.578>.
- Yahya, Imam, and Retnandi Meita Putri. “Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di Brisyariah Kc Semarang.” *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016): 51–72. <https://doi.org/10.21580/economica.2016.7.1.1032>.

Yuliara, I Made. "Modul Regresi Linier Berganda." *Universitas Udayana* 2, no. 2 (2016):

18.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

#### PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR ISLAMI, RISIKO DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BSI MOBILE

(Studi Kasus Pada Nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan)

Hal : Permohonan Menjadi Responden

Lamp : 1 (satu) set kuesioner

Kepada

Yth. Saudara/i

Dengan Hormat,

Sehubung dengan penyusunan skripsi untuk memenuhi tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, saya :

Nama : Puji Lestari

NIM : 2005036058

Bersama ini saya sampaikan permohonan kepada saudara/i untuk mengisi kuesioner ini secara sukarela, jujur dan benar. Pertanyaan dalam kuesioner ini seputar BSI Mobile sesuai dengan judul penelitian.

Adapun kriteria responden sebagai berikut:

1. Nasabah BSI KCP Semarang Ngaliyan
2. Pengguna BSI Mobile

Besar harapan saya agar saudara/i berkenan mengisi semua pertanyaan kuesioner ini. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

#### A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum menjawab kuesioner, mohon untuk melengkapi identitas responden.
2. Untuk menjawab kuesioner, pilih salah satu jawaban yang sesuai pada kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

- S = Setuju  
 N = Netral  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

3. Jawaban yang anda berikan terjamin kerahasiaannya. Jawaban anda sangat berarti untuk saya, oleh karena itu kelengkapan pengisian dan kejujuran sangat diharapkan.

#### B. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
- c. Usia saat ini : 17-25 Tahun 26-35 Tahun 36-454Tahun  
 46-50 Tahun  >50Tahun
- d. Pendidikan terakhir : SMP/SLTP SMA/SLTA Diploma  
Sarjana
- e. Pekerjaan : Mahasiswa/Pelajar Pegawai Swasta  
Pengusaha  PNS Petani  
 lainnya
- f. Intensitas Penggunaan :  <5 Kali 6-10 kali  >11 kali

#### Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
<b>X1 Ketersediaan Fitur Islami</b>						
<b>Kemudahan Akses</b>						
1	BSI Mobile dapat diakses dengan mudah					
2	Saya merasa fitur Islami pada BSI Mobile mudah digunakan					
<b>Keberagaman fitur</b>						
2	BSI Mobile memiliki fitur Islami yang beragam					
4	Semua fitur BSI Mobile lengkap sesuai kebutuhan					
<b>Inovasi Produk</b>						
5	Saya merasa BSI Mobile menghadirkan fitur baru yang inovatif menjadi sahabat finansial dan spiritual					
6	BSI terus-menerus menyempurnakan layanan dalam <i>mobile banking</i> .					

<b>X2 Risiko</b>						
<b>Risiko Keamanan</b>						
7	Saya merasa aman bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i>					
8	Saya merasa informasi identitas dan data nasabah terjaga dalam aplikasi <i>mobile banking</i>					
<b>Risiko Finansial</b>						
9	Saya merasa tidak ada biaya tersembunyi/tambahan ketika menggunakan BSI Mobile					
10	Saya merasa biaya transaksi penggunaan BSI Mobile sesuai dengan kualitas yang diberikan					
<b>X3 Handling Complaint</b>						
<b>Kecepatan memberikan tanggapan</b>						
11	Saya merasa pengajuan keluhan pada BSI Mobile dapat dilakukan secara real-time					
12	Pihak BSI merespon keluhan saya tepat waktu					
<b>Perhatian</b>						
13	Pihak BSI berempati kepada saya					
14	Pihak BSI mendengarkan keluhan saya dengan baik					
<b>Kredibilitas</b>						
15	Pihak BSI memberikan penjelasan terkait kesalahannya secara kredibel					
16	Pihak BSI akan melakukan perbaikan kesalahannya agar tidak terulang					
<b>Fasilitas</b>						
17	Saya merasa prosedur pengaduan keluhan mudah dilakukan					
18	Saya merasa petunjuk pengajuan keluhan pada BSI Mobile mudah dipahami					
<b>Y Keputusan Penggunaan</b>						
<b>Pencarian informasi</b>						
19	Saya merasa opini dan saran orang lain (pengguna sebelumnya) menumbuhkan minat saya untuk menggunakan BSI Mobile					
20	Informasi fitur dan produk pada BSI Mobile disajikan sangat jelas					
<b>Keputusan pembelian/penggunaan</b>						

