BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak awal tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakto (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB beusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger)* empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan

tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system).*

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris Sutipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Menyusul pengukuhan pengakuan legal tersebut. PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.[69]

Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa cabang dan juga cabang pembantu. Salah satunya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut. Berdiri pada tanggal 1 September 2011 dan berkantor di Jalan Raya Ngunut No. 56, Desa Ngunut, Kec. Ngunut, Kab. Tulungagung Jawa Timur dengan nomor telp (0355) 395000.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah pada segmen *consumer, micro, SME, commercial,* dan *corporate.*

Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi

1) Memujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

[69] www.syariahmandiri.co.id, diakses pada 15 April 2016.

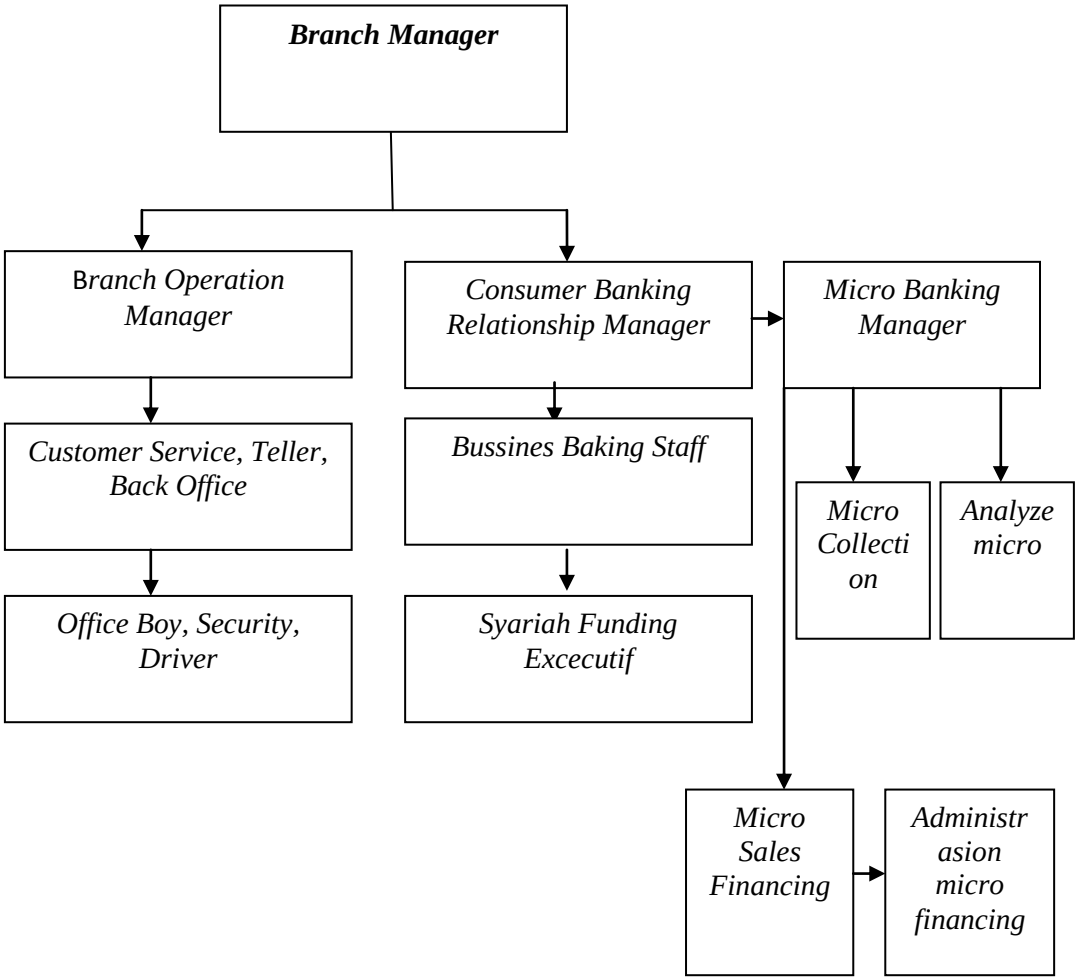
4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.[70]

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas dan / atau pekerjaan yang akan di kerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab masing-masing personil. Dengan demikian setiap personil mempunyai tanggung jawab yang berbeda. Berdasarkan fungsi tersebut, suatu organisasi akan berjalan dengan struktur organisasi yang telah ada, sedangkan baik buruknya tata laksana operasional bank tergantung pada struktur organisasi.

