

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN
HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
(Studi Kasus di PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh :

RUDIAMSyah PUTRA

NPM : 1401270156



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

**Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling Complaint*
Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking
(Studi Kasus PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin)**

SKRIPSI

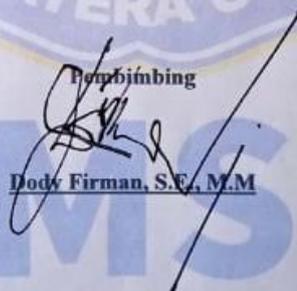
*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh :

RUDIANSYAH PUTRA
1401270156

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing


Dody Firman, S.E., M.M

U MSU
Unggul / Terpercaya
**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

PERSEMBAHAN

*Karya Ilmiah Penulis Persembahkan Kepada
Kedua Orang Tua, dan Adik Penulis*

Ayahanda Supratman

Ibunda Nurbaiti Br. Panjaitan

Adinda Sasgia Sinta Putri

*Tak Lekang Oleh Waktu Selalu Memberikan Doa Kesuksesan dan
Keberhasilan Bagi Diri Penulis*

Motto :

*Teruslah bergerak walau dunia sedang
acuh pada mu.*

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rudiansyah Putra
N.P.M : 1401270156
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin)**" benar-benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia untuk ditindak sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 09 September 2021

Hormat saya



RUDIANSYAH PUTRA
NPM : 1401270156

PERSETUJUAN

SKRIPSI BERJUDUL

Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking
(Studi Kasus PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin)

Oleh :

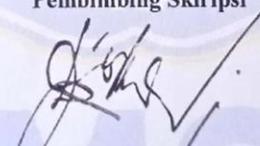
RUDIAMSYAH PUTRA

1401270156

Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi

Medan, September 2021

Pembimbing Skripsi


Dody Firman, S.E., MM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

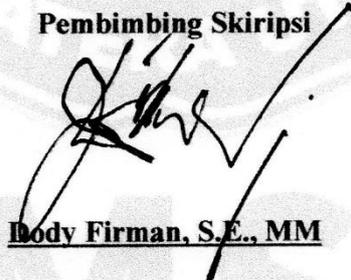
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi Oleh :

Nama Mahasiswa : Rudiansyah Putra
NPM : 1401270156
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : "Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus PT. Bank SUMUT KCSy H.M Yamin)"

Medan, 09 September 2021

Pembimbing Skripsi

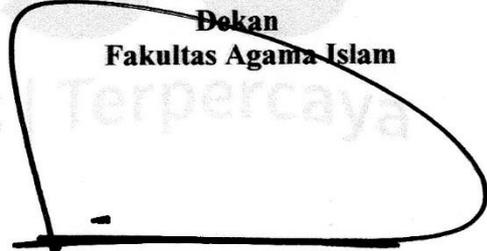

Body Firman, S.E., MM

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan
Fakultas Agama Islam


Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

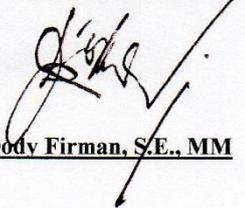
Skripsi ini disusun oleh :

Nama : Rudiamyah Putra
Npm : 1401270156
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2021

Pembimbing Skripsi


Dody Firman, S.E., MM

Diketahui/disetujui

Oleh :

Dekan
Fakultas Agama Islam

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Medan, 09 September 2021

Lampiran : Istimewa
Hal : Skripsi a.n. Rudiamsyah Putra
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU
Di-
Medan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap Skripsi Mahasiswa Rudiamsyah Putra yang berjudul "**Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin)**", maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada Sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata I Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian Kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Rehbintbing

Dody Firman, S.E., M.M

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Rudiamsyah Putra
NPM : 1401270156
Program Studi : Perbankan Syariah
Tanggal Sidang : 12/10/2021
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Riyan Pradesyah, SE.Sy., M.E.I

PENGUJI II : Uswah Hasanah, S.Ag., M.A

PENITIA PENGUJI

Ketua,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris,

Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di

			bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Komater balik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
/ —	Fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
و	Dammah	U	U

—			
---	--	--	--

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
— / ى	Fathah dan ya	Ai	a dan i
— / و	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- Kataba : كتب
- Fa'ala: فعل
- Kaifa : كيف

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا — —	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
— ى —	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
و و —	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- qāla : قال
- ramā : مار
- qāla : قيل

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *amah*, transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *raudah al-atfāl* - *raudatul atfāl*: لروضة الاطفال

- *al-Madīnah al-munawwarah* : المدينة المنورة

- *alḥah* : طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البير
- al-hajj : الحج

- nu'ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تاخذون
- an-nau': النوء

- *syai'un*: شيء
- *inna*: ان
- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitinwudi"alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz³unzilafihi al-Qur"anu
- SyahruRamadanal –laziunzilafihil - Qur"anu
- Walaqadra"ahubilufuq al-mubin
- Allhamdulillahirabbil-,alamin

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naṣrun min allāhi wafathun qarīb
- Lillāhi al-amru jamī'an
- Lillahil-amru jamī'an
- Wallahubikullisyai'in „alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK

Rudiansyah Putra, 1401270156, Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus PT. Banks SUMUT KCSy H.M Yamin) , Pembimbing Dody Firman, SE., M.M

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh 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. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada PT. Bank SUMUT KCSy H.M Yamin. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket yang dilakukan di PT. Bank SUMUT KCSy H.M Yamin. 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 dari penelitian ini adalah (1) Dari hasil penelitian Uji t Parsial, diperoleh bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Menandakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh persepsi teknologi terhadap Minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin. (2) Dari hasil penelitian Uji t Parsial, diperoleh bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Menandakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara Resiko terhadap Minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin, (3) Dari hasil penelitian Uji t Parsial, diperoleh bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Menandakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *Handling Complaint* terhadap Minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin, (4) Dari hasil penelitian Uji F, diperoleh bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Menandakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y)

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

ABSTRACT

Rudiansyah Putra, 1401270156, The Influence of Perception of Technology, Risk and Handling Complaints on Customer Interest in Using Internet Banking (Case Study of PT. Banks SUMUT KCSy H.M Yamin) , Supervisor Dody Firman, SE., M.M

This research is motivated by the performance of a bank is determined by how well the bank manages its business and handles its customers so that it can obtain the probability of customer interest in using internet banking. Customer interest in using internet banking is measured through the variables of perception of information technology, risk and complaint handling. The purpose of this study was to examine the effect of perceptions of information technology, risk and complaint handling on customer interest in using internet banking at PT. Bank SUMUT KCSy H.M Yamin. The data used in this study is primary data obtained through the distribution of questionnaires conducted at PT. Bank SUMUT KCSy H.M Yamin. This research uses a quantitative approach and the type of research used is associative research. The methods of analysis in this study are the validity and reliability of the data, the normality of the data, the classical assumption test, the multiple regression test, the hypothesis test and the coefficient of determination test.

The results of this study are (1) From the results of the Partial t test, it is found that HO is accepted and Ha is rejected. Indicates that there is no significant effect between the influence of technology perception on customer interest in using internet banking at PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin. (2) From the results of the partial t test, it was found that HO was accepted and Ha was rejected. Indicates that there is no significant effect between risk on customer interest in using internet banking at PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin, (3) From the results of the partial t test, it was found that HO was rejected and Ha was accepted. Indicates that there is a significant influence between Handling Complaints on customer interest in using internet banking at PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin, (4) From the results of the F test, it was found that Ho was rejected and Ha was accepted. Indicates that there is a significant effect between the independent variables (X) together on the dependent variable (Y)

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

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia Nya yang tiada tara dan sholawat beriring salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan serta wawasan yang penulis miliki. Sehingga pada skripsi ini masih banyak kekurangan baik itu dalam penyajian materi maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini agar tidak terulang lagi dalam pembuatan tugas berikutnya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis baik dalam penulisan, bentuk dan isi laporan yang bertujuan untuk kesempurnaan skripsi ini, diantaranya :

1. Kedua orang tua, Ayahanda tersayang Supratman dan Ibunda tercinta Nurbaiti Br Panjaitan yang telah memberikan segala kasih sayangnya kepada penulis, berupa besarnya perhatian, pengorbanan, bimbingan serta do'a yang tulus sehingga Penulis termotivasi dalam menyelesaikan pembuatan proposal skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qarib, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I., M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, M.A selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.,Sy., M.E.I selaku Sekretaris Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dody Firman, S.E., M.M selaku Pembimbing yang telah banyak membimbing penulis.
9. Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.
10. Bapak dan Ibu Biro Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memotivasi dan membantu penulis selama masa perkuliahan.
11. Bapak dan Ibu Pimpinan dan Staf PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin yang telah memberikan penulis kesempatan dan ilmu selama proses magang dan penulisan skripsi.
12. Buat keluarga dan orang tersayang serta sahabat seperjuangan penulis yang telah banyak memberikan dukungannya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Amin Ya Rabbal'alamin.

Medan, September 2021

RUDIAMSyah PUTRA
Npm: 1401270156

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR GRAFIK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	7
A. Deskripsi Teori	7
2.1 <i>Internet Banking</i>	7
2.1.1 Pengertian <i>Internet Banking</i>	7
2.1.2 Jenis Kegiatan <i>Internet Banking</i>	8
2.1.3 Jenis Transaksi <i>Internet Banking</i>	9
2.1.4 Produk - Produk <i>Internet Banking</i>	9
2.1.5 Manfaat <i>Internet Banking</i>	10
2.2 Persepsi Teknologi	10
2.2.1 Pengertian Persepsi Teknologi	10
2.2.2 Manfaat Teknologi Informasi	12

2.2.3 Kekurangan Teknologi Informasi	14
2.3 Resiko	16
2.2.1 Pengertian Resiko	16
2.2.2 Resiko Menggunakan <i>Internet Banking</i>	17
2.4 <i>Handling Complaint</i>	20
2.4.1 Pengertian <i>Handling Complaint</i>	20
2.4.2 Jenis <i>Handling Complaint</i>	20
2.4.2 Penyebab dan Manfaat <i>Handling Complaint</i>	22
2.4.2 Indikator <i>Handling Complaint</i>	23
B. Penelitian Relevan	25
C. Kerangka Pemikiran	27
D. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Metode Penelitian	30
B. Tempat dan waktu Penelitian	30
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel	31
D. variable Penelitian	32
E. Definisi Operasional Penelitian.....	32
F. Teknik Pengumpulan data.....	33
G. Instrument Pengumpulan data	33
H. Teknik Analisa data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Sejarah Singkat dan Perkembangan PT. Bank SUMUT.....	43
2. Makna Logo PT. Bank SUMUT.....	46
3. Visi, Misi dan statment PT. Bank SUMUT	47
4. Kegiatan Operasional Perusahaan	47
5. Struktur Organisasi Perusahaan.....	52
6. <i>Job Description</i>	53

B. Deskripsi Karakteristik Responden	57
C. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	63
D. Uji Asumsi Klasik	65
1. Uji Normalitas.....	65
2. Uji Multikolinieritas	67
3. Uji Heteroskodasitas.....	68
4. Uji Autokorelasi	69
5. Uji t Parsial	69
6. Uji F (Uji Simultan)	71
7. Uji Koefisien Determinasi.....	71
E. Analisis Regresi Linear Berganda	73
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Table	Halaman
Table 2.1.	Kajian Penelitaian terdahulu	25
Table 3.1.	Waktu Penelitian	30
Table 3.2.	Instrument Skala Likert	34
Table 3.3.	Instrument Penilaian Penelitian	34
Table 4.1.	Jenis Kelamin	57
Table 4.2.	Umur	57
Table 4.3.	Pendidikan	58
Table 4.4.	Uji Validitas	59
Table 4.5.	Uji Validitas Pengaruh Persepsi	60
Table 4.6.	Uji Validitas Resiko	61
Table 4.7.	Uji Validitas Handling Complaint.....	61
Table 4.8.	Uji Validitas Minat Nasabah.....	62
Table 4.9.	Uji Reliabilitas	63
Table 4.10.	Uji Reliabilitas Pengaruh Persepsi	63
Table 4.11.	Uji Reliabilitas Resiko.....	63
Table 4.12.	Uji Reliabilitas Handling Complaint	64
Table 4.13.	Uji Reliabilitas Minat Nasabah	64
Table 4.14.	Uji ReliabKolmogrov-Smirnov.....	66
Table 4.15.	Uji Multikolineritas	66
Table 4.16.	Uji Heteroskodasitas.....	68
Table 4.17.	Uji Durbin-Watson	69
Table 4.18.	Uji t Parsial.....	69
Table 4.19.	Uji F (Uji Simultan).....	71
Table 4.20.	Uji Koefisien Determinasi	72
Table 4.21.	Uji Regresi Linear Berganda.....	73

