

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO
DAN *HANDLING COMPLAINT* TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET
BANKING* PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG PEMBANTU
NGUNUT TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh

Zenna Mya Eka Pratiwi
NIM. 2823123158

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG
2016**

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO
DAN *HANDLING COMPLAINT* TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET
BANKING* PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG PEMBANTU
NGUNUT TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu Dalam Keilmuan Perbankan Syariah



Oleh

Zenna Mya Eka Pratiwi
NIM 2823123158

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Syariah Mandiri di Kantor Cabang Pembantu Nguntul Tulungagung” yang ditulis oleh Zenna Mya Eka Pratiwi, Nim. 2823123158 initelah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 17 Juni 2016

Pembimbing,

Binti Nur Asiyah, M.Si

NIP. 19800811 201101 2 007

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.

NIP. 19740416 200801 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung**” yang di tulis oleh Zenna Mya Eka Pratiwi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada hari Senin, tanggal 27 Juni 2016, dan dapat diterima sebagai salah satu pernyataan untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah.

DewanPenguji

KetuaPenguji :

H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 19711218 200212 1 003

TandaTangan

.....

PengujiUtama :

Muhamad Aswad, MA.

NIP. 19750614 200801 1 009

.....

Sekretaris/Penguji :

Binti Nur Asiyah, M.Si

NIP. 19800811 201101 2 007

.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Tulungagung

H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 19711218 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zenna Mya Eka Pratiwi

NIM : 2823123158

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking*” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 17 Juni 2016

Yang membuat pernyataan

Materai
6.000

Zenna mya Eka Pratiwi

MOTTO

بِأَنفُسِهِمْ مَا يُغَيِّرُ وَحْتَىٰ بِقَوْمٍ مَا يُغَيِّرُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka merubah keadaan mereka sendiri.”

(Q.S ar-Ra'd/13: 11).¹

¹ Al-QUR'AN DAN TAFSIRNYA, *Perpustakaan Nasional RI: Katalok Dalam Terbitan (KDT)*, (Jakarta: Widia Cahaya,) 2011. hal. 62, Juz 13.

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sebuah kebahagiaan dan beribu rasa syukur atas rahmad Allah SWT atas terselesainya penulisan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan serta saran dari semua pihak. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahku Tersayang (Sudoko K.) dan Ibuku Tercinta (Pujinarti), motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah lelah mendo'akan dan menyayangiku, terimakasih atas pengorbanan dan kesabaran mendidikku sehingga menjadi semangat yang berharga demi kesuksesan sekarang maupun yang akan datang.
2. Saudaraku tercinta Zenna Metha Dwi Pratiwi yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi dalam penyusunan penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala karunianya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shawalat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan proposal skripsi ini maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung yang memberikan fasilitas sebagai modal dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
3. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
4. Ibu Binti Nur Asiyah, M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membimbing memberikan wawasannya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Komarudin, selaku *Branch Operation Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Nguntul Tulungagung yang telah memberikan ijin melaksanakan penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan Jurusan Perbankan Syariah (8 E) yang telah memberikan bantuan moral maupun material sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Rendi Kasra yang telah memberikan motivasi dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis Berharap semoga jasa kebaikan mereka diterima Alla SWT, dan dicatat sebagai amal shaleh.

Lebih dari itu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi semua pihak yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Tulungagung, 17 Juni 2016

Penulis

Zenna Mya Eka Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Hipotesis Penelitian.....	13
F. Kegunaan Penelitian.....	13
G. Penegasan Istilah.....	14
H. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Diskripsi Teori	18
1. Persepsi.....	18
a. Penertian Persepsi	18
b. Stimuli Pemasaran dan Persepsi Konsumen	20
c. Karakteristik Stimulus yang Mempengaruhi Persepsi.....	21
d. Karakteristik Konsumen yang Mempengaruhi Persepsi.....	23