21	Saya menggunakan BSI Mobile karena fitur, keamanan, dan layanan pengaduan sangat membantu.					
22	Saya merasa BSI Mobile tepat digunakan					
<b>Evaluasi alternatif</b>						
23	Saya merasa BSI Mobile menjadi sahabat finansial dan spiritual yang tepat					
24	Saya senang menggunakan BSI Mobile karena fitur yang ditawarkan berkualitas baik					
<b>Perilaku pasca pembelian/penggunaan</b>						
25	Saya berniat menggunakan BSI Mobile di masa yang akan datang karena merasa puas dengan penggunaan sebelumnya					
26	Saya merekomendasikan orang lain untuk menggunakan BSI Mobile					

## Lampiran 2 : Tabulasi Data

Ketersediaan Fitur Islami (X1)							
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
1	4	3	5	3	4	3	22
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	5	5	4	28
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	3	3	4	3	3	20
8	2	3	3	4	4	3	19
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	5	5	5	5	30
12	4	4	4	4	4	4	24
13	5	5	5	5	5	5	30
14	3	3	4	3	3	4	20
15	4	3	3	3	3	4	20
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	4	4	5	28
18	3	5	5	5	5	5	28
19	5	4	5	4	5	4	27
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	4	4	5	4	27
22	4	4	5	4	5	5	27
23	4	4	3	3	4	3	21
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	5	4	5	5	4	28
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	4	5	4	5	4	27
28	5	4	5	4	5	3	26
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	5	5	5	5	5	30
31	5	5	5	5	5	4	29
32	5	5	5	5	5	4	29
33	3	3	4	4	4	5	23
34	4	3	4	4	4	3	22
35	5	4	5	5	4	4	27
36	4	4	4	4	4	4	24
37	3	3	4	4	4	4	22
38	4	4	4	5	5	4	26
39	5	5	5	5	5	5	30
40	4	5	5	5	4	5	28
41	4	4	4	4	4	4	24

Risiko (X2)						
No.	P1	P2	P3	P4	Total	
1	4	2	4	4	14	
2	3	4	3	3	13	
3	3	3	4	3	13	
4	4	4	4	4	16	
5	5	5	5	5	20	
6	5	5	5	5	20	
7	4	3	3	3	13	
8	3	2	5	3	13	
9	4	4	4	4	16	
10	4	4	3	3	14	
11	5	5	5	5	20	
12	4	4	4	4	16	
13	5	5	5	5	20	
14	3	3	2	4	12	
15	3	3	3	3	12	
16	5	5	5	5	20	
17	5	5	3	3	16	
18	4	4	3	5	16	
19	5	4	4	4	17	
20	4	4	4	4	16	
21	5	5	3	5	18	
22	5	4	5	4	18	
23	3	4	3	3	13	
24	5	5	3	5	18	
25	5	5	4	5	19	
26	5	5	4	4	18	
27	4	4	2	3	13	
28	4	5	3	4	16	
29	4	5	2	4	15	
30	5	5	5	5	20	
31	5	5	5	5	20	
32	5	5	5	5	20	
33	3	3	2	3	11	
34	4	5	2	4	15	
35	5	4	4	4	17	
36	4	4	4	4	16	
37	4	4	5	5	18	
38	4	4	4	4	16	
39	5	5	5	5	20	
40	5	5	5	5	20	
41	4	4	4	4	16	