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1. Struktur Kerangka Berfikir		28
Gambar 4.1. Logo PT. Bank SUMUT		46
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT		52

DAFTAR GRAFIK

<u>Nomor Grafik</u>	<u>Judul Grafik</u>	<u>Halaman</u>
Grafik 4.1. Histogram		65
Grafik 4.2. Plot of Regression Standardized Residual		66
Grafik 4.3. Scatterplot		66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan dan akurat. Penerapan TI bagi perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing sehingga saat ini TI sudah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap perusahaan, terutama dalam menjalankan segala aspek aktivitas organisasi.¹

Media internet atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Internet Banking* selain sebagai sumber informasi dapat juga berfungsi sebagai alat bantu bagi perbankan untuk menjalankan aktivitas transaksi keuangannya. Di era modern sekarang, pihak bank dituntut harus mewujudkan sistem teknologi informasi yang memadai bagi nasabah. Bank syariah sendiri menawarkan berbagai produk dan jasa kepada nasabahnya sesuai dengan al-quran dan hadist. Salah satu diantara lembaga keuangan syariah di Indonesia yang telah menghadirkan aplikasi dan mengimplementasikan *Internet Banking* adalah PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.

Melalui *Internet Banking* pihak perbankan berusaha memberikan layanan yang cepat, mudah, nyaman, dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya layanan *Internet Banking* semua transaksi lebih mudah digunakan.

Sistem informasi ini juga telah ditawarkan oleh PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin dalam bentuk aplikasi *Internet Banking* agar kegiatan transaksi menjadi lebih mudah, bermanfaat, dan keuntungan lainnya yang dapat diperoleh penggunaannya. Berbicara tentang keunggulan penggunaan *Internet Banking* tentu

¹ Nasution Fahmi Natigor, Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Keperilakuan (Medan : Behavioral Aspect USU Digital Library, 2004), h.1

tidak lepas dari resiko yang bisa saja terjadi baik dari segi keamanan atau segi kestabilan sistem dan mengakibatkan kehilangan data-data penting sehingga hal inilah yang menyebabkan kurang ketertarikan masyarakat dalam menggunakan *Internet Banking*.

Menurut Ali tahun 2006, Faktor risiko menjadi pertimbangan nasabah menggunakan layanan mobile banking. Secara umum risiko diartikan sebagai ketidakpastian (*uncertainties*) yang berujung pada terjadinya berbagai tingkat *profitability* yang memburuk atau bahkan menimbulkan kerugian. Dalam penggunaan mobile banking, pihak bank terlebih dahulu melakukan pengujian agar dalam setiap transaksi yang dilakukan terjamin keaslian dari transaksi yang dilakukan, keamanan transaksi dan mendapat jaminan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah tidak dapat disangkal dan dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak bank sehingga nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi keuangan. Untuk meminimalkan risiko kecurangan maupun tindak kejahatan lainnya, pihak bank perlu memastikan bahwa setiap transaksi selalu melakukan akses PIN (*Personal Identification Number*) supaya terhindar dari kejahatan sosial. Selain itu bank perlu memastikan tersedianya prosedur untuk melindungi sistem keamanan pada data, aplikasi dan setiap transaksi yang dilakukan pada saat pemakaian mobile banking.

Pihak bank harus bisa mengontrol segala kemungkinan resiko yang akan muncul. Terlebih lagi akan adanya *complaint* apabila terjadinya sebuah kerugian yang ditimbulkan. Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang. Keluhan bukanlah sesuatu yang selalu dipandang negatif, tetapi juga dipandang sebagai sesuatu yang positif karena sumber pembelajaran, suatu masukan yang berharga bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pelayanan mereka. Ketika pelanggan mendapatkan masalah atau bahkan sedikit kecewa, maka perusahaan-perusahaan besar dengan cepat menunjukkan jati dirinya.²

² Sunarto, "Public Relations Untuk Pelayanan Publik", dalam Wacana jurnal ilmiah dan komunikasi, Vol. 10, h.15

Selain dari berbagai permasalahan yang kerap terjadi, Produk aplikasi *Internet Banking* ini belum banyak diketahui masyarakat dalam bentuk fitur apa-apa saja aplikasi ini hadir, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari PT Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin itu sendiri kepada nasabah atau calon nasabah. Nasabah atau calon nasabah sendiri masih belum tahu keunggulan dan kemudahan dari penggunaan *Internet Banking*, nasabah atau calon nasabah lebih mempercayai ATM sebagai alternatif transaksi perbankan, padahal selain itu masih ada aplikasi-aplikasi canggih lain yang mampu memenuhi kebutuhan transaksi nasabah, khususnya *Internet Banking*. Akan tetapi kehadiran sistem alternative ini kurang mendapatkan perhatian dari para nasabah karena ada ketakutan akan resiko yang akan terjadi. Selain persepsi tersebut, faktanya masyarakat lebih suka mendatangi bank dan *face to face* dengan teller dibanding menggunakan aplikasi *Internet Banking*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar Belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko, Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* adalah sebagai berikut :

- a. Kurangnya sosialisasi dan pemahaman Nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*
- b. Nasabah belum memiliki daya tarik terhadap penggunaan aplikasi *Internet Banking*.
- c. Aplikasi *Internet Banking* rentang dengan berbagai macam resiko yang timbul.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah Persepsi Teknologi dapat mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.
- b. Apakah Resiko dapat mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.
- c. Apakah *Handling Complaint* dapat mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.
- d. Bagaimanakah Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling Complaint* dapat mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil temuan mengenai:

1. Untuk mengetahui Apakah Persepsi Teknologi dapat mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.
2. Untuk mengetahui Apakah Resiko dapat mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.
3. Untuk mengetahui Apakah *Handling Complaint* dapat mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.
4. Untuk mengetahui bagaimanakah Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling Complaint* dapat mempengaruhi minat nasabah

dalam penggunaan *Internet Banking* PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, ada tiga segi manfaat penelitian yang diharapkan yaitu segi teoritis dan segi praktis.

1. Aspek teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap *Internet Banking* yang terdapat pada bank syariah.

2. Aspek praktis

2.1 Bagi pihak bank, untuk mengetahui sudah efektifkah penerapan *Internet Banking* yang dimilikinya dan perbaikan-perbaikan yang perlu diperbaiki.

2.2 Bagi akademisi, selain dapat mengetahui internet banking secara teori dan praktek, penelitian ini juga dapat dijadikan sebuah rujukan atau pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2.3 Bagi masyarakat, mendapatkan ilmu tentang keunggulan, resiko, fitur-fitur dari penggunaan aplikasi *Internet Banking* yang ada di perbankan syariah.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan sistematika pembahasan, penulis melakukan penyusunan sistematika pembahasan sebagai berikut :

- a. BAB I: Pendahuluan, bab ini merupakan pendahuluan yang mengantarkan seluruh pembahasan selanjutnya. Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- b. BAB II: Kajian Teori, bab ini merupakan kajian pustaka yang berisi tentang paradigma penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

- c. BAB III: Metode Penelitian, bab ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, dan lain sebagainya.
- d. BAB IV: Hasil Penelitian, bab ini merupakan gambaran umum objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis, dan analisis data.
- e. BAB V: Penutup, bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan, saran, rekomendasi, dan keterbatasan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

A. KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Internet Banking*

2.1.1 *Pengertian Internet Banking*

Pada kenyataannya, internet saat ini bukan hanya sebagai alat komunikasi semata, namun fungsi dari internet semakin meluas dan menjadi alternatif yang cukup inovatif untuk semakin memajukan berbagai komponen bisnis yang ada. Tidak ketinggalan juga dunia perbankan kini telah memilih internet sebagai alat transaksi bagi masyarakat, yang saat ini populer disebut internet banking.

Menurut tampubolon tahun 2014, *Internet banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.³

Menurut widyasatuti tahun 2016, *Internet banking* adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya: handphone, komputer, dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan oleh ATM. Hal ini berarti nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui handphone ataupun internet seperti transaksi di mesin ATM. Internet banking membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi bagi retail bank, dimana bank menghadapi tantangan yang baru.⁴

³ Indria Stevani Kiling, et.al., "Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Internet Banking (Studi Kasus Pada PT. BNI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado)", dalam Jurnal EMBA Vol 4, h. 522-530

⁴ Ibid

Menurut Bank Indonesia, *Internet Banking* merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.⁵

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* merupakan transaksi perbankan melalui komputer atau *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet yang digunakan nasabah untuk mempermudah kegiatan tanpa harus *face to face* dengan petugas bank.

4.1.1 Jenis Kegiatan *Internet Banking*

Jenis kegiatan *internet banking* dibedakan menjadi tiga yaitu:

- a. *Informational Internet Banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
- b. *Communicative Internet Banking* yaitu pelayanan jasa Bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* secara terbatas dan tidak melakukan *eksekusi* transaksi.
- c. *Transactional Internet Banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* dan melakukan *eksekusi* transaksi.

⁵ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet banking* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 21

5.1.1 Jenis Transaksi *Internet Banking*

Jenis transaksi yang dapat dilakukan via internet banking antara lain:⁶

- a. Informasi Saldo,
- b. Informasi Transaksi,
- c. Transaksi Overbooking,
- d. Transaksi Pembayaran,
- e. Pembukaan Rekening,
- f. Pemesanan Buku Cek/BG,
- g. Perubahan Alamat Rekening atau Email,
- h. Informasi aktifitas nasabah di Internet Banking,
- i. Informasi Biaya,
- j. Informasi Kurs,
- k. Informasi Suku Bunga,
- l. Simulasi-simulasi produk,
- m. Perubahan Password.

2.1.4 Produk-Produk Layanan Perbankan

Pesatnya kemajuan internet diiringi dengan kemajuan teknologi berupa koneksi data yang dapat terhubung melalui jaringan kabel atau tanpa jaringan kabel. Dari kemajuan layanan perbankan diatas maka pihak bank telah berhasil mengembangkan berbagai macam produk diantaranya:

- a. *Internet banking* (via internet/komputer)
- b. *Mobile Banking* (via Handphone)
- c. *SMS Banking* (via SMS)

⁶ M. Yusuf S. Barusman, "Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct- Performance Paradigm Di Indonesia", dalam Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Vol. 1, h. 20

Dimana semua produk layanan diatas dapat diakses selama 24 jam dan memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi.

2.1.5 Manfaat *Internet Banking*

Selain berbagai macam resiko yang ditimbulkan dari penggunaan internet banking. Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan, diantaranya :

- a. Memudahkan transaksi
- b. Praktis dan gratis
- c. Nasabah bisa melakukan banyak transaksi keuangan, membuat dan mengatur jadwal transaksi dalam satu waktu sekaligus.
- d. Hemat biaya operasional bagi bank.

2.2 Persepsi Teknologi

2.2.1 Pengertian Persepsi Teknologi

Persepsi adalah tindakan penilaian dari pemikiran seseorang setelah menerima stimulus dari apa yang dirasakan oleh panca indranya. Stimulus tersebut kemudian berkembang menjadi pemikiran yang pada akhirnya membuat seseorang memiliki suatu pandangan terkait suatu kejadian.

