BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi semakin pesat, baik teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Salah satu teknologi informasi yang banyak diminati adalah internet. Internet dapat dimanfaatkan dalam segala bidang yang mencakup bidang pendidikan, pemerintah maupun perbankan. Saat ini pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi penggunanya.Istilah teknologi informasi adalah untuk menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai, dan manajemen.Selain itu teknologi informasi juga dapat menggambarkan bagian dari sistem informasi.

Kemajuan teknologi informasi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran, kemajuan teknologi di bidang komuikasi, terutama internet dan telepon sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.[2] Teknologi informasi berkembang pesat sehingga dapat memberikan manfaat yang banyak bagi semua orang, salah satunya bagi pelaku bisnis, teknologi informasi yang berupa internet ini sangat diperlukan karena untuk menyelesaikan pekerjaannya serta bisa mengakses informasi tentang bisnis yang sedang berkembang.

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

Perkembangan teknologi tersebut dapat menghubungkan antara sistem jaringan satu dengan lainnya yang tersebar diseluruh dunia sehingga informasidan transaksi dapat di akses tanpa dibatasi oleh batas-batas wilayah, dan jaringan tersebut dalam perbankan disebut dengan *internet banking*. *Internet banking* merupakan jasa layanan bank dan menjadi salah satu strategi yang digunakan oleh industri perbankan untuk bersaing. Semakin meningkatknya jumlah pengguna *internet banking* di Indonesia dan meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun, memungkinkan perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran maupun pengiriman uang antar nasabah maupun antar bank. Inovasi pelayanan perbankan melalui *internet banking* diharapkan dapat menekan biaya transaksi dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank.

Dewasa ini banyak bank yang mengembangkan teknologi berbasis perbankan yang lebih dikenal dengan *internet banking*. *Internet banking* dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi *online*, beberapa di antaranya yaitu untuk melakukan transaksi cek saldo tabungan, deposito, giro, pembiayaan, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer *realtime* ke 83 bank, transfer SKN/RTGS, pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.[3] Layanan *internet banking* memberikan berbagai kemudahan bagi kehidupan, dengan *internet banking* bergai transaksi *online* bisa dilakukan tanpa harus pergi ke bank, ATM,

[3] BSM Net Banking, diakses dari http:/www.syariahmandiri.co.id. tanggal 30-01-2016.

couter pulsa dan lain sebagainya. Perkembangan internet banking mengalami lompatan yang sangat besar, transaksi menjadi mudah cepat dan aman tanpa ada batas waktu dan tempat. Bank menyediakan layanan internet banking untuk memenuhi setiap kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan tanpa nasabah datang ke bank.

Salah satu bank yang berniat mengembangkan layanan perbankan elektronik (*e-banking*) adalah Bank Syariah Mandiri (BSM), dengan mengembangkan layanan ini untuk mendongkrak jumlah nasabah. Saat ini jumlah nasabah anak usaha Bank Mandiri Syariah baru 1,7 juta. Apalagi layanan ini sudah bisa digunakan di 80 cabang Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia. Termasuk di ATM milik Bank Syariah Mandiri yang mencapai 50.000. Fitur baru yang ada di transaksi ini adalah transfer *realtime*. Untuk fitur ini, Bank Syariah Mandiri telah menggandeng kantor pos, sehingga jangkauan layanan jauh lebih luas.[4] Dalam persaingan antar bank satu dengan bank lainnya, sebuah bank tersebut harus memiliki keunggulan atau kelebihan tertentu. Seperti Bank Syariah mandiri ini, untuk mengembangkan layanan *internet banking* dalam upaya mendongkrak jumlah nasabah menciptakan fitur baru yaitu transfer *realtime* atau memindahkan uang ke rekening tujuan pada saat itu juga. dengan adanya fitur baru akan membuat orang mengenal dan banyak memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri.