42	5	5	5	5	5	5	30
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	5	5	4	5	27
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	4	4	5	25
48	4	4	4	4	4	4	24
49	5	5	4	5	4	4	27
50	4	4	4	4	4	4	24
51	5	5	5	5	5	5	30
52	4	4	4	4	4	4	24
53	5	5	5	5	5	5	30
54	4	4	4	4	4	4	24
55	3	4	4	4	4	4	23
56	4	3	3	4	4	3	21
57	4	4	3	4	3	4	22
58	3	4	3	4	4	4	22
59	4	5	4	4	4	5	26
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	3	4	3	4	22
62	4	4	4	5	3	4	24
63	3	4	4	4	4	4	23
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	3	4	4	23
66	3	4	3	4	4	3	21
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	3	3	3	3	4	4	20
70	3	4	4	4	4	4	23
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	3	4	4	23
76	4	3	4	4	3	4	22
77	4	3	4	3	4	3	21
78	4	3	4	3	4	3	21
79	3	3	4	3	4	4	21
80	4	4	4	4	4	4	24
81	3	3	3	3	3	3	18
82	3	3	3	3	3	2	17
83	4	4	3	3	4	4	22
84	3	3	4	4	4	4	22
85	3	3	3	2	3	2	16
86	4	4	4	3	3	3	21
87	4	4	4	3	5	3	23

42	5	5	5	5		20
43	4	4	4	4		16
44	4	5	5	5		19
45	4	4	4	4		16
46	4	4	4	4		16
47	4	4	4	4		16
48	4	4	4	4		16
49	4	4	4	5		17
50	4	4	4	4		16
51	4	4	5	5		18
52	4	4	4	4		16
53	5	5	5	5		20
54	4	4	4	4		16
55	4	4	4	4		16
56	4	4	4	3		15
57	4	3	4	3		14
58	4	4	4	4		16
59	4	4	4	4		16
60	4	4	4	4		16
61	4	4	4	4		16
62	4	4	3	4		15
63	3	4	4	3		14
64	4	4	4	4		16
65	3	4	4	4		15
66	4	4	4	3		15
67	4	4	4	4		16
68	4	4	4	4		16
69	4	4	4	4		16
70	4	4	4	4		16
71	4	4	4	4		16
72	4	4	4	4		16
73	4	4	4	4		16
74	4	4	4	4		16
75	4	4	4	4		16
76	4	3	4	3		14
77	4	3	3	4		14
78	4	4	4	4		16
79	4	3	4	4		15
80	4	4	4	4		16
81	3	3	3	3		12
82	3	3	3	3		12
83	4	4	4	4		16
84	4	4	3	4		15
85	3	2	3	3		11
86	3	5	3	4		15
87	3	4	3	3		13

88	5	4	3	3	4	4	23
89	3	4	4	3	4	4	22
90	5	4	4	4	3	5	25
91	4	3	3	4	4	3	21
92	5	3	4	5	4	5	26
93	4	3	3	4	4	3	21
94	4	5	3	4	3	4	23
95	3	3	4	3	3	4	20
96	4	3	4	4	3	4	22
97	4	4	4	3	4	3	22
98	4	3	4	4	4	3	22
99	3	4	3	2	4	3	19
100	4	5	3	3	4	5	24

88	3	3	3	4	13
89	3	4	3	4	14
90	4	5	3	4	16
91	4	3	4	5	16
92	4	3	5	3	15
93	4	3	4	3	14
94	5	4	4	3	16
95	4	4	3	3	14
96	4	4	3	4	15
97	4	4	4	3	15
98	3	4	4	3	14
99	2	3	3	4	12
100	4	5	3	4	16