Menurut Lucas Jr tahun 1999, Teknologi adalah segala sesuatu bentuk teknologi yang disiapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik, mikro komputer, komputer *mainframe*, pembaca barcode, perangkat lunak pemroses transaksi, perangkat lunak lembar kerja, peralatan komputer dan jaringan.⁷

Dapat disimpulkan bahwa persepsi teknologi adalah tanggapan yang akan muncul dari penggunaan suatu teknologi apakah dapat diterima oleh seseorang atau tidak dapat diterima.

⁷ Janner Simarmata et.al, Pengantar Teknologi , (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 3.

Teknologi adalah pengetahuan atau ilmu mengenai teknik. Sedangkan pengertian informasi adalah penggunaan teknologi, seperti komputer, elektronik, dan teknik komunikasi untuk mengolah dan memberikan informasi dalam bentuk digital. Jadi definisi teknologi informasi adalah ilmu pengetahuan mengenai penggunaan komputer atau peralatan elektronik untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital.⁸

Maka dapat disimpulkan teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang perkembangannya sangat cepat di era sekarang, dimana teknologi informasi dapat membantu untuk terhubung dengan siapapun, kapanpun dan dimanapun. Selain itu teknologi informasi dapat mempermudah kegiatan.

Teknologi selalu berkaitan dengan informasi. Dengan adanya teknologi, informasi mudah disampaikan sehingga dapat menimbulkan komunikasi. Seperti teknologi *Internet Banking* sampai sekarang masih banyak masyarakat yang belum mengetahui kegunaan dan penggunaannya, dan dengan adanya teknologi informasi memudahkan masyarakat untuk mengetahui melalui internet atau sosial media lainnya.

⁸ Meity Taqdir Qodratillah, Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), h. 450.

2.2.2 Manfaat Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi sangat berpengaruh besar bagi manusia. Ada beberapa manfaat dari teknologi informasi, diantaranya :⁹

a. Bagi dunia Pendidikan

Melalui pemanfaatan teknologi informasi, kita dapat meningkatkan mutu pendidikan yaitu dengan cara membuka lebar-lebar akses ilmu pengetahuan dan penyelenggaraan pendidikan bermutu. Beberapa teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai media pembelajaran adalah E-Learning.

Menurut Sujoko tahun 2013 ada empat kategori manfaat teknologi informasi didalam dunia pendidikan yaitu pertama, sebagai gudang ilmu pengetahuan. Kedua, sebagai alat bantu pembelajaran. Ketiga, teknologi informasi sebagai fasilitas pembelajaran yang dapat dimanfaatkan sebagai perpustakaan elektronik, kelas virtual. Keempat, teknologi informasi sebagai infrastruktur yang merupakan dukungan teknis dan aplikasi untuk pembelajaran baik dalam skala menengah maupun luas.

b. Untuk Bisnis dan Industri

Perkembangan bisnis saat ini tidak terlepas dari peran penting teknologi informasi. Dengan berkembangnya teknologi informasi, kekuatan teknologi informasi dijadikan sebagai alat/*tools* dalam memenangkan persaingan bisnis.

Teknologi informasi memiliki kekuatan untuk mengembangkan industri dan mentransformasikan bagaimana bisnis dijalankan. Melalui pemasaran elektronik dan komunikasi internet, para pelaku bisnis mengordinasikan berbagai aktivitas pemasaran yang

berbeda seperti riset pemasaran pengembangan produk, menginformasikan kepada customer tentang karakteristik produk.

c. Untuk Bidang Kesehatan

Di era teknologi informasi sekarang ini yang sangat pesat kemajuannya adalah dibidang kesehatan. Dalam bidang kesehatan diharapkan memberikan informasi yang dibutuhkan secara akurat, relevan dan terintegrasi.

d. Untuk Pemerintahan

Teknologi informasi dapat mengelola data, memberikan informasi kepada masyarakat dengan hanya mengakses sebuah website dan masyarakat dapat mengetahui informasi terbaru dan juga Teknologi informasi dapat digunakan untuk menyimpan informasi rahasia negara.

e. Untuk Hiburan dan Permainan

Teknologi komputer bisa digunakan untuk membuat animasi, periklanan, desain grafis dan juga audiovisual supaya menjadi lebih baik dan menarik. Bahkan Kini banyak programmer-programmer tertentu sekaligus menciptakan lapangan pekerjaan baginya.

⁹ Janner Simarmata et.al, Pengantar Teknologi informasi (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 4-9.

2.2.3 Kekurangan Teknologi Informasi

Selain manfaat yang dirasakan dari penggunaan teknologi informasi, tidak terlepas dari kekurangan ataupun dampak negative dari teknologi informasi, diantaranya :¹⁰

- a. Anak lebih banyak menghabiskan waktu menonton TV ketimbang melakukan hal lainnya (seperti belajar dan olah raga).
- b. Anak kehilangan kemampuan berbaur dengan masyarakat dan cenderung nyaman dengan kehidupan online. Hal ini menjauhkan mereka dari pelajaran-pelajaran hidup yang penting, seperti bagaimana cara berinteraksi dengan teman sebaya, belajar cara berkompromi dan berbagi di dunia yang penuh dengan orang lain.
- c. Pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HaKI). Hak Kekayaan Intelektual (HaKI) adalah hak eksklusif yang diberikan suatu peraturan kepada seseorang atau sekelompok orang atas karya ciptanya. HaKI mencakup dua katagori yaitu Hak Cipta dan Hak Kekayaan Indutri. Hak Cipta adalah hak eksklusif bagi pencipta maupun penerima hak untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya maupun memberikan izin untuk itu dengan tidak mengurangi pembatasan menurut peraturan undang-undang yang berlaku. Sedangkan Hak Kekayaan Industri meliputi paten, merek, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu, rahasia dagang dan varietas tanaman. Hukuman atau sanksi yang diberikan bagi pelanggar Hak Cipta, adalah tuntutan hukuman pidana ataupun gugatan perdata.

- d. Kejahatan di Internet. Kejahatan ini tidak mengenal batas negara dan teritorial, kapan pun dan di manapun bisa muncul. Perbuatan yang dilakukan tersebut bersifat ilegal atau tidak etis, menggunakan peralatan yang berhubungan dengan komputer dan internet, dan Kerugian yang diakibatkan jauh lebih besar daripada kejahatan biasa. Biasanya pelaku kejahatan adalah orang yang mengerti dan memahami dengan baik tentang internet, komputer dan berbagai aplikasinya. Jenis-jenis kejahatan di internet: Unauthorized Access, Cyber Sabotage and Extortion, Cyber Espionage, Data Forgery, Illegal Contents, Infringements of Privacy, Phising, Spamming, Offense Againsts Intellectual Property, dan Carding.
- e. Penyebaran Virus Komputer. Virus komputer adalah sebuah program yang berukuran relatif kecil dan bersifat sebagai parasit yang mampu hidup dan menggandakan dirinya menyerupai file maupun folder dan sangat mengganggu pengguna komputer yang terinfeksi. Virus komputer meyebar melalui berbagai media termasuk media internet dan penyimpanan (file storage) seperti CD-ROM, Disket, Flash Disk, Hard Disk, dan Memory Card.
- f. Pornografi, perjudian, penipuan, tayangan kekerasan. Berbagai peralatan TIK seperti TV, internet, banyak menayangkan dan menampilkan tindakantindakan pornografi, perjudian, penipuan, dan tayangan kekerasan yang dengan cepat ditiru para penikmatnya.

¹⁰ I Gede Ratnaya,” Dampak Negatif Perkembangan Teknologi Informatika Dan Komunikasi Dan Cara Antisifasinya”, dalam JPTK UNDIKSHA, Vol. 8, h. 28

2.3 Resiko

2.3.1 Pengertian Resiko

Menurut Bank Indonesia, resiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Resiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank.¹¹

Menurut Ali tahun 2006, Risiko adalah peluang dari kemungkinan terjadinya kerugian. Risiko secara umum merupakan ketidakpastian yang berujung pada menurunnya tingkat keuntungan bahkan menimbulkan kerugian.¹²

Menurut Hardanto tahun 2006, Risiko didefinisikan sebagai peluang terjadinya bad outcome dan besarnya peluang dapat diestimasikan.¹³

Dari beberapa keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa resiko adalah bahaya, akibat atau konsekuensi yang dapat terjadi akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang dan dapat menimbulkan kerugian.

11 Ikatan Bankir Indonesia, Memahami Bisnis Bank Syariah (Jakarta: PT. Gramedia, 2014) h. 341.

12 Ali Masyhud, Manajemen Risiko (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006) h.20

13 Hardanto Sulad Sri, Manajemen risiko bagi bank umum (Jakarta: PT Elex media komputindo, 2006) h.215

2.3.2 Resiko menggunakan *Internet Banking*

Jika suatu bank menawarkan layanan *Internet Banking*, maka ada beberapa macam resiko yang tidak boleh dilupakan, diantaranya :¹⁴

a. Risiko Strategis (*Strategic Risk*).

Resiko ini merupakan kebijakn atau strategi di sebuah bank, apabila sebuah bank salah dalam mengantisipasi resiko ini maka akan berujung kerugian dan berkurangnya modal.

b. Risiko Transaksi (*Transaction Risk*).

Risiko ini mengancam laba dan modal bank yang ditimbulkan oleh *fraud*, kesalahan (*errors*), kealpaan dan ketidakmampuan mengelola tingkat pelayanan yang ditawarkan atau yang menjadi ekpektasi para nasabah. Tingkat risiko transaksi yang besar bisa terjadi pada produk-produk dan layanan *Internet Banking*. Pasalnya, *Internet Banking* memerlukan internal kontrol yang kuat dan sistem yang selalu siap. Karena bank menggunakan pihak ketiga dalam penyediaan sistem, pihak ketiga yang memberikan jasa tersebut jelas akan meningkatkan risiko transaksi tersebut. Karena itu, perlu koneksi sistem yang solid antara bank dan pihak ketiga dengan harapan bisa mengurangi kesalahan-kesalahan dan kegagalan transaksi. Jika tidak, akan sangat mungkin nama bank Anda tertulis besar-besar dalam kolom surat pembaca harian nasional.

¹⁴ Bambang Rianto Rustam, Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 243.

- c. Risiko Kepatuhan (*Compliance Risk*).
Risiko ini muncul akibat pelanggaran dan ketidakpatuhan bank terhadap hukum, peraturan, dan standar etika. Jika tertimpa risiko ini, reputasi bank bisa jatuh, mengalami kerugian, bahkan bisa mengurangi kesempatan melakukan bisnis. Untuk memitigasinya, bank harus betul-betul paham dan mampu menginterpretasikan secara benar, khususnya peraturan-peraturan seputar *Internet Banking* dunia.
- d. Risiko Reputasi (*Reputational Risk*).
Hancurnya reputasi bank biasanya berjalan seiring dengan risiko-risiko lainnya. Dropnya sistem *Internet Banking* yang kecepatan sistem rendah bisa membuat buruknya opini publik terhadap suatu bank. Hal ini merupakan salah satu contoh sederhana yang nyatanya sering kali terjadi. Di tengah persaingan yang sengit, jangan heran kalau nasabah mencibir jika mendengar nama suatu bank. Jadi, bank harus mengadopsi suatu strategi yang andal untuk menghadapi risiko jatuhnya reputasi ini.
- e. Risiko Keamanan Informasi (*Information Security Risk*).
Risiko ini bisa menggerus keuntungan dan modal bank yang ditimbulkan dari penjahat-penjahat maya (hackers) ataupun orang dalam sendiri. Belum lagi virus-virus, pencurian data, penghancuran data, dan fraud yang juga bisa menghantam bank. Risiko ini sangat krusial dan perlu sangat diwaspadai kalangan perbankan.
- f. Risiko Kredit (*Credit Risk*).
Risiko ini juga berpotensi meningkat karena internet banking membuat para nasabah bisa mengajukan aplikasi kredit dari mana pun di dunia ini. Bank-bank

tentu akan sangat sulit memverifikasi dan melakukan identifikasi terhadap nasabah jika bank menawarkan kredit melalui *internet*.