[4] BSM Kembangkan Layanan E-Banking, diakses dari http:/www.syariahmandiri.co.id. tanggal 30-01-2016

Kelebihan transfer *realtime* juga dapat digunakan oleh nasabah di luar negeri. Sehingga, Bank Syariah Mandiri berencana mengembangkan jasa pengiriman uang antar negara (*remittance*). Saat ini layanan baru ini bisa dinikmati di Malaysia. Di negeri jiran itu Bank Syariah Mandiri menggandeng *Merchant Trading* yang sudah memiliki 60 cabang.Bank Syariah Mandiri juga tengah menjajaki layanan *remittance* ini ke beberapa negara Negara yang tengah dibidik adalah Singapura, Arab Saudi, dan Hongkong. Targetnya, layanan di tiga negara itu bisa berjalan di akhir tahun ini. Saat ini transaksi *remittance* dari Malaysia melalui bank ini sudah mencapai Rp 50 miliar per bulan. Bank Syariah Mandiri memperkirakan, ada sekitar 22.000 TKI di Malaysia yang telah memanfaatkan layanan transfer uang ini.[5] Dalam mengembangkan eksistensinya setelah mengembangkan fitur transfer *realtime* Bank Syariah Mandiri juga akan mengembangkan layanan *remittance*atau pengiriman uang antar negara.

Bank Syariah selain menggandeng kantor pos untuk memperluas jangkauan, juga menggandeng *Merchant Trading* yang sudah memiliki 60 cabang di Malaysia. Dengan adanya banyak fitur dalam layanan *internet banking* Bank Syariah Mandiri banyak membidik target utuk menggunakan layanan tersebut sehingga jumlah nasabah akan meningkat tinggi.

Bank yang sudah menawarkan internet banking di Indonesia yaitu Bank Rakyat Indonesia, (BRI), BRI Syariah, Bank Danamon, Bank Mandiri, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Mega, Bank International Indonesia

[5]BSM Kembangkan Layanan E-Banking, diakses dari http:/www.syariahmandiri.co.id. tanggal 30-01-2016.

(BII), Bank Central Asia (BCA), Bank Negara Indonesia (BNI), BNI Syariah, Bank CIMB Niaga, Bank Lippo dan beberapa bank lainnya.

Tabel 1.1
Tabel Top Brand Indeks Menurut Kategori *Internet Banking* dan *Mobile Banking* di Indonesia.

Internet Banking			***Mobile Banking***		
Merek	Top Brand Indeks	Kategori	Merek	Top Brand Indeks	Kategori
Klik BCA	53,7%	TOP	m-BCA	49,4%	TOP
Internet Banking Mandiri	20,2%	TOP	m-Banking Mandiri	21,2%	TOP
Internet Banking BRI	10,6%	TOP	BRI Mobile	11,5%	TOP

Sumber: Top Brand Index 2014 Kategori Banking dan Finance. 2014.

Dalam Top Brand Indeks, kategori *internet banking* dan *mobile banking* mendapatkan penilaian TOP. Maksud dari TOP sendiri adalah penilaian sebuah penghargaan yang diberikan kepada merek-merek perbankan yang meraih predikat tertinggi di Indonesia. Berdasarkan Tabel 1.1, BCA dengan layanan klik BCA dan m-BCA menjadi layanan yang mempunyai nasabah tertinggi yang menggunakan *internet banking* bagi sebagian nasabah di Indonesia, sedangkan Bank Mandiri dengan layanan *Internet Banking* Mandiri dan m-*Banking* Mandiri mempunyai urutan ke dua nasabah yang menggunakan *internet banking.* BRI dengan layanan *Internet Banking* BRI dan BRI *Mobile* berada di urutan ke tiga. Tabel 1.1 menunjukkan keinginan sebagian nasabah terhadap penggunaan layanan *internet banking* saat ini sangat tinggi karena memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan.Pada sisi yang lain, hasil Top Brand Indeks ini bisa menggambarkan masih rendah nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* BRI dan BRI *mobile*.

Persepsi pemakai dalam memandang teknologi informasi semakin baik, hal ini ditandai dengan sistem yang dibangun dianggap memberikan manfaat dalam membantu perusahaan secara internal dan eksternal. Internal mencakup aktivitas dalam proses bisnis semisal membuat faktur, surat jalan dan lainnya. Sementara faktor eksternal mencakup strategi bisnis perusahaan yang dibantu oleh teknologi informasi untuk menang dari pesaingnya, termasuk untuk mengikat pelanggan. Persepsi kegunaan berkaitan dengan keefektifan dan kebutuhan. Dengan adanya *internet banking*, nasabah dapat memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan serta meningkatkan efisiensi karena mengurangi waktu yang dibutuhkan bila langsung ke bank.