Handling Complaint (X3)									
No	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	4	25
2	4	3	3	2	3	4	4	3	26
3	3	3	2	3	3	3	3	3	23
4	4	4	3	4	4	4	4	4	31
5	4	4	4	4	5	4	5	4	34
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	4	4	2	3	5	4	3	2	27
9	4	4	4	4	4	4	4	3	31
10	4	3	3	3	4	3	3	3	26
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	3	3	3	4	4	4	4	4	29
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	3	2	3	3	4	5	3	3	26
18	3	3	5	5	5	5	5	5	36
19	4	4	4	4	3	4	4	4	31
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	2	4	3	4	4	4	4	29
22	4	5	4	3	5	5	4	4	34
23	3	3	4	4	4	3	4	5	30
24	5	4	4	4	4	5	5	5	36
25	5	4	4	4	5	5	5	5	37
26	4	4	4	5	5	3	4	4	33
27	4	3	3	4	4	4	5	5	32

Keputusan Penggunaan (Y)									
No	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	Total
1	4	3	3	4	3	3	5	4	29
2	3	3	3	2	2	2	1	3	19
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	4	5	5	5	5	5	39
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	4	4	3	4	4	2	2	3	26
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	3	3	4	3	3	4	3	27
11	5	5	5	5	5	4	5	4	38
12	3	4	4	4	4	4	4	3	30
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	3	3	4	4	4	4	3	3	28
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	4	4	4	4	4	4	3	3	30
18	4	3	3	3	4	5	3	5	30
19	4	4	4	5	5	5	4	4	35
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	5	4	4	4	4	33
22	5	5	4	4	5	4	4	4	35
23	4	3	3	4	3	3	4	3	27
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	4	5	5	5	5	5	5	5	39
26	4	5	5	5	5	4	5	5	38
27	4	4	4	5	4	5	4	5	35



74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	3	4	3	4	4	3	3	4	28
77	3	4	3	4	4	3	4	3	28
78	4	3	4	4	3	4	4	4	30
79	3	3	4	3	4	3	4	3	27
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32
81	3	3	3	3	3	3	3	3	24
82	3	3	4	4	3	4	3	3	27
83	4	4	4	4	4	4	3	4	31
84	4	4	3	3	4	4	3	3	28
85	3	2	2	3	2	3	3	2	20
86	3	4	4	3	3	4	3	3	27
87	3	3	4	4	3	4	4	3	28
88	3	4	4	3	3	5	3	3	28
89	3	2	3	3	3	4	4	3	25
90	3	4	4	3	4	5	5	4	32
91	3	3	5	5	3	3	4	3	29
92	3	4	5	4	3	4	3	5	31
93	3	3	4	3	3	5	4	3	28
94	3	4	3	4	5	4	4	5	32
95	4	3	3	3	3	4	4	3	27
96	4	4	3	3	3	4	4	4	29
97	4	3	3	4	3	4	4	3	28
98	4	4	3	4	4	4	3	4	30
99	2	3	4	4	3	3	3	3	25
100	3	4	4	5	4	3	4	5	32

74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	4	3	4	4	4	3	4	4	30
77	4	3	4	3	4	3	4	3	28
78	3	4	4	3	3	4	4	3	28
79	3	4	3	4	3	3	4	3	27
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32
81	3	3	3	3	3	4	4	2	25
82	4	3	3	4	4	4	3	4	29
83	3	4	4	4	4	4	3	4	30
84	3	4	4	3	3	4	4	4	29
85	2	3	3	2	4	3	3	2	22
86	3	4	3	4	5	4	4	3	30
87	3	4	3	5	4	3	4	3	29
88	4	4	3	4	5	4	5	4	33
89	3	4	3	5	4	4	4	3	30
90	3	4	4	5	4	5	4	3	32
91	3	4	4	5	3	3	4	3	29
92	3	4	4	5	4	4	5	4	33
93	3	4	3	5	4	3	4	4	30
94	4	3	5	4	3	4	4	5	32
95	3	4	4	4	3	3	3	3	27
96	4	4	3	4	4	3	4	4	30
97	3	4	4	4	3	3	4	4	29
98	3	4	3	4	4	4	3	4	29
99	2	3	4	3	3	4	3	3	25
100	4	3	5	4	5	3	4	5	33