e. Proses Presepsi.....	24
2. Teknologi Informasi	27
a. Pengertian Teknologi Informasi	27
b. Peranan Teknologi Informasi.....	28
3. Persepsi teknologi informasi	28
4. Risiko.....	29
a. Pengertian Risiko	29
b. Risiko Menggunakan <i>internet banking</i>	30
5. <i>Handling Commplaint</i>	32
a. Pengertian <i>Handling Complaint</i>	32
b. Jenis Penanganan	32
c. Kategori Komplain	34
6. Minat.....	35
a. Pengertian Minat.....	35
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat.....	36
c. Macam-macam Minat	37
7. Pengertian Nasabah	38
8. <i>Internet Banking</i>	39
a. Pengertian <i>Internet Banking</i>	39
b. Jenis Kegiatan <i>Internet Banking</i>	40
c. Jenis Transaksi <i>Internet Banking</i>	40
d. Produk-produk <i>Internet Banking</i>	41
9. Bank Syariah	42
a. Pengertian Bank Syariah.....	42
b. Dasar Hukum Bank Syariah	42
c. Visi dan Misi Perbankan Syariah.....	44
B. Penelitian Terdahulu	45
C. Kerangka Konseptual	51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	52
1. Pendekatan Penelitian.....	52

2. Jenis Penelitian	52
B. Variabel Penelitian.....	52
1. Variabel Bebas.....	53
2. Variabel Terikat.....	53
C. Populasi dan Sampel Penelitian	53
D. Instrumen Penelitian.....	56
E. Sumber Data dan Sekala Pengukuran	57
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Analisis Data	59
1. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	60
2. Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Smirnov.....	61
3. Uji Asumsi Klasik	62
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
5. Uji Hipotesis.....	63
6. Analisis Koefisien Determinasi	64

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Obyek Penelitian	66
B. Gambaran Umum Responden	72
C. Analisis Data	75

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>internet banking</i>	92
B. Pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>internet banking</i>	94
C. Pengaruh <i>Handling complaint</i> terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>internet banking</i>	96
D. Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan <i>Handling complaint</i> terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>internet banking</i>	98

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Rekening Bank Umum Syariah..... 10

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brands Indeks <i>Internet Banking</i> dan <i>Mobile Banking</i>	5
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	56
Tabel 3.2 Pengukuran Indikator Variabel	58
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	73
Tabel 4.2 Usia Responden.....	73
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	74
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	75
Tabel 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas variabel X1	76
Tabel 4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas variabel X2	77
Tabel 4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas variabel X3	77
Tabel 4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Y	78
Tabel 4.9 Uji Normalitas Data	79
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas.....	80
Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda.....	82
Tabel 4.12 Uji T-test	84
Tabel 4.13 Uji F (secara simultan).....	88
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Perseptual.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	51
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi BSM KCP Ngunut Tulungagung	70
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian	105
Lampiran 2	Hasil Angket	108
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	111
Lampiran 4	Hasil Uji Normalitas	113
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik	114
Lampiran 6	Hasil Uji Linear Berganda	115
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis	116
Lampiran 8	Hasil Uji Koefisien Determinasi	117
Lampiran 9	Biografi Penulis.....	118
Lampiran 10	Surat Keterangan Penelitian.....	119
Lampiran 11	Bukti Konsultasi Skripsi	120
Lampiran 12	Rekap Konsultasi Bimbingan Skripsi	121
Lampiran 13	Catatan Ujian Skripsi	130

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngundu Tulungagung” ini ditulis oleh Zenna Mya Eka Pratiwi, NIM. 2823123158, pembimbing Binti Nur Asiyah, M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan dunia teknologi semakin pesat salah satunya dalam dunia perbankan yaitu teknologi *internet banking*. Kinerja suatu bank ditentukan oleh seberapa baik bank dalam mengelola usahanya dan menangani para nasabahnya sehingga dapat memperoleh probabilitas minat nasabah dalam penggunaan *internet banking*. Minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* diukur melalui variabel persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint*.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah persepsi teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM Kantor Cabang Pembantu Ngundu Tulungagung? (2) Apakah risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngundu Tulungagung? (3) Apakah *handling complaint* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM Kantor Cabang Pembantu Ngundu Tulungagung? (4) Apakah persepsi teknologi informasi, risiko dan *Handling complaint* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM Kantor Cabang Pembantu Ngundu Tulungagung?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM Kantor Cabang Pembantu Ngundu Tulungagung.