Dalam menggunakan *internet banking* terdapat kemudahan untuk mengakses serta prosedur pengoperasian yang mudah membuat nasabah akan merasa nyaman menggunakan *internet banking* serta mengurangi resiko yang terjadi bila melakukan transaksi langsung ke bank membuat nasabah akan berfikir untuk beralih memanfaatkan kemajuan teknologi internet untuk melakukan baik transaksi maupun hanya melihat sisa saldo yang dimiliki. Kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha menurut setiap orang bebeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang berat.

Risiko *(risk)* transaksi dan kelengkapan fitur layanan *internet banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak berhadapan langsung dengan *teller/customer service* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam melakukan transaksi melalui *online banking.*

Dalam menggunakan internet bangking terdapat risiko yang timbul diantaranya adalahmodus kejahatan yang pernah terjadi pada transaksi diantaranya adalah bahaya *typo site*atau pembuatan situs palsu, *Phising* atau tindakan memperoleh informasi pribadi, dan*Keylogger* atau *software* yang dapat mengunci tombol *keyboard* dengan menggunakan program *logger* tertentu, sehingga, apapun yang diketikkan oleh *user* di layar monitor dapat terekam.[6]Dalam berbagai transaksi baik secara *online* atau nyata tentunya selalu mempunyai risiko. Risiko yang timbul pada setiap transaksi, terdapat risiko yang terkecil hingga risiko yang terbesar. Dalam kaitannya dengan *internet banking,* risiko yang terkecil adalah gangguan pada jaringan internet dan risiko terbesar adalah pembobolan website. Agar penggunaan layanan *internet banking* ini aman dan lancar sebaiknya nasabah selalu berhati-hati untuk selalu mengecek website dan selalu menjaga *user id* dan *password.*

Variabel resiko dan fitur layanan ditambahkan untuk melihat bagaimana perilaku nasabah bank untuk menggunakan *internet banking* ini. Dalam menggunakan pelayanan bank terdapat risiko yang timbul, dengan

[6]BSM Net Banking, diakses dari http:/www.syariahmandiri.co.id. tanggal 30-01-2016.

adanya risiko pihak perbankan memberikan layanan berupa *Handling complaint* (penanganan keluhan nasabah). Penanganan keluhan nasabah dilakukan jika nasabah mengalami risiko saat menggunakan layanan perbankan.

Yang dapat mendongkrak minat nasabah adalah penanganan keluhan yang bijak. Sebuah keluhan dari nasabah bukan semata untuk menjatuhkan nama perusahaan namun adalah salah satu proses yang penting bagi perusahaan untuk introspeksi dan berbenah, maka dari itu bagaimana cara perusahaan dalam menangani keluhan adalah sangat penting untuk menjaga para nasabahnya. Ketika perusahaan dapat menangani keluhan nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang diiinginkan nasabah maka nasabah akan senang dan merasa bahwa nasabah tersebut penting dan dihargai oleh perusahaan dan imbasnya bagi perusahaan adalah loyalitas nasabah tersebut.[7]Penanganan keluhan atau *handling complaint* merupakan layanan bank yang diberikan nasabah bila dalam penggunaan *internet banking* terjadi kesalahan atau risiko, maka nasabah berhak untuk mengajukan keluhan kepada pihak bank utuk memperoleh penanganan sehingga risiko yang dialami akan mendapatkan penanganan yang cepat dan akurat.

Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Selain itu minat seseorang dipengaruhi oleh lokasi, pelayanan, reputasi serta keamanan. Sikap seseorang

[7]Riza Helmawan Wahyudhi, *Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri*, data di unduh dari repo.iain-tulungagung.ac.id/3050/1/skripsi%20rejak%20REVISI.docx, tanggal akses 24-02-2016.

terhadap produk yang digunakan dapat berpengaruh terhadap *behavior intention*, sehingga perilaku minat seseorang dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh sikap suka atau tidak suka seseorang dalam menggunakan teknologi yang ada.