- g. Risiko Suku Bunga (*Interest Rate Risk*).
Dengan menawarkan jasa internet banking, risiko suku bunga pada *banking book* (beda suku bunga antara aset dan kewajiban bank) juga berpotensi meningkat. Dengan *Internet Banking*, akan sangat mudah para nasabah membandingkan suku bunga simpanan dan pinjaman. Untuk itu, bank perlu cepat melakukan perubahan terhadap perubahan suku bunga pasar jika tidak ingin ditinggalkan nasabahnya.
- h. Risiko Likuiditas (*Liquidity Risk*).
Risiko ini juga harus dicermati. Dengan adanya *Internet Banking*, para nasabah menjadi lebih gampang menarik kas dan melakukan transfer kepada pihak ketiga. Sekalipun transfer dilakukan ke rekening pada bank yang sama, bisa saja menjadi masalah. Sebab, pihak ketiga bisa saja menariknya dalam bentuk kas atau mentransfernya ke bank kompetitor. Dengan penerapan internet banking, tentunya bank perlu melakukan penyesuaian terhadap manajemen likuiditasnya kalau tidak ingin kelabakan.

2.4 Handling complaint (Penanganan Keluhan)

2.4.1 Pengertian Handling complaint

Complaint merupakan keluhan yang dirasakan oleh nasabah yang merasa tidakpuas oleh kegiatan perbankan dan biasanya disebabkan kerugian *financial* yang terjadi karena kesalahan atau kelalaian pihak bank.¹⁵

¹⁵ Rusadi, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004) h.34

Keluhan atau Complaint adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan. Perilaku Complaint konsumen adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian atau pelayanan.¹⁶

Oleh karena itu, dapat diartikan handling complaint merupakan respons perusahaan terhadap ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan dan diimplementasikan dengan tindakan penanganan sehingga memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Penanganan Complaint yang baik tentunya jika permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan tidak terjadi lagi di periode selanjutnya.

2.4.2 Jenis *Handling complaint*

Penanganan yang diberikan harus cepat, tepat, dan memuaskan dengan memperhatikan beberapa hal berikut:¹⁷

- a. Berempati dalam Menerima Keluhan (*Empathy*)
Ikut merasakan apa yang dialami pihak yang menghadapi masalah, menyediakan waktu dan memberi perhatian khusus guna mendengarkan keluhannya, serta mencari jalan keluar hingga tuntas.
- b. Kecepatan Memberikan Tanggapan
Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang sangat penting dalam menangani complain karena dapat meredam atau menghilangkan pemikiran negatif yang dialami si penyampai keluhan. Respon yang cepat, tepat dan tuntas merupakan tindakan recovery yang dapat menambah kepercayaan nasabah (*problem fee*).

¹⁶ Sunarto, Pengantar Manajemen (Bandung:: CV Alfabeta, 2004) h.150

¹⁷ Ikatan Bankir Indonesia, Memahami Bisnis Bank Syariah (Jakarta: PT. Gramedia, 2014) h. 306

c. Permintaan Maaf (*Apology*)

Permintaan maaf merupakan ungkapan yang harus disampaikan pada saat pertam kali merespon permasalahan yang diadukan oleh nasabah. Pernyataan tersebut merupakan kompensasi psikologis yang layak diterima oleh nasabah yang mengalami tekanan akibat persoalan.

d. Kredibilitas (*Credibilitas*)

Kredibilitas merupakan suatu pertarungan ketika menangani persoalan, yaitu akan menaikkan reputasi jika mampu mengatasinya, atau merusak citra perusahaan jika tidak bisa mengatasi persoalan secara baik. Kredibilitas erat dengan keputusan nasabah dan sangat efektif untuk promosi *word-of mouth*.

e. Perhatian (*Attentiveness*)

Memberikan perhatian merupakan hal penting ketika berinteraksi kepada si penyampai keluhan karena menyangkut kepercayaan terhadap orang dan bukan kepada prosedur. Komunikasi yang dibangun antara pihak yang melakukan complain dengan si pemberi layanan merupakan konstruksi kunci dalam pembahasan yang dapat mempengaruhi penyelesaian masalah.

2.4.3 Penyebab dan Manfaat *Complaint*

2.4.3.1 Penyebab munculnya *Complaint* adalah :

- a. Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa.
- b. Kegagalan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan.
- c. Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan.
- d. Pelayanan tidak efisien.

- e. Banyak pelayanan yang tertunda.
- f. Ketidak-sopanan atau ketidak-ramahan penyedia layanan.
- g. Penyedia layanan tidak responsive terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan.
- h. Pelayanan yang diberikan kasar atau tidak membantu.

2.4.3.2 Manfaat *Complaint* adalah :

- a. Perusahaan akan semakin tahu kelemahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- b. Dengan adanya *complaint*, perusahaan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki.
- c. Sebagai alat introspeksi untuk senantiasa responsive dan mau memperhatikan 'suara' dan 'pilihan' pelanggan.
- d. Mempermudah perusahaan mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
- e. Bila segera ditangani, pelanggan akan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
- f. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan.
- g. Penanganan *complaint* yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- h. Penanganan *complaint* yang memuaskan, akan meningkatkan loyalitas nasabah.
- i. Setiap *complaint* akan membuat orang bekerja semakin baik.
- j. Sebagian nasabah yang *complaint* sebetulnya perhatian kepada perusahaan.

2.4.4 Indikator dalam Handling Complaint

Ada beberapa indikator dalam Handling Complaint, adalah :

- a. Permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang mereka alami.

Demikian anjuran al-quran untuk memberikan maaf. Bahkan lebih jauh dari itu al-quran menganggap kata maaf dan perkataan yang baik. Dalam Al-quran surah Al-baqarah ayat 263 yang berbunyi:

قَوْلٌ مَعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَذَىٰ وَاللَّهُ غَنِيٌّ

حَلِيمٌ ﴿٢٦٣﴾

Artinya : Perkataan yang baik dan pemberian maaf, lebih baik daripada sedekah yang diiringi oleh sesuatu yang menyakitkan. Dan Allah lagi maha kaya dan maha penyayang.

- b. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, bersikaplah penuh empati dengan tujuan untuk memahami lebih dalam perasaan dan setiap realitas apapun yang dialami pelanggan.

- c. Kecepatan dalam menangani komplain

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini dijelaskan dalam Al-quran surah Al-baqarah ayat 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَتِمَّمُوا الْخَيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
 بِتَّائِبِينَ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

- d. Keadilan atau kewajaran dalam memecahkan masalah atau keluhan

Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi win to win, dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan. Sedangkan indikator variabel ini adalah adil, tidak melihat status ekonomi, dan tidak melihat status pendidikan.

Seperti yang dijelaskan di Al-quran Surat An-nahl ayat 90 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, member kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia member pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

- e. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Disini sangat dibutuhkan metode komunikasi yang mudah, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhannya, bila perlu dan memungkinkan perusahaan

dapat menyediakan jalur atau saluran telepon khusus (hot line service) untuk menampung keluhan pelanggan atau email di jaringan internet, ataupun kontak langsung.

B. Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah usaha peneliti untuk mencari perbandingan dan menemukan sumber inspirasi baru bagi penulis untuk melakukan penelitian dan untuk menunjukkan keorisinalan dari penelitian. Kajian yang mempunyai relasi atau keterkaitan dengan kajian ini antara lain:

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber
Amijaya	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Dalam Menggunakan, Resiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, resiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan Internet banking. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank khususnya bank BCA agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para nasabahnya.	http://eprints.undip.ac.id/22558/1/GILANG_RIZKY_AMIJAYA.pdf ¹⁸
Chusnia	Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.	Dari hasil analisis, secara bersama-sama dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan variabel Internet banking dan SMS banking berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada BNI	Mei Sadatul Chusnia, pengaruh layanan elektronik banking (e-banking) terhadap kepuasan nasabah di bni syariah

		Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Adapun variabel Internet banking positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan SMS banking negatif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.	kantor cabang pembantu tulungagung, 2014, pada repo.iaintulungagung.ac.id/149/1/HALAMAN%20DEPAN%20MEI.pdf , diakses 17 Juni 2021. ¹⁹
Fifip Chopipah	Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klik BCA Terhadap Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian yang didapat adalah kualitas layanan internet banking klik BCA dari dimensi efficiency, fulfillment, reliability, dan privacy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Fifip Chopipah, "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klik BCA Terhadap Kepuasan Nasabah" (Skripsi, Manajemen, Jakarta, 2013), h. Viii ²⁰
Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)	Hasil penelitiannya membuktikan bahwa faktor yang mempengaruhi minat menggunakan internet banking adalah Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Credibility. Faktor Computer Self Efficacy juga berpengaruh pada minat menggunakan internet banking secara tidak langsung melalui Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Credibility.	https://jurnalakuntansi.petra.ac.id/index.php/aku/article/view/16812 ²¹

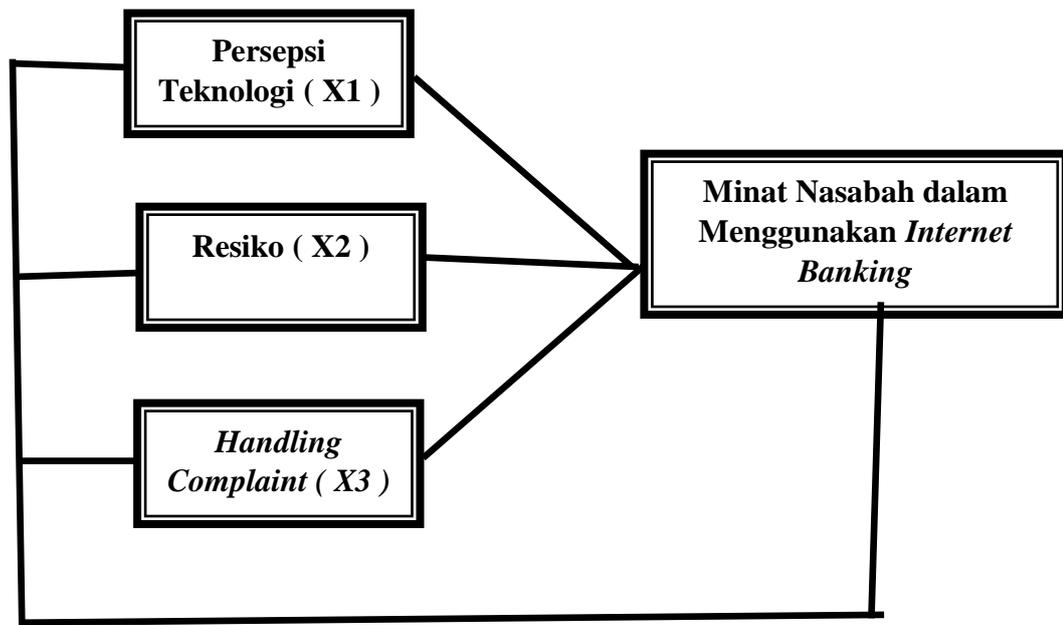
Tabel 2.1. Penelitian Relevan

Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu dapat dilihat dari rentang waktu yang dilakukan yaitu pada tahun 2013 – 2018, sedangkan penulis melakukan penelitian pada tahun 2021.
2. Lokasi yang dilakukan penelitian terdahulu berada di pulau Jawa sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Sumatera Utara tepatnya di PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.
3. Perbedaan yang lain antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada variabel yang diteliti. Dimana penelitian oleh Amijaya meneliti tentang kemudahan dan fitur layanan, Fifip Chopipah meneliti tentang kualitas layanan, Mei Sadatul Chusnia meneliti tentang Pengaruh layanan *elektronik banking*, Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi meneliti tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*. Sedangkan penulis meneliti tentang Resiko dan *Handling Complaint*.

C. KERANGKA BERPIKIR

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan tahapan-tahapan kegiatan dengan mengikuti rencana kegiatan yang tertuang didalam kerangka pemikiran dengan metode pengembangan sistem. Berikut ini dapat dilihat gambaran kerangka berpikir penelitian.