### Lampiran 3

#### Hasil Output Analisis Statistik Deskriptif

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ketersediaan Fitur Islami	100	16	30	24,03	3,316
Risiko	100	10	21	15,80	2,393
Handling Complaint	100	20	40	31,07	4,484
Keputusan Penggunaan	100	19	40	31,82	4,576
Valid N (listwise)	100				

### Lampiran 4

#### Hasil Output Uji Validitas

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Ketersediaan Fitur Islami
X1.1	Pearson Correlation	1	,602**	,574**	,572**	,541**	,446**	,780**
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,602**	1	,520**	,574**	,603**	,632**	,820**
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,574**	,520**	1	,617**	,659**	,571**	,818**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,572**	,574**	,617**	1	,550**	,621**	,825**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,541**	,603**	,659**	,550**	1	,430**	,779**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,446**	,632**	,571**	,621**	,430**	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Ketersediaan Fitur Islami	Pearson Correlation	,780**	,820**	,818**	,825**	,779**	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Risiko
X2.1 Pearson Correlation	1	,620**	,505**	,572**	,848**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	,620**	1	,221*	,575**	,762**
Sig. (2-tailed)	,000		,027	,000	,000
N	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	,505**	,221*	1	,463**	,713**
Sig. (2-tailed)	,000	,027		,000	,000
N	100	100	100	100	100
X2.4 Pearson Correlation	,572**	,575**	,463**	1	,824**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
N	100	100	100	100	100
Risiko Pearson Correlation	,848**	,762**	,713**	,824**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100

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

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

## Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Handling Complaint
X3.1	Pearson Correlation	1	,622**	,499**	,513**	,620**	,586**	,635**	,557**	,790**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,622**	1	,569**	,594**	,656**	,559**	,539**	,598**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,499**	,569**	1	,671**	,501**	,540**	,608**	,592**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,513**	,594**	,671**	1	,556**	,370**	,577**	,650**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,620**	,656**	,501**	,556**	1	,534**	,591**	,605**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	,586**	,559**	,540**	,370**	,534**	1	,606**	,486**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	,635**	,539**	,608**	,577**	,591**	,606**	1	,691**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8	Pearson Correlation	,557**	,598**	,592**	,650**	,605**	,486**	,691**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Handling Complaint	Pearson Correlation	,790**	,814**	,788**	,781**	,799**	,731**	,822**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Keputusan Penggunaan	Pearson Correlation	,808**	,752**	,814**	,814**	,825**	,786**	,817**	,835**		1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## Lampiran 5

### Hasil Output Uji Reliabilitas

Variabel	Realibility Coefficients	Cronbach's Alpha	Keterangan
Ketersediaan Fitur Islami (X1)	6	0,887	Reliabel
Risiko (X2)	4	0,787	Reliabel
<i>Handling Complaint</i> (X3)	8	0,915	Reliabel
Keputusan Penggunaan (Y)	8	0,923	Reliabel

## Lampiran 6

### Hasil Output Uji Asumsi Klasik

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,1200000	
	Std. Deviation	1,27488648	
Most Extreme Differences	Absolute	,130	
	Positive	,117	
	Negative	-,130	
Test Statistic		,130	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,061 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,055
	Upper Bound		,067

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,983	,665		2,981	,004		
Ketersediaan Fitur Islami	,065	,056	,241	1,172	,244	,231	4,335
Risiko	-,006	,065	-,017	-,099	,921	,323	3,098
Handling Complaint	-,083	,042	-,413	-	,053	,220	4,539
				1,960			

a. Dependent Variable: ABS\_RES2

## Lampiran 7

### Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,002	1,279		1,565	,121
	Ketersediaan Fitur Islami	,686	,107	,497	6,410	,000
	Risiko	-,571	,125	-,299	-4,553	,000
	Handling Complaint	,719	,081	,705	8,884	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1796,649	3	598,883	208,223	,000 <sup>b</sup>
	Residual	276,111	96	2,876		
	Total	2072,760	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Risiko, Ketersediaan Fitur Islami