[70]*Ibid*, diakses pada 15 April 2016

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut



Sumber: Dokumentasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Ngunut Tulungagung.

4. Produk Produk di Bank Syariah Mandiri

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut menggunakan prinsip-prinsip syari'ah. Prinsip utama Bank Syariah Mandiri sebagai bank syari'ah adalah pada tata cara/ ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil. Dengan demikian, realisasi imbalan

yang diterima nasabah akan berbeda setiap bulannya tergantung pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan tersebut.

Macam-macam produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut:[71]

a. Produk penghimpunan dana
   1) Giro BSM
   2) Tabungan BSM
   3) Tabungan Simpatik
   4) Tabungan Berencana
   5) Tabungan Investa Cendekia
   6) Tabungann Mabrur
   7) Tabungan Pensiun
   8) Tabungan Dollar
   9) TabunganKu
   10) Deposito BSM
b. Produk Pembiayaan
   1) Modal Kerja
   2) Investasi
   3) Konsumer
c. Produk Jasa
   1) BSM Card
   2) BSM Sentra Bayar

[71] Dokumentasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut, Selasa 12 April 2016

3) BSM *Mobile Banking*

4) BSM *Electronic Payroll*

5) BSM L/C

6) Jual Beli Valuta Asing

7) Bank Garansi

8) *Western Union*

d. Produk Jasa Operasional

1) Transfer

2) *Intercity Clearing*

3) Inkaso

4) Ekspor

5) Impor

6) BSM RTGS (*Real Time Gross Settlement)*

B. Gambaran Umum Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai gambaran umum responden yang menggambarkan tentang karakteristik responden yang merupakan sifat atau cirri-ciri khusus yang dapat memberikan gambaran tentang keadaan responden tersebut. Adapun karakteristik responden yang diteliti meliputi:

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada BSM KCP Ngunut Tulungagung yang dijadikan sebagai responden

tentang minat nasabah yang menggunakan *internet banking* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	29	58%
2	Perempuan	21	42%
Total		50	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2016.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 50 responden, jemlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang atau 58%, sedangkan yang berjenis perempuan sebanyak 21 orang atau 42%. Dari data tersebut menunjukkan jumlah pengguna *internet banking* lebih banyak responden laki-laki disbanding dengan responden perempuan.

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah pemakai *internet bankig* BSM KCP Ngunut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 20 Tahun	8	16%
2	21 – 30 Tahun	21	42%
3	31 – 40 Tahun	13	26%
4	41 – 50 Tahun	6	12%
5	> 50 Tahun	2	4%
Total		50	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2016.

Adapun data yang disajikan pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari 50 responden, jumlah responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 8 orang atau 6%, usia 21-30 tahun sebanyak 21 orang atau 42%, usia 31-40