Gambar 2.1. Struktur kerangka berpikir

D. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis penelitian ini antara lain:

H_a : Persepsi teknologi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

H_0 : Persepsi teknologi tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

H_a : Resiko berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

H_0 : Resiko tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

- H_a : *Handling Complaint* berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.
- H₀ : *Handling Complaint* tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.
- H_a : Adanya pengaruh persepsi teknologi, resiko dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.
- H₀ : Tidak adanya pengaruh persepsi teknologi, resiko dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

-
- ¹⁸ Amijaya.” Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Dalam Menggunakan, Resiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking.” http://eprints.undip.ac.id/22558/1/GIL_ANG_RIZKY_AMIJAYA.pdf. (Diakses tanggal 15 Juni 2021)
- ¹⁹ Chusnia, Mei Sadatul “Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. http://repo.iaintulungagung.ac.id/149/1/HA_LAMAN%20DEP_AN%20MEI.pdf. (Diakses pada tanggal 17 Juni 2021).
- ²⁰ Chopipah, Fifip. “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klik BCA Terhadap KepuasanNasabah. Jakarta: Skripsi Manajemen. 2013
- ²¹ Maharsi, Sri dan Mulyadi, Yuliani. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)”. JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN, VOL. 9, NO. 1, MEI 2007: 18-28

BAB III

METODE PENELITIAN

A. METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka dengan metode asosiatif, dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Metode asosiatif merupakan adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel ataupun lebih. ²²

B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin. Dan waktu penelitian yang dilakukan selama kurang lebih 10 (Sepuluh) Bulan. Berikut jadwal Penelitian yang dilakukan peneliti :

Kegiatan	Desem ber	Jan uari	Febru ari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust us	Septe mber	Okt ober
Magang											
Bimbingan Laporan Magang											
ACC Laporan Magang											
Pengajuan Judul											
Acc Judul											
Bimbingan Proposal Skripsi											
ACC Proposal Skripsi											
Seminar Proposal											
Bimbingan											

Skripsi											
ACC Skripsi											
Sidang Meja Hijau											

Table 3.1. Waktu Penelitian

C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Data

Populasi yaitu keseluruhan jumlah subjek yang akan di teliti. Populasi untuk penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan *Internet Banking* PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin sejumlah 60 orang.

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang akan diteliti secara spesifik.

Teknik yang digunakan peneliti untuk penarikan data menggunakan *random sampling*. Dimana pengambilan sampel subjek populasi diambil secara acak sehingga setiap subjek memiliki kesempatan yang sama dijadikan sebagai *sample*.

Dalam penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus perhitungan slovin. Digunakan rumus ini karena populasi yang digunakan sebanyak 60 orang.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{60}{1 + 60 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{60}{1.15}$$

$$n = 52,173913$$

Keterangan :

n = Jumlah sample

N = Jumlah Populasi

e = tingkat kesalahan yang diambil sebesar 5%

Berdasarkan rumus tersebut sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 52 orang.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan hal tersebut peneliti menetapkan variabel penelitian dalam penelitian ini ialah Persepsi Teknologi, Risiko, dan *Handling Complaint* untuk variable X dan Minat Nasabah dalam menggunakan *Internet banking* untuk variable Y

D. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi Operasional Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.²³

Dalam penelitian ini, diidentifikasi menjadi dua variabel, yaitu:

a. Variabel Bebas (*independent*).

Variabel bebas adalah variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya. Variabel bebas didalam penelitian ini adalah “Persepsi Teknologi, Risiko, dan *Handling Complaint*” yang bersimbol X.

²² Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung : Alfabeta, 2017) h.2

²³ Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi (Bandung: : Alfabeta, 2006), h. 101

b. Variabel Terikat.

Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah "Minat Nasabah dalam menggunakan *Internet banking*" yang bersimbol Y.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah sebuah prosedur yang dilakukan untuk menemukan data yang akan dilakukan dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara teknik penyebaran angket. Memberikan daftar pertanyaan kepada para nasabah PT. Bank SUMUT KCSY H.M. Yamin untuk mengetahui respon maupun jawaban yang berkaitan secara objektif dan seluruh pertanyaan berdasarkan angket yang telah ditulis oleh peneliti. Dimana dalam penggunaan teknik ini, responden diberikan tanggung jawab untuk memberikan jawaban dan melakukannya secara objektif.

F. Instrument Pengumpulan Data

Instrument pengumpulan data adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang terdiri dari butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu Persepsi teknologi, resiko dan *handling complaint*. Penyusunan instrument didasarkan pada indikator-indikator yang diambil dari teori. Kuesioner ini berisikan daftar pertanyaan yang akan dijawab oleh responden. Responden akan dimintai jawaban sadar dan tanpa paksaan yang sesuai dengan pendapat mereka.

Adapun yang menjadi skala ukuran pada kuesioner (angket) dengan menggunakan skala likert yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Skala likert menggunakan lima tingkatan jawaban yang digunakan dalam pemberian skor yang dapat dilihat dari tabel berikut :

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Table 3.2 Istrument Skala Likert

Berikut instrument penilaian didalam penelitin :

No	Pertanyaan	Pernyataan				
		SS	S	KS	TS	STS
Persepsi Teknologi						
1.	Saya percaya bahwa Teknologi yang digunakan PT. Bank SUMUT KCSy H.M.Yamin sudah bagus.					
2.	Saya percaya dengan sistem layanan yang sudah baik.					
3.	Kemudahan melakukan transaksi dengan Layanan <i>Intenet bangking</i> , seperti :					
	a. Transfer dana					
	b. Tarik tunai					
	c. Pembelian					
	d. Pengecekan saldo atau mutasi rekening					
	e. Menghemat biaya					
4.	<i>Internet bangking</i> memudahkan aktivitas perbankan saya.					
Resiko		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya percaya PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin dapat mencegah timbulnya resiko, seperti :					
	a. Pencurian data nasabah					
	b. Kegagalan transaksi melalui layanan					

	<i>Internet banking</i>					
2.	Bank menjamin keamanan Nasabah saat menggunakan layanan <i>Internet banking</i> .					
<i>Handling Complaint</i>		SS	S	KS	TS	STS
1.	PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin memberikan pelayanan terbaik atas keluhan nasabah.					
2.	PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin memberikan jawaban terbaik atas keluhan nasabah.					
<i>Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking</i>		SS	S	KS	TS	STS
1.	Dengan segala kecanggihan teknologi yang digunakan PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin, saya merasakan adanya manfaat dari layanan <i>internet banking</i> .					
2.	Dengan segala keamanan yang diterapkan PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin, saya merasa bahwa privasi saya terjamin dan aman menggunakan <i>internet banking</i> .					
3.	Kontrol yang baik atas setiap keluhan saya membuat saya terbantu dengan adanya layanan <i>internet banking</i> .					

Tabel 3.3. Instrumen penilaian penelitian

G. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mengajukan data tiap variabel yang diteliti

melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.²³ Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.

1. Uji Kualitas Data

Suatu instrument dapat dikatakan baik apabila sudah memenuhi beberapa kriteria seperti validitas dan reliabilitas, untuk itu suatu instrument harus dilakukan dua pengujian tersebut²⁴

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat ketepatan instrument pengukur penelitian. Validitas adalah ukuran yang sebenarnya, untuk mengukur apa yang akan di ukur, yaitu ketepatan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya.²⁵

Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka tes tersebut semakin mengenai pada sasarannya, atau menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Kuisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut.

Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung $>$ dari r tabel dengan signifikansi 5%, maka pernyataan valid atau kuisioner sudah benar.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabet, 2017), h. 147

²⁴ Umar dan Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), h. 176

²⁵ Eti Rochaety, *et,al, Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007), h. 57.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan terhadap variable-variable yang valid, data yang valid didapat dari uji validitas. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiris ditunjukkan oleh satu angka yang disebut koefisien realibilitas, teknik yang digunakan dari uji realibilitas adalah teknik *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan taraf signifikansi 5%. Jika nilai *Cronbach's Alpha* mendekati 1 (satu), maka pengukuran yang dipakai reliable atau alat ukur yang digunakan benar dengan mengukur apa yang akan diukur. Metode *Cronbach's Alpha*, batasan sebenarnya sudah ditentukan, batasan tersebut: ²⁶

- a) Koefisien alpha di atas 0,8 : baik
- b) Koefisien alpha di atas 0,7 : dapat diterima
- c) Koefisien alpha di bawah 0,6 : tidak reliable

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mendeteksi apakah terdapat multikolonieritas, heteroskedastisitas dan normalitas. Pengujian asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi criteria BLUE (Best Linear Unbiased Estimator). ²⁷

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

²⁶ Dwi Priyatno, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17* (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 172

²⁷ Gujarati dan Damodar, *Ekonometri Dasar* (Jakarta: Erlangga, 2013), h .67

Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau paling tidak mendekati normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data (titik) menyebar menjauh dari garis diagonal, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain dengan melihat grafik histogram dan kurva normal P-plot, uji normalitas juga dapat dilakukan menggunakan uji kolmogorov-smirnov. Dalam uji kolmogorov-smirnov hipotesa yang berlaku adalah:

Ho = Sampel berasal dari data/populasi yang terdistribusi normal

Ha = Sampel berasal dari data/populasi yang tidak terdistribusi normal

Dalam uji ini apabila nilai sig. < 0,05 maka data tidak terdistribusi dengan normal. Namun, jika nilai sig. > 0,05 maka data terdistribusi dengan normal²⁵.

b. Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk munguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen), pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variable saling berhubungan secara linier. Uji multikolonieritas dapat dilihat dari variance inflation factor (VIF) dan nilai tolerance. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variable independen lainnya.²⁸

Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance < 0, 10 atau sama denga VIF > 10. Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolonieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varian yang dapat dilihat dari grafik plot. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara ZRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Analisis pada gambar scatterplot yang menyatakan tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

²⁸ Santoso dan Singgih, *Mastering SPSS Versi 19* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011), h. 193

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 pada sumbu Y.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Jika plot membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika plot tidak membentuk pola tertentu, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka mengindikasikan telah terjadi homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah plot yang mengindikasikan homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui koefisien determinasi, uji secara simultan dan uji secara parsial, berikut uji dalam penelitian ini:

a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Pada penelitian ini R square yang digunakan adalah R square yang sudah disesuaikan atau *Adjusted R square* (*Adjusted R2*) karena disesuaikan dengan jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai *Adjusted R2* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

b. Uji F (Simultan)

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Bilai nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau tingkat signifikannya lebih kecil dari 5% ($\alpha = 5\% = 0,05$) maka hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan bagi hasil) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

c. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Bila t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel atau nilai signifikan lebih kecil dari 5% ($\alpha = 5\% = 0,05$) maka H_0 ditolak H_a diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel independen yaitu Persepsi teknologi (X1), Resiko (X2), dan Handling Complaint (X3) dengan Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking sebagai variabel dependen (Y). Metode ini juga bisa dijadikan ramalan, sehingga dapat diperkirakan baik dan buruknya variabel X terhadap kenaikan ataupun penurunan variabel Y.

Rumus persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

B_n = Koefisien

X_n = Variabel independen ke-n

Dalam penelitian ini, persamaan regresi yang menjadi model adalah:

$$\text{MNDMIB} = a + b_1\text{PT} + b_2\text{R} + b_3\text{HC} + e$$

Dimana:

MNDMIB = Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Intenet Banking*

a = Konstanta

PT = Persepsi Teknologi

R = Resiko

HC = *Handling Complaint*

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi

e = Standar *error* (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 (5%)

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. DESKRIPSI PENELITIAN

1. Sejarah Singkat dan Perkembangan PT. Bank SUMUT

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPD SU) didirikan pada tanggal 04 Desember 1961 dengan akte notaris Rusli no. 22 dalam bentuk perseroan terbatas dan diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berdasarkan Undang-Undang No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah .

Namun tanggal 16 April 1999 dengan Perda No. 2/1999 bentuk badan hukum diubah kembali menjadi Perseroan Terbatas sesuai dengan akte pendirian Perseroan Terbatas No. 38/1999 Notaris Hukum Nasution, SH, sehingga nama BPDSU menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang disingkat menjadi PT. BANK SUMUT.