Munculnya perbankan syariah merupakan suatu pilihan bagi masyarakat. Salah satu bank syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri (BSM), yang merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah.[8]Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang beroprasi menggunakan prinsip-prinsip islam. Sebagian masyarakat memilih bank syariah karena sudah terbukti dalam penerapannya berpedoman pada hukum islam. Meskipun demikian Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dengan bank-bank lain yang telah ada sebelumnya.

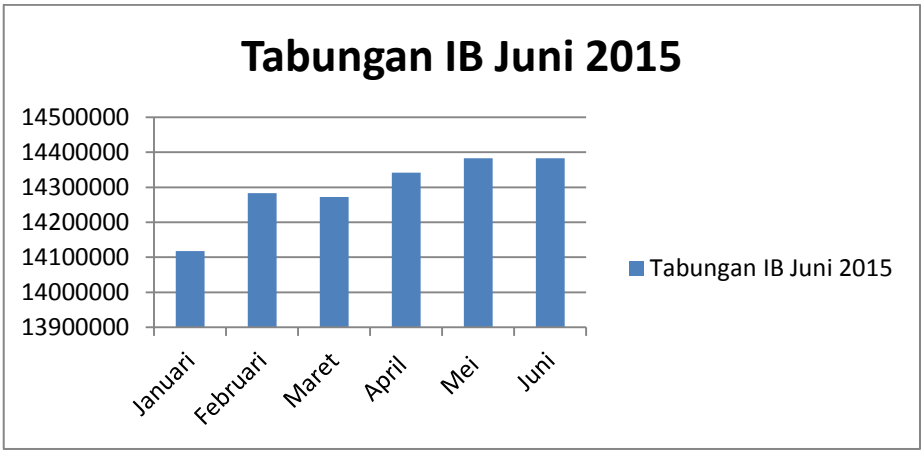
Penghargaan yang diperoleh Bank Syariah Mandiri ini ada 27 penghargaan dari lembaga local dan internasional berkaitan oleh kinerja yang dilakukan Bank Syariah Mandiri. Selain itu pada akhir tahun 2011, Bank Syariah Mandiri memperoleh peningkatan rating dari AA menjadi AA+ dari *Fitch Rating.*Dalam penggunaan teknologi Bank Syariah Mandiri juga mengalami peningkatan jumlah pengguna (BSM card) sekarang ini sudah melebihi 900.000 orang, sedangkan untuk pengguna BSM *Mobile Banking* dan BSM *Net Banking* meningkat 10% setiap tahun. dan pada tahun 2007

[8] Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori Praktek,* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), hal. 25.

pelayanan *internet banking* meningkat 23 kali lipat dari tahun sebelumnya.[9] Dari hasil diatas Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dengan bank yang lain dan dengan adanya penghargaan serta rating yang bagus akan mempengaruhi minat masyarakat. Akan banyak masyarakat yang akan memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri dan menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai tempat untuk bertransaksi. Selain itu minat nasabah yang semakin tinggi untuk tetap menggunakan layanan Bank Syariah Mandiri terutama *internet banking.*

Bank Syariah merupakan bank yang yang kegiatan operasionalnya berpedoman pada hukum islam. Semakin hari banyak masyarakat yang mulai mengenal dan tahu apa itu bank syariah. Dalam kaitannya dengan minat nasabah, dibawah ini adalah tabel jumlah rekening dan grafik peningkatan jumlah rekening tabungan ib perbankan syariah.

Grafik 1.1
Grafik Jumlah Rekening Bank Umum Syariah



Sumber: Statistik Perbankan Syariah Juni 2015.

[9] Amilia Hidayati, *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Layanan E-Banking,* data diunduh dari digilip.uin-suka.ac.id/../2014.html, tanggal 06-01-2016.hal. 4-5.