tahun sebanyak 13 orang atau 26 %, usia 41-50 sebanyak 6 orang atau 12%, dan usia > 50 sebanyak 2 orang atau 4%. Dari data yang disajikan diatas dapat dilihat 5 jenis pilihan usia responden, sebagian besar umur responden pengguna *internet banking* adalah usia 21-30 tahun karena pada usia ini merupakan usia produktif.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan nasabah pemakai fasilitas *internet banking* BSM KCP Ngunut Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Usia Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP/sederajad	3	6%
3	SMA/sederajad	15	30%
4	Diploma/Sarjana	22	44%
5	Pasca Sarjana	10	20%
Total		50	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden, jumlah responden yang berpendidikan SMP/sederajad sebanyak 3 orang atau 6%, tingkat pendidikan SMA/sederajad sebanyak 15 orang atau 30%, tingkat pendidikan Diploma/Sarjana sebanyak 22 orang atau 44%, dan tingkat pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 10 orang atau 20%. Dengan demikian dapat dilihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan Diploma/Sarjana adalah paling banyak menggunakan *internet banking* sebagai pilihan dalam menggunakan fasilitas perbankan sebanyak 22 orang atau 50%.

4. Jenisenis Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah pemakai fasilitas *internet banking* BSM KCP Ngunut Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Usia Responden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	9	18%
2	Pegawai Negeri/Swasta	10	20%
3	Wiraswasta	26	52%
4	Pensiunan	3	6%
5	Ibu Rumah Tangga	2	4%
Total		50	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Berdasarkan keterangan tabel 4.4 di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan responden nasabah pemakai *internet banking* BSM KCP Ngunut Tulungagung yang diambil sebagian responden terbanyak adalah wiraswasta 26 orang atau 52%, sedangkan pelajar/mahasiswa sebanyak 9 orang atau 18%, pegawai negeri/swasta sebanyak 10 orang atau 20%, pensiunan sebanyak 3 orang atau 6%, dan ibu rumah tangga sebanyak 2 orang atau 4%. Hal ini berarti pengguna fasilitas *internet banking* lebih banyak digunakan oleh wiraswasta sebagai pendukung dalam pekerjaannya.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Nilai validitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir

pertanyaan atau pernyataan Nugroho.[72] Uji validitas dalam penelitian ini dinyatakan valid jika *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing pertanyaan atau pernyataan sama atau lebih besar dari 0,3. Sedangkan pengujian reliabilitas instrument dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrument yang berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrument penelitian tersebut. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60 seperti yang dikemukakan Nugroho dan Syuthi.[73] Adapun hasil pengolahan data tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

1) Uji Validitas dan reliabilitas Variabel Persepsi Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Teknologi Informasi

No. Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12.0400	4.407	.635	.750
X2	12.1800	3.702	.675	.723
X3	12.1400	4.409	.531	.792
X4	12.1800	3.702	.646	.740

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel persepsi teknologi informasi memiliki *Corrected Item-Total Correlation* > 0,3 dan memiliki *Cronbach's Alpha if*

[72] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi PPustaka, 2009), hal. 105.
[73] *Ibid*, hal. 104.

Item Deleted lebih dari 0,60 (α > 0,60), sehingga variabel persepsi teknologi informasi bersetatus valid dan reliabel.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Risiko

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Risiko

No. Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12.4000	4.367	.561	.744
X2	12.5200	3.275	.665	.688
X3	12.4200	3.473	.764	.631
X4	12.2800	4.573	.397	.815

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel risiko memiliki *Corrected Item-Total Correlation* > 0,3 sehingga berstatus valid. Dapat dilihat juga seluruh pertanyaan untuk variabel risiko memiliki *Cronbach's Alpha if Item Deleted* lebih dari 0,60 (α > 0,60), sehingga dapat dikatakan reliabel.

3) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Handling Complaint*

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Handling Complaint*

No. Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12.5800	3.065	.673	.765
X2	12.7200	3.389	.577	.809
X3	12.4600	3.641	.635	.786
X4	12.6400	3.133	.716	.743

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel *handling complaint* memiliki *Corrected Item-Total Correlation* > 0,3 sehingga berstatus valid. Dapat dilihat juga seluruh pertanyaan untuk variabel *handling complaint* memiliki *Cronbach's Alpha if Item Deleted* lebih dari 0,60 (α > 0,60), sehingga dapat dikatakan reliabel.