PT Bank Sumut yang merupakan salah satu alat/kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, PT Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah serta sebagai Bank Umum sebagai dengan maksud UU No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998.

Dampak krisis yang melanda Indonesia disegala bidang pada tahun 1997 termasuk dibidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas pada banyaknya bank swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan asset karena kerugian akibat kredit macet.

Oleh karena itu pemerintah menganggap PT Bank Sumut mampu untuk bangkit kembali dan mengingat pentingnya peranan PT Bank Sumut dalam menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara, maka

pemerintah hanya memasukkan PT Bank Sumut ke dalam bank yang direkapitalisasi.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder PT Bank Sumut, khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarnya UU No. 10 Tahun 1998. Dampak krisis yang melanda Indonesia disegala bidang pada tahun 1997 termasuk dibidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas banyaknya bank swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan asset karena kerugian akibat kredit macet.

Oleh karena itu pemerintah menganggap PT Bank Sumut mampu untuk bangkit kembali dan mengingat pentingnya peranan PT Bank Sumut dalam menunjang pembangunan di daerah sumatera utara, maka pemerintah hanya memasukan PT Bank Sumut kedalam bank yang direkapitalisasi.

PT Bank Sumut memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadarkan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Dari hasil survey yang dilakukan di 8 (delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini dan komitmen PT Bank Sumut terhadap pengembangan layanan Perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (dua) Kantor Cabang Syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan sesuai izin dari BI NO.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004.

Bank Sumut Unit Syariah merupakan salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin pembukaan kantor Cabang Syariah Medan dan Padang Sidempuan No.5/142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT Bank Sumut Syariah, kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut.

PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah telah didukung oleh sistem operasional perbankan yang disebut OLIB'S Syariah. Dalam menjalankan operasional perbankan sehari-hari PT Bank Sumut Unit Syariah menggunakan sistem operasional perbankan yang menguat pada prinsip Syariah.

Pada sistem operasi Bank Sumut Unit Usaha Syariah pemilik dana menanamkan uangnya Di Bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan telah disepakati.²⁹

²⁹ <https://www.banksumut.co.id> /[home page on-line]:internet (diakses pada 10 juni 2021).

2. Makna dari Logo PT. Bank SUMUT



Gambar 4.1 Logo PT Bank SUMUT

Kata kunci dari logo PT Bank Sumut adalah SINERGY yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasari dengan profesionalisme dan memberikan pelayanan yang terbaik. Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf "U" yang saling berkait bersinergy membentuk huruf "S" yang merupakan kata awal "SUMUT". Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut.

Warna Orange sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan professional sebagaimana misi Bank Sumut. Warna Putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statement Bank Sumut. Jenis huruf "Platino Bold" sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

3. Visi, Misi dan Statement Budaya PT. Bank SUMUT

Visi dan Misi PT. Bank SUMUT adalah:

1. Visi

“Visi dari PT Bank SUMUT adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat”.

2. Misi

Misi dari PT Bank SUMUT adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance.

3. Statement Budaya Perusahaan pada PT. Bank Sumut

Statement Budaya Perusahaan atau sering dikenal dengan nama Motto dari PT. Bank SUMUT adalah “Memberikan Pelayanan TERBAIK”. Makna dari TERBAIK yaitu:

- a. Berusaha untuk selalu Terpercaya
- b. Energik didalam melakukan setiap kegiatan
- c. Senantiasa bersikap Ramah
- d. Membina Hubungan secara Bersahabat
- e. Menciptakan suasana yang Aman dan nyaman
- f. Memiliki Integritas tinggi Integritas tinggi
- g. Komitmen penuh untuk memberikan yang terbaik.

4. Kegiatan Operasional Perusahaan.

PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah H.M. Yamin adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan dan perbankan yang berbentuk badan hokum yang berupa Perseroan Terbatas. PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah H.M. Yamin ini dalam kegiatan sehari-harinya dalam menghimpun dan maupun penyaluran dana masyarakat menerapkan prinsip Syariah yaitu bagi hasil, margin keuntungan, dan jual beli.

Dalam menjalankan kegiatan usaha sehari-harinya PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah H.M. Yamin dapat dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yang meliputi: Pelayanan dalam bentuk Produk Penghimpun Dana, Pembiayaan dan Jasa-Jasa Bank SUMUT Unit Usaha Syariah yang merupakan perwujudan akan jasa perbankan yang ditawarkan. Adapun produk-produk yang di tawarkan adalah:

1. Produk Wadiah Tabungan iB Martabe (Marwah)

Tabungan Marwah merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Wadiah Yad-Dhamanah yang merupakan titipan murni dengan seizing pemilik dana (Shahibul Mal), bank dapat mengelola di dalam operasional bank yang mendukung sector riil, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana, Dapat dijadikan agunan pembiayaan, diberi bonus yang waktu dan jumlah tidak diperjanjikan, dijamin keamanannya, dapat melakukan penyetoran atau penarikan diseluruh unit kantor Bank SUMUT secara online Lembaga Penjamin (LPS) menjamin pengembalian dana titipan nasabah s/d Rp 2.000.000.000.

Syarat-syarat Pembukuan Tabungan Marwah:

- a. Fotocopy kartu identitas diri yang masih aktif berupa KTP/SIM/Pasport/KITAS/KIMS.
- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- c. Setoran awal perorangan minimal Rp 10.000;
- d. Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000;
- e. Saldo minimal Rp 10.000;
- f. Pajak sesuai ketentuan pemerintah.
- g. Tidak dikenakan biaya administrasi.
- h. Biaya penutupan rekening Rp 10.000;

Syarat tambahan bagi bagan/lembaga adalah anggaran dasar/anggaran rumah atau akta pendirian perusahaan, surat kuasa dari pengurus lainnya, atau SK pengangkatan bagi pejabat lembaga

pemerintah/perusahaan/badan usaha dan penggantian buku karena hilang/rusak dikarenakan biaya administrasi sebesar Rp 10.000.

2. Simpanan Giro Wadiah

Simpanan Giro Wadiah merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mengebalikan titipan tersebut secara utuh apabila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya. Adapun beberapa ketentuan dan keuntungan produk ini adalah: dapat ditarik setiap saat, menggunakan CEK dan Bilyet Giro, diberi bonus yang waktu dan jumlahnya tidak diperjanjikan, dan dijamin keamanannya

Syarat-syarat Giro Wadiah :

- a. Fotocopy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP/SIM/Pasport
- b. Mengisi aplikasi pembukaan rekening giro
- c. Mengisi formulir data nasabah/data perusahaan
- d. Mengisi tanda tangan beserta pasphoto nasabah/pemimpin perusahaan
- e. Untuk perusahaan atau badan usaha harus dilengkapi dengan company profile, SIUP, SITU, TDP, dan akta pendirian/perubahan perusahaan.

Adapun Akad pembukaan Rekening Giro adalah :

1. Produk Mudharabah

Adapun Jenis produk Mudharabah yaitu:

- a. Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (Marhanah)

Tabungan Marhamah merupakan produk penghimpun dana yang dalam pengelolaannya merupakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, yaitu Investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (Shahibul mal) dan bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang

menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang didapat dari penyalur dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

Syarat-syarat pembukaan Tabungan iB Martabe Bagi Hasil:

- a. Fotocopy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP, SIM, dan Pasport.
- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- c. Setoran awal Rp 10.000;
- d. Saldo minimal Rp 10.000;
- e. Pajak sesuai pemerintah Table pembagian Nisbah (bagi hasil) Tabungan Marhamah terlampir.

b. Deposito iB Ibadah.

Deposito iB Ibadah merupakan produk yang system pengelolaannya berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah. Prinsipnya sama dengan Tabungan Marhama, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik 46 berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil keuntungan yang telah disepakati bersama, Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

c. Tabungan Makbul

Tabungan Makbul adalah produk Tabungan khusus PT. Bank SUMUT sebagai sarana penitipan BPIH (Biaya penyelenggara ibadah haji) penabung perorangan secara atau pun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

Syarat-syarat pembukaan Tabungan Makbul adalah:

- a. Fotocopy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP, SIM, dan Paspot
- b. Mengisi formulir dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening

- c. Setoran awal Rp 1.000.000;
- d. Setoran berikutnya Rp 100.000;
- e. Penabung tidak dapat melakukan penarikan kecuali dalam rangka menutup tabungan
- f. Penutupan tabungan sesuai permintaan penabung atau penabung meninggalkan dunia dan saldo tabungan seluruhnya dikembalikan tanpa dikenakan biaya administrasi.
- g. Penabung yang telah memiliki nomor porsi dan termasuk dalam kuota haji tahun berjalan harus melunasi kekurangan setoran biaya penyelenggara ibadah haji.

d. Pembiayaan dengan akad jual beli (Murabahah)

Merupakan salah satu skim fiqih yang paling populer digunakan oleh perbankan Syariah adalah skim jual Beli Murabahah yaitu akad (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli, bank juga dapat mensyaratkan untuk membayar uang muka dan nasabah membayar angsuran kepada Bank selama jangka waktu yang ditentukan.

Dalam aplikasi PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah H.M. Yamin membedakan ke dalam 4 (empat) jenis tujuan pembiayaan Murabahah yaitu:

- a. Murabahah untuk konsumsi : Pembelian kendaraan bermotor, pembelian dan renovasi rumah, dan lain-lain.
- b. Murabahah untuk modal kerja : membeli persediaan barang dagangan dan lain-lain.
- c. Murabahah untuk investasi : membeli kebun, membeli peralatan, dan lainlain.
- d. Pembiayaan dengan Sistem Bagi Hasil (Mudharabah)
- e. Pembiayaan Musyarakah

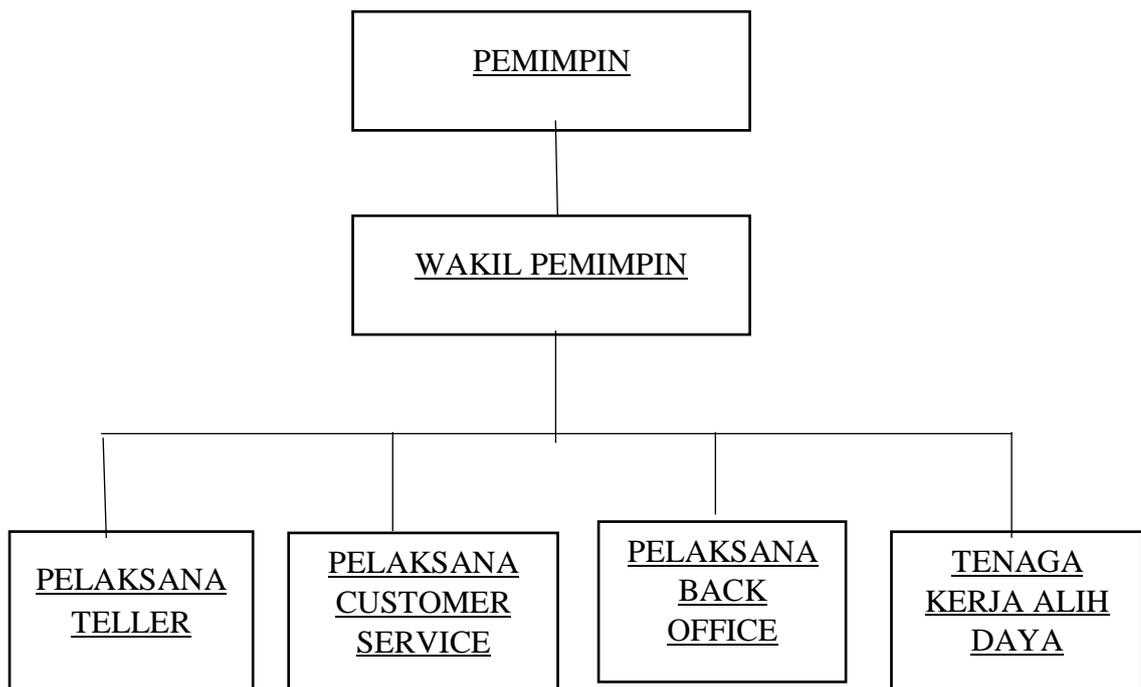
e. Pinjaman (Qard) dengan Gadai Emas iB Pinjaman

(Qard) dengan Gadai Emas iB adalah fasilitas pinjaman dana tanpa imbalan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas.

5. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Struktur organisasi juga dapat memberikan gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama antara orang – orang yang terdapat dalam organisasi dengan jelas.

Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin adalah sebagai berikut



Gambar.4.2. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin

6. Job Description

Adapun beberapa Job Description di PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah H.M. Yamin adalah:

a. Tugas Pemimpin Cabang Pembantu Syariah

- 1) Memimpin, mengkoordinasi mengarahkan, membimbing, mengawasi, dan mengevaluasi.
- 2) Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris dan jaringan kantor untuk dituangkan ke dalam rencana kerja Anggaran Tahunan Bank.
- 3) Memberikan sikap proses pengambilan keputusan dan memastikan resiko-resiko yang diambil atas setiap dalam keputusan dalam batas toleransi yang tidak merugikan Bank baik saat maupun masa yang akan datang.
- 4) Meminimalisirkan setiap potensi resiko yang mungkin terjadi pada kegiatan operasional, pembiayaan, likuiditas, pasar, dan resiko lainnya.
- 5) Melaporkan setiap risiko yang berpotensi terjadi atas setiap kegiatan Kantor Cabang Pembantu Syariah kepada Direksi.
- 6) Memantau dan memastikan serta melaporkan setiap transaksi yang dikategorikan transaksi keuangan tunai (Cash transaction) dan transaksi keuangan mencurigakan (Suspicious Transaction).
- 7) Melakukan evaluasi atas kinerja unit kantor/kerja dibawahnya.
- 8) Mengelola dana pemerintah daerah (untuk unit kantor yang ada rekening kas daerah) dan menjaga agar tidak beralih ke bank lain.
- 9) Mengamankan kunci penyimpanan uang dan surat berharga/ surat agunan pembiayaan.
- 10) Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pembiayaan.
- 11) Menyelenggarakan acara secara serah terima jabatan dan pengambilan sumpah jabatan kepada pegawai yang dipromosikan sebagai pejabat struktural di bawahnya sesuai periodik dalam yang berlaku.

- 12) Memberikan saran atau pertimbangan kepala Direksi tentang langkah-langkah yang perlu diambil dibidang tugasnya.
- 13) Melakukan koordinasi kerja dengan unit kerja di kantro pusat maupun unit kerja dibawahnya.
- 14) Mewakili bank dalam mengadakan hubungan/kerjasama dengan pihak lain berkaitan pelaksanaa fungsi kantor cabang pembantu syariah.
- 15) Membantu laporan terkait operasioanl bank sesuai ketentuan yang berlaku.
- 16) Melaksanakan tugas lainnya sesuai fungsi dan aktivitas kantor cabang pembantu syariah.

b. Tugas Wakil Pimpinan Cabang Pembantu Syariah

Membantu pimpinan cabang pembantu syariah dalam :

- 1) Mengajukan rencana anggaran, investasi, invetaris untuk unit kerja dibawah koordinasi yang akan dituangkan kedalam rencana kerja anggaran tahunan bank.
- 2) Menyusun program kerja dibawah koordinasinya sehubungan dengan uapaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengepaluasi pelaksanaan.
- 3) Menindak lanjuti hasil temuan dan atau rekomendasi control Intern Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) Pemeriksaan Eksternal serta melaporkan tindak lanjut temuan kepada pimpinan cabang pembantu syariah.
- 4) Melakukan evaluasi atas kinerja unit kantor/ kerja dibawah koordinasinya.
- 5) Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pembiayaan.
- 6) Memeriksa kebenaran lampiran neraca.
- 7) Memeberikan saran atau pertimbangan kepada pimpinan cabang pembantu.
- 8) Melakukan koordinasi kerja dengan unit kerja dikantor pusat

maupun unit kerja dibawah koordinasinya.

- 9) Membuat laporan terkait Operasional Bank sesuai ketentuan yang berlaku.
- 10) Melaksanakan tugas lainnya sesuai fungsi dan aktivitas unit kerja dibawah koordinasinya.

c. Tugas Back Office

Adapun tugas dari Back Office antara lain :

- 1) Tugas umumnya adalah melaksanakan aktivitas marketing pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah.
- 2) Tugas hariannya adalah mengumpulkan data potensial daerah dan potensial pasar, melakukan pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usaha pembiayaan.
- 3) Tugas bulannya adalah perencanaan sosialisasi nasabah baru (identifikasi target, market, dan customer) dan bertanggung jawab atas pelaporan pencapaian target pembiayaan.
- 4) Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target financing.

d. Seksi Pelayanan Nasabah

1) Customer Service

- 1.1 Melayani nasabah pada waktu pembukaan dan penutupan rekening (giro, deposito, dan tabungan).
- 1.2 Memberikan penjelasan secara singkat kepada nasabah mengenai produk-produk Bank SUMUT Syariah.
- 1.3 Melayani dan menyelesaikan berbagai masalah serta complain nasabahnya.
- 1.4 Memelihara persediaan dan kelengkapan aplikasi setoran, transfer dan aplikasi lainnya counter.

- 1.5 Memelihara persediaan aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan pembukaan/penutupan rekening (giro, deposito, tabungan).
- 1.6 Menghubungkan nasabah untuk pengambilan saldo rekening tutup.
- 1.7 Melayani setoran BPIH (Perjalanan Ibadah Haji)
- 1.8 Memberikan informasi kepada Account Manager Funding apabila terdapat calon nasabah potensial yang perlu dilakukan pendekatan untuk menjadi nasabah Bank SUMUT Syariah.
- 1.9 Melakukan proses KYS kepada seluruh nasabah.

2) Teller

- 2.1 Menerima nasabah untuk setoran nasabah
- 2.2 Penarikan tunai nasabah antara kantor maupun unit operasional
- 2.3 Melakukan transaksi penarikan dan pemindah bukuan (over booking)
- 2.4 Pembuatan laporan koreksi
- 2.5 Pengaduan nasabah terkait dalam pembayaran melalui teller.

e. Seksi Operasional

Membantu pimpinan cabang pembantu syariah dalam :

- 1) Mengkoordinasi pembuatan penghitungan ongkos yang masih harus dibayar pada akhir tahun buku.
- 2) Mengatur pemakaian kendaraan dinas untuk keperluan kantor.
- 3) Mengatur penjilitan nota-nota dan dokumen penyimpanan.
- 4) Melakukan administrasi dan pendistribusian surat menyurat dan mengawasi, memelihara serta mengatur ruang arsip kantor.
- 5) Memonitor dan mengerjakan pengiriman surat melalui tromol pos maupun pengantar surat.
- 6) Melakukan evaluasi atas kinerja seksi operasional

B. DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Sampel penelitian pengukuran pengaruh Persepsi teknologi, resiko dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking adalah 52 responden.

Bagian ini menyajikan informasi mengenai gambaran secara umum responden berdasarkan Jenis kelamin, Usia dan Pendidikan . Berikut ini adalah penjelasan masing – masing nasabah.

1. Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	23	44,2	44,2	44,2
PEREMPUAN	29	55,8	55,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Sumber dioleh SPSS.22

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

Dari data diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang (44,2%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 29 orang (55,8%).

2. Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-29 TAHUN	33	63,5	63,5	63,5
30-49 TAHUN	17	32,7	32,7	96,2
LEBIH 50 TAHUN	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Sumber diolah SPSS. 22

Tabel 4.2 Umur

Data dalam tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa untuk data tingkat usia, frekuensi responden 18-29 tahun sebanyak 33 orang (63,5%), Usia 30-49 tahun sebanyak 17 orang (32,7%), sedangkan untuk usia >50 tahun sebanyak 2 orang (3,8%). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa frekuensi responden tertinggi berusia 18 – 29 tahun sebanyak 33 Orang (63,5%).

3. Pendidikan

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD – SMP	2	3,8	3,8	3,8
	SMA	19	36,5	36,5	40,4
	D3 - S1 SEDERAJAT	31	59,6	59,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Sumber diolah SPSS. 22

Tabel 4.3 Pendidikan

Data tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa untuk tingkat pendidikan, frekuensi responden pendidikan tingkat SD – SMP sebanyak 2 orang (3,8%), SMA sebanyak 19 Orang (36,5%) dan D3 – S1 sederajat sebanyak 31 orang (59,6%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden untuk tingkat pendidikan adalah tingkat D3 – S1 Sederajat sebanyak 31 orang (59,6%).

C. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Uji Validitas

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen adalah program SPSS. Yang terdiri dari Uji Validitas dan Uji Realibilitas. Seperti dari butiran pertanyaan dalam angket tersebut terdapat 8 pertanyaan untuk variabel X dan 3 pertanyaan untuk variabel Y, dan kemudian dilakukan untuk perhitungan untuk seluruh butir pertanyaan.

Pertanyaan	Nilai R	Nilai Sig	Signifikan
Pengaruh Persepsi (X1)			
X1.1	0,885	0,000	Valid
X1.2	0,863	0,000	Valid
X1.3	0,908	0,000	Valid
X1.4	0,888	0,000	Valid
Resiko (X2)			
X2.1	0,914	0,000	Valid
X2.2	0,890	0,000	Valid
Handling Complaint (X3)			
X3.1	0,960	0,000	Valid
X3.2	0,964	0,000	Valid
Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Y)			
Y.1	0,886	0,000	Valid
Y.2	0,944	0,000	Valid
Y.3	0,948	0,000	Valid

Sumber diolah SPSS.22

Tabel 4.4 Uji Validitas

Correlations

		PENG_PE RSEPSI1	PENG_PE RSEPSI2	PENG_P ERSEPSI 3	PENG_P ERSEPSI 4	PENG_PE RSEPSI TAL
PENG_PERSEPSI1	Pearson Correlation	1	,771**	,688**	,705**	,885**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52
PENG_PERSEPSI2	Pearson Correlation	,771**	1	,731**	,608**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52
PENG_PERSEPSI3	Pearson Correlation	,688**	,731**	1	,785**	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	52	52	52	52	52
PENG_PERSEPSI4	Pearson Correlation	,705**	,608**	,785**	1	,888**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	52	52	52	52	52
PENG_PERSEPSITOTAL	Pearson Correlation	,885**	,863**	,908**	,888**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	52	52	52	52	52

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

Sumber diolah SPSS.21

Tabel 4.5 Uji Validitas Pengaruh Persepsi (X1)

Correlations

		RESIKO 1	RESIKO 2	RESIKO_TOTAL
RESIKO1	Pearson Correlation	1	,627**	,914**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	52	52	52
RESIKO2	Pearson Correlation	,627**	1	,890**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	52	52	52
RESIKO_TOT AL	Pearson Correlation	,914**	,890**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	52	52	52

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

Sumber diolah SPSS.21

Table 4.6 Uji Validitas Resiko (X2)

Correlations

		HAND_CO MP1	HAND_CO MP2	hAND_COM PTOTAL
HAND_COMP1	Pearson Correlation	1	,852**	,960**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	52	52	52
HAND_COMP2	Pearson Correlation	,852**	1	,964**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	52	52	52
HAND_COMPTO TAL	Pearson Correlation	,960**	,964**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	52	52	52

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

Sumber dolah SPSS.21

Table 4.7 Uji Validitas Handing Complaint (X3)

Correlations

		MINAT_I B1	MINAT_I B2	MINAT_I B3	MINAT_IBT OTAL
MINAT_IB1	Pearson Correlation	1	,731**	,739**	,886**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	52	52	52	52
MINAT_IB2	Pearson Correlation	,731**	1	,888**	,944**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	52	52	52	52
MINAT_IB3	Pearson Correlation	,739**	,888**	1	,948**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	52	52	52	52
MINAT_IBTO TAL	Pearson Correlation	,886**	,944**	,948**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	52	52	52	52

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

Sumber diolah SPSS. 21

Table 4.8 Uji Validitas Minat Nasabah
Dalam Menggunakan Internet Banking (Y)

2. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Dikatakan reliabil jika hasil *Alpha* > 0,6 dengan rumus sebagai berikut.

$$r_{11} = \frac{k}{k - 1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Dimana :

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item

Jika nilai koefisien yakni Alpha $>0,6$ maka Reliabilitas cukup baik, namun apabila nilai koefisien reliabilitasnya yakni Alpha $<0,6$ maka reliabilitasnya kurang baik.

