

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Internet Banking pada Bank Muamalat Tulungagung” ini ditulis oleh Ariful Fauzi, NIM 3223103011 Jurusan Perbankan Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, yang dibimbing oleh Dr. Nur Aini Latifah, SE.MM., NIP 19700901199903 2 002.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kemajuan teknologi yang semakin canggih sekarang ini, diyakini berkontribusi besar pada pertumbuhan yang signifikan pada sektor jasa perbankan. Teknologi Informasi (TI) berperan signifikan dalam menunjang daya saing setiap perusahaan perbankan, misalnya dalam hal penciptaan atau penyampaian jasa baru, peningkatan keterlibatan pelanggan dalam operasional, pebentukan departemen layanan pelanggan tersentralisasi, dan pengembangan database marketing yang akurat. Salah satu bentuk penggunaan TI adalah *internet banking*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) faktor-faktor apasajakah yang mempengaruhi nasabah dalam memilih *internet banking* pada Bank Muamalat Tulungagung, 2) faktor apa yang dominan mempengaruhi nasabah dalam memilih *internet banking* pada Bank Muamalat Tulungagung. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi nasabah dalam memilih *internet banking* pada Bank Muamalat Tulungagung, 2) untuk mengetahui faktor apa yang dominan mempengaruhi nasabah dalam memilih *internet banking* pada Bank Muamalat Tulungagung.

Dalam penelitian ini menggunakan metode angket, observasi dan dokumentasi. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang faktor-faktor yang mendasari nasabah dalam memilih *internet banking* yang selanjutnya digunakan sebagai sampel penelitian. Sedangkan metode observasi dan dokumentasi digunakan untuk menggali data tentang populasi dan sampel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Adanya pengaruh yang signifikan dari kemudahan penggunaan, kenyamanan penggunaan, kepercayaan nasabah dan kelengkapan fitur secara bersama-sama terhadap penggunaan *internet banking* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Besarnya persentase pengaruh kemudahan penggunaan, kenyamanan penggunaan, kepercayaan nasabah dan kelengkapan fitur secara bersama-sama terhadap penggunaan *internet banking* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung sebesar 27,9% sedangkan sisanya 72,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. 2) Dari beberapa faktor yang telah diujikan, faktor kepercayaan adalah faktor yang paling dominan yang mempengaruhi nasabah dalam memilih *internet banking* yaitu pengaruh sebesar 0,339, selanjutnya sebesar 0,261 untuk kemudahan, sebesar 0,158 kenyamanan, sebesar 0,043 untuk kelengkapan fitur.

Kata Kunci: Penggunaan *Internet Banking*, Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Kepercayaan Nasabah dan Kelengkapan Fitur.

ABSTRACT

Thesis entitled "Factors Affecting Customers in Choosing Internet Banking at Bank Muamalat Tulungagung" was written by Ariful Fauzi, NIM 3223103011 Department of Islamic Banking Faculty of Economics and Islamic Business, Tulungagung State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung, mentored by Dr. Nur Aini Latifah, SE.MM., NIP 19700901199903 2 002.

The study is grounded by increasingly sophisticated technological advances today, believed to contribute substantially to the significant growth in the banking services sector. Information technology (IT) plays a significant role in supporting the competitiveness of every banking company, for example in terms of creation or delivery of new services, increasing customer involvement in operations, establishing a centralized customer service department, and developing an accurate database of marketing. One form of IT usage is Internet banking.

The formulation of the problem in this research is 1) what factors affect the customers in choosing internet banking at Bank Muamalat Tulungagung, 2) what is the dominant factor affecting the customers in choosing internet banking at Bank Muamalat Tulungagung. The purpose of this research is: 1) to know what factors influence the customers in choosing internet banking at Bank Muamalat Tulungagung, 2) to know what factors dominant influence customers in choosing internet banking at Bank Muamalat Tulungagung.

In this research using questionnaire method, observation and documentation. Questionnaire is used to obtain data about the underlying factors of customers in choosing internet banking which is then used as research sample. While the method of observation and documentation used to dig data about population and sample.

The results of this study indicate that 1) There is a significant influence of ease of use, convenience of use, customer trust and completeness of features together to use internet banking at Bank Muamalat Tulungagung Branch Office. The percentage of the influence of ease of use, convenience of use, customer confidence and feature completeness to the use of internet banking Bank Muamalat Tulungagung Branch Office of 27.9% while the remaining 72.1% influenced by other factors outside the study. 2) Of the several factors that have been tested, the trust factor is the most dominant factor that affects the customers in choosing internet banking that is the effect of 0.339, then 0.261 for convenience, equal to 0.158 convenience, 0.043 for feature completeness.

Keywords: *Use of Internet Banking, Ease of Use, Convenience, Customer Confidence and Feature Completeness.*