Berdasarkan Grafik 1.1 Grafik Jumlah Rekening Bank Umum Syariah, bulan Januari 2015 jumlah rekening bank umum syariah sejumlah 14.118.024. Terjadi peningkatan yang cukup tinggi sejumlah 14.283.080 pada bulan Februari 2015. Bulan Maret 2015 terjadi penurunan jumlah rekening, semula sejumlah 14.283.080 rekening turun menjadi 14.271.957. Selanjutnya untuk bulan April 2015 jumlah rekening tabungan ibmeningkat sejumlah 14.341.434. Bulan Mei mengalami peningkatan jumlah rekening 14.383.085, dan pada bulan Juni jumlah rekening masih tetap sejumlah 14.383.085. Dari hasil grafik peningkatan jumlah rekening diatas dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat atau calon nasabah bank syariah semakin tinggi, karena dalam satu tahun terus terjadi peningkatan, bahkan setiap bulan jumlah rekeningnya terus meningkat.

Berdasarkan Latar Belakang Di Atas, maka kiranya perlu Dilakukan Penelitian 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".

B. Pembatasan Masalah

Untuk pelaksanaan penelitian, maka terlebih dahulu peneliti akan menentukan apa sebenarnya yang akan diteliti. Agar sasaran pembahasan dapat tercapai, maka peneliti hanya akan mengungkapkan pembatasan masalah penelitian antara lain:

1. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah bank Syariah Mandiri yang menggunakan dan ingin menggunakan *internet banking*.
2. Variabel bebas penelitian ini adalah *persepsi teknologi, risiko dan Handlingcomplaint*. Sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung?
2. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung?
3. Apakah *handling complaint*berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung?
4. Apakah persepsi teknologi informasi, risiko dan *Handlingcomplaint*berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.

2. Untuk menguji pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh *Handlingcomplaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan *Handlingcomplaint*terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*pada BankSyariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.

E. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis penelitian ini antara lain:

1. Ada pengaruh Persepsi Teknologi Informasi (X_1) terhadap Minat Nasabah (Y).
2. Ada pengaruh Risiko (X_2) terhadap Minat Nasabah (Y).
3. Ada pengaruh *Handling complaint* (X_3) terhadap Minat Nasabah (Y).
4. Ada pengaruh Persepsi Teknologi Informasi (X_1), Risiko (X_2) dan *Handling complaint* (X_3) terhadap Minat Nasabah (Y).

F. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoretis

Memberikan kontribusi pada pengembangan teori terutama yang berkaitan dengan persepsi teknologi informasi, risiko dan*Handling complaint*terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

2. Secara praktis

   a. Bagi perbankan dan lembaga keuangan lainnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan pada manajer untuk dapat memberikan perhatian terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking.*

   b. Untuk memberi gambaran peneliti yang akandatang seberapa besar pengeruh persepsi teknologi informasi, risiko dan *Handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pad Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut.

G. Penegasan Istilah

Selanjutnya untuk mengehindari terjadinya kesalah pahaman dalam menginterpretasikan istilah-istilah dalam penelitian ini serta memahami pokok uraian, maka penulis megemukakan pengertian dari Judul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet banking* Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut".

1. Secara Konseptual

   a. Persepsi teknologi informasi didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja.[10]

   b. Risiko menurut Bank Indonesia, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu.[11]

---

[10]Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet banking*, 2010, pada https://core.ac.uk/download/pdf/11721606.pdf, hal. 14, diakses 19 Desember 2015.

c. *Handling complaint* (Pengaduan nasabah) merupakan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank.[12]

d. Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.[13]

2. Secara Operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksud untuk menguji "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan *Handling complaint* Terhadap Nasabah Dalam Menggunakan *Internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut".

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini maka penulis mengemukakan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut:

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian Utama (Inti) yang terdiri dari lima bab yang masing-masing terdiri dari:

---

[11] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisni Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2014) hal 341.

[12] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisni Bank Syariah*, hal. 306-307.

[13] Slamet, *Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010) cet. 5 hal. 180.

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, hipotesis penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini membahas uraian tentang teori pengertian persepsi, pengertian teknologi informasi, pengertian persepsi teknologi informasi, pengertian risiko, pengertian *Handling complaint*(penanganan keluhan nasabah), pengertian *internet banking*, pengertian minat, pengertian nasabah, pengertian nasabah, penelitian terdahulu dan kerangka konseptual.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

Bab V : Pembahasan

Padabab ini berisi pembahasan mengenai temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

Bab VI : Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

Pada bagian akhir memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.