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,931 <sup>a</sup>	,867	,863	1,696

a. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Risiko, Ketersediaan Fitur Islami

## Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian



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

---

Nomor : 1122/Un.10.5/D1/TA.00.01/05/2024 02 Mei 2024  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : -  
 Hal : Permohonan Ijin Riset / Penelitian

Yth :  
 Pimpinan BSI KCP Semarang Ngaliyan.  
 di tempat.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

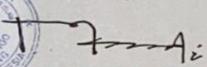
Dengan hormat, kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak / Ibu memberikan izin riset kepada :

Nama	: PUJI LESTARI
Nim	: 2005036058
Semester	: VIII
Jurusan / Prodi	: S1 Perbankan Syari'ah
Alamat	: Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan.
Tujuan Penelitian	: Mencari data untuk penyusunan Skripsi.
Judul Skripsi	: PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR ISLAMI, RISIKO, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BSI MOBILE.
Waktu Penelitian	: 03 Mei 2024.
Lokasi Penelitian	: Jl. Prof. Dr. Hamka No. 105 Ngaliyan Semarang.

Demikian surat permohonan riset, dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

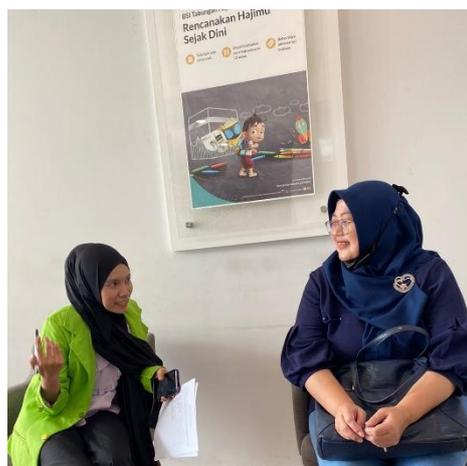
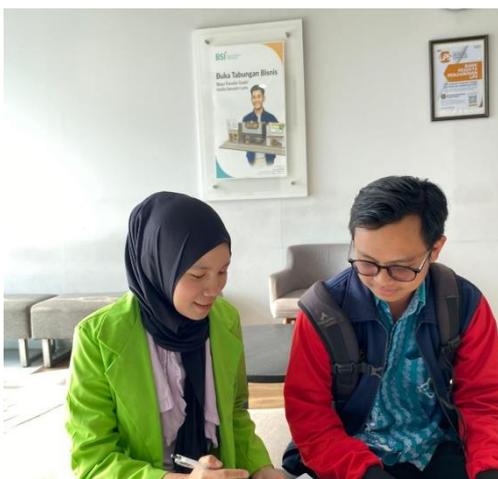
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

An. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik  
 dan Kelembagaan


  
**MUCHAMAD FAUZI**

Tembusan :  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. :

**Lampiran 9: Dokumentasi Branch office service manager dan beberapa nasabah**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Puji Lestari  
 Tempat, Tanggal Lahir : Surya Adi, 06 Februari 2002  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Agama : Islam  
 Institusi : UIN WALISONGO Semarang  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Alamat : Surya Adi, Kec. Mesuji, Kab. Ogan Komering Ilir,  
 Sumatera Selatan  
 Hobi : Traveling dan badminton  
 Email : [puji16543@gmail.com](mailto:puji16543@gmail.com)  
 No. HP/WA : 081393370931  
 Orang Tua :  
     • Ayah : Samsuri  
     • Ibu : Ro'ati  
 Jenjang Pendidikan  
     1. SD N 1 Surya Adi Lulus Tahun 2014  
     2. SMP N 1 Mesuji Lulus Tahun 2017  
     3. MA Sunan Pandanaran Yogyakarta Lulus Tahun 2020  
     4. UIN Walisongo Semarang  
 Pengalaman Organisasi :  
     1. Pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa EBI SPORT  
     2. KEMASS (Keluarga Mahasiswa Sumatera Selatan)