Skripsi ini diharapkan memberikan manfaat bagi Bank Syariah khususnya BSM Kantor Cabang pembantu Ngundu Tulungagung dalam mengidentifikasi dan menganalisis nasabah maupun calon nasabah secara mendalam melalui persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* dalam menggunakan *internet banking*. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai tambahan informasi tidak hanya variabel persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint*, tetapi di tambahkan variabel kemudahan dalam penggunaan dan manfaat yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket yang dilakukan di BSM Kantor Cabang Pembantu Ngundu Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian asosiatif. Metode analisis dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas data, uji normalitas data, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil Penelitian ini menunjukkan dengan menggunakan uji T diketahui variabel persepsi teknologi informasi mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM Kantor Cabang Pembantu Ngundu Tulungagung. Variabel risiko

berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM Kantor Cabang Pembantu Nguntul Tulungagung. Dan variabel *handling complaint* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM Kantor Cabang Pembantu Nguntul Tulungagung. Hasil hitung menggunakan uji F bahwa persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BSM Kantor Cabang Pembantu Nguntul Tulungagung.

Kata Kunci: persepsi teknologi informasi, risiko, *handling complain* dan minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

ABSTRACT

Thesis titled “Influence Perception of Information Technology, Risk and Complaint Handling Customer Against Interest in Using Internet Banking at Bank Syariah Mandiri KCP Ngunut Tulungagung” was written by Zenna Mya Eka Pratiwi, NIM. 2823123158, supervisor Binti Nur Asiyah, M.Si.

This research is motivated by the rapid technological developments the world of the one of them in the world of banking, namely internet banking technology. The performance of a bank is determined by how well banks manage their business and deal with customers so as to obtain the probability of customers' interest in using internet banking. In getting customers' interest in using internet banking is measured through the variable perception of information technology, risk and complaint handling.

The problem of this thesis are: (1) Does the perception of information technology significantly influence customers' interest in using internet banking at BSM KCP Ngunut Tulungagung? (2) Does is the risk significantly influence customers' interest in using internet banking at BSM KCP Ngunut Tulungagung? (3) Does the complaint handling significantly influence customers' interest in using internet banking at BSM KCP Ngunut Tulungagung? (4) Does the perception of information technology, risk, and complaint handling together significantly influence customers' interest in using internet banking at BSM KCP Ngunut Tulungagung. The purpose of this study was to examine the impact of the perception of information technology, risk and complaint handling against customers' interest in using internet banking at BSM KCP Ngunut Tulungagung.

This thesis is expected to provide benefits for Bank Syariah Branch office in particular BSM maid Ngunut Tulungagung in identifying and analyzing customers' and prospective customers deeply through the perception of information technology, risk, and complaint handling in using internet banking. For further research, as additional information is not the only variable perception of information technology, risk, and complaint handling, but add a variable ease of use and the benefits that can affect customers' interest in using internet banking.

The data used is this research this data primer obtained via questionnaire conducted in BSM KCP Ngunut Tulungagung. The approach used in this study is quantitative. And the kind this research used that kind of associative research. The method of analysis in this research that the validity and reliability of data, data normality test, classic assumption test, regression test, hypotheses test and the coefficient of determination test.

The results using the T test showed that the variables of perception of information technology have a negative impact and no significant effect on customers' interest in using internet banking at BSM KCP Ngunut Tulungagung. Results calculated using T test known risk variable positive and significant impact on the customers' interest in using internet banking at BSM KCP Ngunut Tulungagung. And the complaint handling variables have positive and significant impact on the customers' interest in using internet banking at BSM KCP Ngunut Tulungagung. The research using the F test shows that the perception of

information technology, risk, and complaint handling together significantly influence customers' interest in using internet banking at BSM KCP Ngundu Tulungagung.

Keywords: perception of information technology, risk, and complaint handling customers interest in using internet banking.