4) Uji Validitas Variabel Minat nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Minat Nasabah

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12.9600	4.407	.649	.858
Y2	12.9400	3.935	.720	.831
Y3	13.0200	3.530	.774	.810
Y4	12.9200	3.953	.746	.821

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyaatan untuk variabel minat nasabah memiliki *Corrected Item-Total Correlation* > 0,3 sehingga berstatus valid. Dapat dilihat juga seluruh peryataan untuk variabel minat nasabah memiliki *Cronbach's Alpha if Item Deleted* lebih dari 0,60 (α > 0,60), sehingga dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan semua tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3, dan Y adalah valid dan reliabel.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Adapun uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 4.9
Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Persepsi Teknologi Informasi	Risiko	*Handling Complaint*	Minat Nasabah
N		50	50	50	50
Normal Parameters[a]	Mean	16.1800	16.5400	16.8000	17.2800
	Std. Deviation	2.60055	2.54919	2.35606	2.59544
Most Extreme Differences	Absolute	.158	.137	.147	.186
	Positive	.108	.124	.087	.147
	Negative	-.158	-.137	-.147	-.186
Kolmogorov-Smirnov Z		1.117	.966	1.040	1.317
Asymp. Sig. (2-tailed)		.165	.308	.229	.062

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.9 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Symp.sig* (*2-tailed*). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau α = 5%) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

1. Nilai sig. atau signifikansi < 0,05, distribusi data tidak normal.
2. Nilai sig. atau signifikansi > 0,05, distribusi data adalah normal.

Pada data ini bahwa nilai *Asymp.sig* (*2-tailed*) untuk X1 sebesar 0, 165, X2 sebesar 0,308, X3 sebesar 0,229, dan Y sebesar 0,62. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini

berdistribusi secara normal. Karena memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05.

3. Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikoloniaritas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dikatakan adanya multikolonieritas jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi Teknologi Informasi	.975	1.025
	Risiko	.985	1.015
	Handling Complaint	.988	1.013

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016.

Dari hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance 0,975 > 0,1 serta nilai VIF 1,025 < 10 (variabel persepsi teknologi informasi), nilai Tolerance 0,985 > 0,1 serta nilai VIF 1,015 < 10 (variabel risiko) dan nilai Tolerance 0,988 > 0,1 serta nilai VIF 1,013 < 10 (variabel *handling complaint*). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada masing-masing variabel.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedostisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

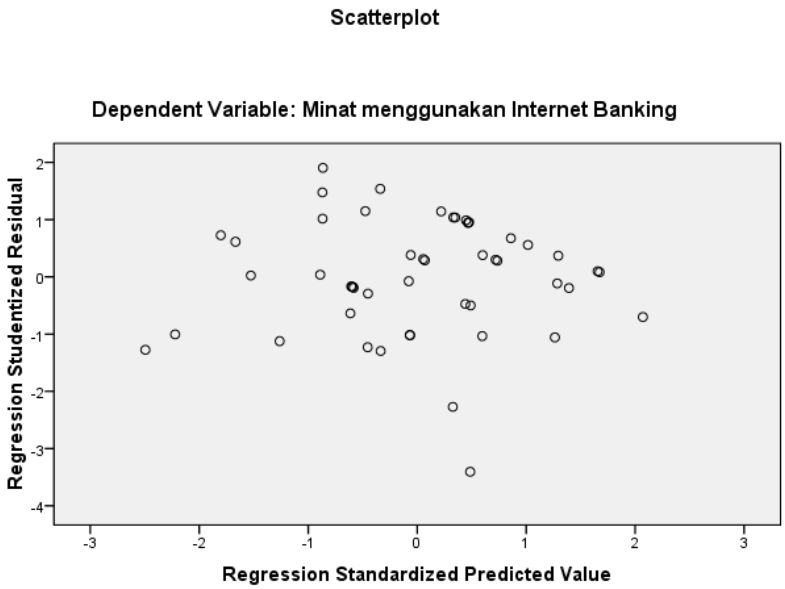
Untuk mendeteksi ada tidaknya heretoskedasitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedasitas jika :

a) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

b) Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitar angka 0.

c) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

Gambar 4.2
Uji Heterokedastisitas



Sumber:Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016

Dari pola gambar 4.2 scatterplot model diatas terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta titik-titik tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0

(nol) pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi Heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai memprediksi minat nasabah.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian pengaruh variabel independent (persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint*) terhadap variabel dependent (minat nasabah) dengan menggunakan uji regresi linier berganda disajikan sebagai berikut:

Tabei 4.11
Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.827	3.372		2.025	.049
	Persepsi teknologi informasi	-.197	.119	-.198	-1.652	.105
	Risiko	.408	.122	.401	3.342	.002
	Handling complaint	.410	.132	.372	3.110	.003

a. Dependent Variable: Minat Nasabah
Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016

Dari tabel 4.11 di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Y = 6,827-0,197 X1+0,408 X2 +0,410 X3 atau Minat Nasabah = 6,827 (konstanta)-0,197 (persepsi teknologi informasi) +0,408 (risiko) +0,410 (*handling complaint)*

Keterangan:

1) Konstanta sebesar 6,827 artinya apabila persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* dianggap constant (tetap) maka minat nasabah sebesar 6,827 satu satuan.
2) Koefisien regresi X1 sebesar 0,197 artinya apabila persepsi teknologi informasi naik sebesar satu satuan maka minat nasabah akan menurun sebesar 0,197 satu satuan dan sebaliknya.
3) Koefisien regresi X2 sebesar 0,408 artinya apabila risiko naik sebesar satu satuan maka minat nasabah meningkat sebesar 0,408 satu satuan.
4) Koefisien regresi X3 sebesar 0,410 artinya apabila *handling complaint* naik sebesar satu satuan maka minat nasabah akan meningkat sebesar 0, 410 satu satuan.

Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (–) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

5. Uji Hipotesis

a. Uji T (t-test)

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

H_o: tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a: terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika :

a) Nilai Sig. > α (0,05) maka H_o diterima atau menolak H_a

b) Nilai Sig. ≤ α (0,05) maka H_o ditolak atau menerima H_a

Pada tabel *Coefficients* pada BSM KCP Ngunut Tulungagung berikut:

Tabel 4.12
Uji T-Test
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.827	3.372		2.025	.049
Persepsi teknologi informasi	-.197	.119	-.198	-1.652	.105
Risiko	.408	.122	.401	3.342	.002
Handling complaint	.410	.132	.372	3.110	.003

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dirumuskan sebagai berikut :

1) Pada rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi: ”Persepsi teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung”. Dengan ketentuan:

   H_o: tidak ada pengaruh dari persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.

H_a: ada pengaruh dari Persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,652 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,105. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar 0,105 > 0,05) berarti H_o diterima dan H_a ditolak, dan t_{tabel} sebesar 2,013 jadi diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1,652 < 2,013) Dengan demikian, maka menerima H_o berarti menolak H_a.

2) Pada rumusan masalah yang kedua dengan hipotesis yang berbunyi: ”risiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung”. Dengan ketentuan:

H_o: tidak ada pengaruh dari risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.

H_a: ada pengaruh dari risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,342 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf 5% (sebesar 0,002 < 0,05) yang berarti H_o ditolak dan H_a

diterima, dan t_{tabel} sebesar 2,013, jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,342 > 2,013) Dengan demikian, maka menolak H_o berarti merenima H_a.

3) Pada rumusan masalah yang kedua dengan hipotesis yang berbunyi: ”*handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung”. Dengan ketentuan:

H_o: tidak ada pengaruh dari *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.

H_a: ada pengaruh dari *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,110 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf 5% (sebesar 0,003 < 0,05) yang berarti H_o ditolak dan H_a diterima, dan t_{tabel} sebesar 2,013, jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,110 > 2,013) Dengan demikian, maka menolak H_o dan menerima H_a.

b. Uji F (f-test)

Uji F menguji asumsi mengenai tepatnya regresi untuk diterapkan terhadap data empiris atau hasil observasi. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan

dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultas terhadap variabel dependen.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam pengujian adalah:

1) Menyusun hipotesis nol (H_o) dan hipotesis (H_a)

   a) $H_o : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$

      Artinya secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel independen.

   b) $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$

      Artinya secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap independen.

2) Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 0,05 (⇨)

3) Membandingkan f-hitung dengan f-tabel

   a. Bila f hitung < f-tabel, maka H_o diterima dan menolak H_a

      Artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

   b. Bila f hitung > f-tabel, maka H_o ditolak dan menerima H_a

      Artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji F atau uji koefisien regresi serentak digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

H_o : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika :

a) Nilai Sig. > α (0,05) maka H_o diterima dan H_a ditolak.

b) Nilai Sig. ≤ α (0,05) maka H_a ditolak atau menerima H_o.

Berikut adalah hasil Uji F pada BMT Pahlawan dalam tabel ANOVA:

Tabel 4.13
Uji F (secara simultan)
ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.798	3	37.933	8.068	.000[a]
	Residual	216.282	46	4.702		
	Total	330.080	49			

a. Predictors: (Constant), Persepsi tegnologi informasi, Risiko, Handling complaint

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016

Berdasarkan tabel ANOVA diatas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 8,068 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian karena nilai *Sig.* > α (0,05), berarti menerima H_o dan H_a ditolak. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_o diterima dan H_a ditolak. Telah diketahui F_{hitung} sebesar 8,068. F_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,10, df1 = k-1 atau 4 - 1 = 3, dan df2 = n-k atau 50 - 4 = 46 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah

variabel). Didapat adalah 2,81. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ (8,068 > 2,81) berarti menolak H_o atau menerima $H_{a..}$

6. Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil analisis koefisien determinasi terhadap BSM KCP Ngunut Tulungagung:

Tabel 4.14
Uji Koefisien determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587[a]	.345	.302	2.16836

a. Predictors: (Constant), persepsi teknologi informasi, risiko, handling complaint
b. Dependent Variable: minat nasabah
Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2016

Berdasarkan hasil perhitungan estimasi regresi, diperoleh nilai Koefisien Determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0,302 artinya 30,2% variasi dari semua variabel dependen (persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint*) dapat menerangkan variabel independen (minat nasabah). Sedangkan sisanya (100% - 30,2% = 69,8%) diterangkan oleh variabel yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Variabel lain yang mungkin dapat menjelaskan variabel independen (minat nasabah) yaitu kemudahan dalam penggunaan dan manfaat.

Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.[74] Kemudahan penggunaan persepsian sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan teknologi informasi (TI) bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa teknologi informasi (TI). Pengguna teknologi informasi (TI) mempercayai sistem informasi yang fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *internet banking.*

Sedangkan persepsi konsumen tentang manfaat merupakan seberapa jauh atribut tertentu menghasilkan atau memberikan manfaat tertentu. Seseorang akan mencari produk atau jasa yang akan menyelesaikan masalah-masalah dan memenuhi kebutuhan mereka, atau dengan kata lain, memiliki atribut yang akan memberikan manfaat yang dapat dikenal.[75] Manfaat disini merupakann sejauh mana produk dan jasa tertentu akan memberikan manfaat tertentu.

Manfaat merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.[76] Dari definisi diatas manfaat sangat mempengaruhi minat nasabah dalam

---

[74] Jogiyanto, *Sistem Teknologi Keperilakuan*, (Yogyakarta/; Andi, 2007), hal. 115.
[75] Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen…,* hal.202-203.
[76] Jogiyanto, *Sistem Teknologi Keperilakuan…,* hal. 114.

menggunakan *internet banking*, karena dapat meningkatkan kinerja dan kinerja orang yang menggunakannya.