Variable	Nilai Reliabilitas	Keterangan
Pengaruh Persepsi (X1)	0,906 $> 0,60$	Reliabilitas
Resiko (X2)	0,768 $> 0,60$	Reliabilitas
<i>Handling Complaint</i> (X3)	0,920 $> 0,60$	Reliabilitas
Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (X4)	0,917 $> 0,60$	Reliabilitas

Sumber diolah SPSS.22

Table 4.9 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,906	,909	4

Sumber diolah SPSS.21

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Persepsi Teknologi (X1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,768	,771	2

Sumber diolah SPSS.21

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Resiko (X2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,920	,920	2

Sumber diolah SPSS.21

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas
Handling Complaint (X3)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,917	,917	3

Sumber diolah SPSS.21

Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Minat Nasabah
Dalam Menggunakan Internet Banking (Y)

Bedasarkan tabel diatas diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel Pengaruh Persepsi (X1) nilai reliabelitasnya sebesar 0,906, untuk variable Resiko (X2) nilai reliabelnya sebesar 0,768, untuk variable *handling complaint (X3)* nilai reliabelnya sebesar 0,920, kemudian nilai reliabilitas Minat nasabah dalam menggunakan Internet Banking (Y) Sebesar 0,917. Melihat reliabilitas diatas menunjukkan reliabilitas instrument penelitian setuju karena nilai kepercayaan melebihi 50%.

Karena kedua instrumen penelitian pada penelitian ini setuju telah memenuhi unsur realibilitas penelitian ini. Maka dengan demikian instrument memiliki realibilitas yang baik hingga melebihi 50%, atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.

D. UJI ASUMSI KLASIK

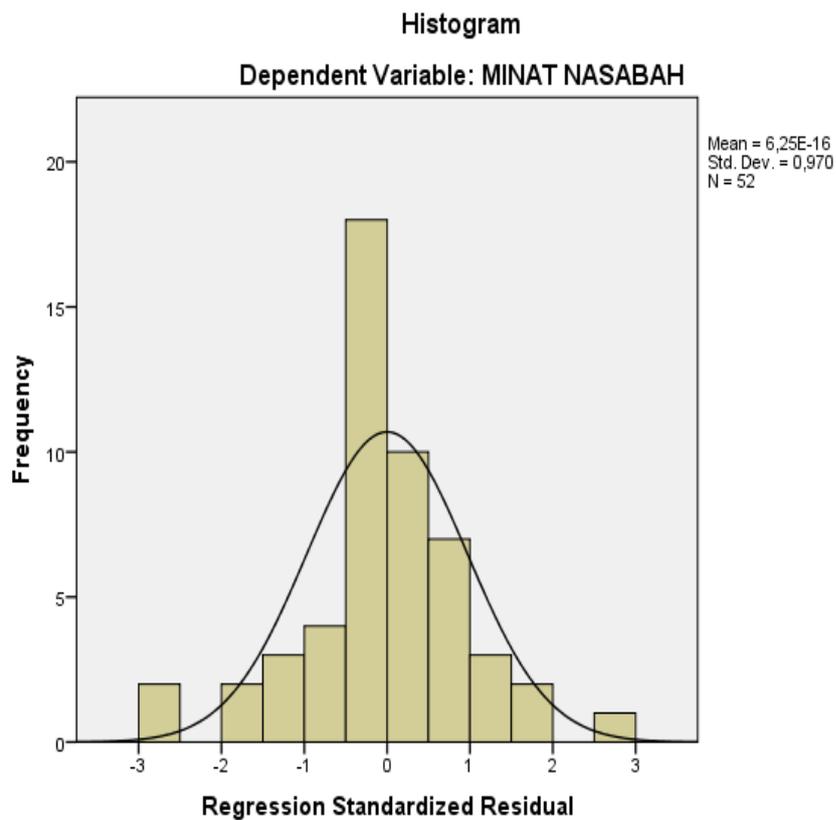
1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik.

Kriteria pengujian :

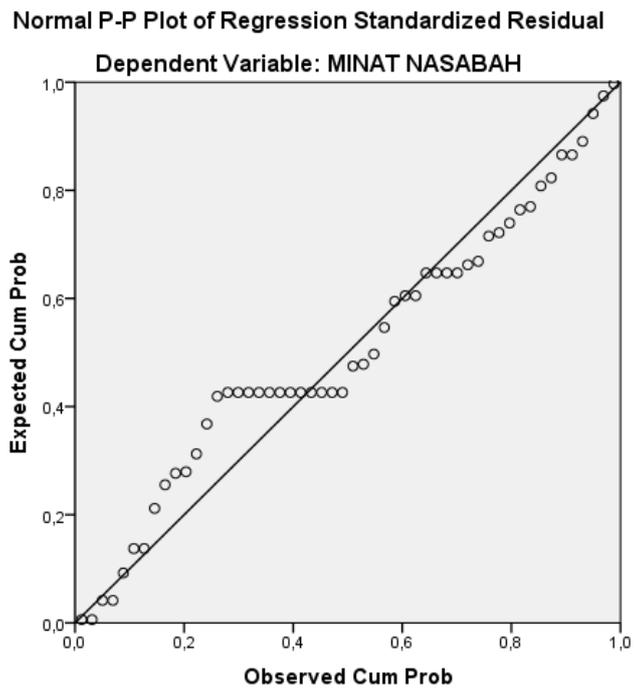
- a. Data berdistribusi normal apabila data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng kanan.
- b. Data tidak berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut menceng ke kiri atau ke kanan.

c.



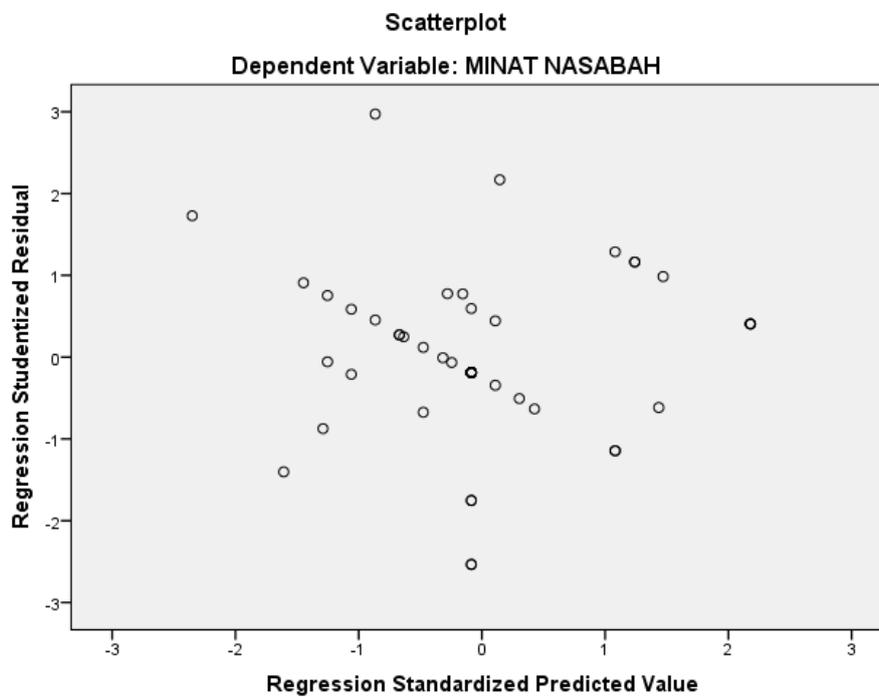
Sumber diolah SPSS.21

Grafik 4.1 Histogram



Sumber diolah SPSS.21

Grafik 4.2 Plot of Regression Standardized Residual



Sumber diolah SPSS.21

Grafik 4.3 Scatterplot

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,25357645
Most Extreme Differences	Absolute	,166
	Positive	,076
	Negative	-,166
Kolmogorov-Smirnov Z		1,200
Asymp. Sig. (2-tailed)		,112

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber diolah SPSS.21

Tabel 4.14 Uji Kolmogrov- Smirnov

Jika dilihat dari table 4.14 diatas nilai signifikansi pada Kolmogrov-Smirnov yaitu 0,112 yang mana lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut didistribusi normal.

4. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,156	1,924		1,641	,107	
	PENGARUH PERSEPSI RESIKO HANDLING COMPLAINT	,195	,124	,235	1,572	,122	,569
		,159	,290	,082	,550	,585	,572
		,585	,168	,438	3,484	,001	,803
							1,758
							1,748
							1,246

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Sumber diolah SPSS.21

Table 4.15 Uji Multikolinearitas

Berdasarkan Uji Multikolinearitas dapat diketahui bahwa :

- a. Variable Pengaruh Persepsi memiliki nilai tolerance $0,569 > 0,1$ dan nilai VIF $1,758 < 10,00$, menunjukkan bahwa variable tersebut tidak mengalami gejala Multikolinearitas.
- b. Variable Resiko memiliki nilai tolerance $0,572 > 0,1$ dan nilai VIF $1,748 < 10,00$, menunjukkan bahwa variable tersebut tidak mengalami gejala Multikolinearitas.
- c. Variable *handling complaint* memiliki nilai tolerance $0,803 > 0,1$ dan nilai VIF $1,246 < 10,00$, menunjukkan bahwa variable tersebut tidak mengalami gejala Multikolinearitas.

5. Uji Heteroskostasitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,156	1,924		1,641	,107
	PENGARUH PERSEPSI	,195	,124	,235	1,572	,122
	RESIKO	,159	,290	,082	,550	,585
	HANDLING COMPLAINT	,585	,168	,438	3,484	,001

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Sumber diolah SPSS.21

Table 4.16 Uji Heteroskostasitas

Jika dilihat dari table 4.16 diatas nilai pengaruh persepsi (X1) adalah 0,122, lebih besar dari 0,05, Resiko (X2) 0,585 > 0,05, Handling Complaint sebesar 0,001 < 0.05. Dari data diatas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskostasitas.

6. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,625 ^a	,390	,352	1,29216	2,020

a. Predictors: (Constant), HANDLING COMPLAINT, RESIKO, PENGARUH PERSEPSI

b. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Sumber diolah SPSS.21

Tabel 4.17 Durbin-Watson

Nilai DW dicari pada distribusi nilai table Durbin-watson berdasarkan K (3) variable dan N (52) Responden dengan signifikasi 5% sebesar 1,6769.

Nilai Durbin-Watson < Durbin-Watson < 4-DW, maka $1,6769 < 2,020 < 2,3231$. Sehingga tidak adanya gejala autokorelasi.

7. Uji t Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3,156	1,924		1,641	,107		
	PENGARUH PERSEPSI	,195	,124	,235	1,572	,122	,569	1,758
	RESIKO	,159	,290	,082	,550	,585	,572	1,748
	HANDLING COMPLAINT	,585	,168	,438	3,484	,001	,803	1,246

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Sumber diolah SPSS.21

Table 4.18 Uji t Parsial

Pengeloaan uji t dilakukan dengan secara parsial masing-masing variable bebas yang dapat mempengaruhi variable terikat. Pengaruh secara parsial dapat dilihat dari perbandingan nilai probabilitas t_{hitung} terhadap taraf signifikat yang telah ditentukan sebesar 0,05. Adapun dalam menentukakn t_{table} adalah :

$$\begin{aligned} t_{table} &= (a/2 : n-k-1) \\ &= (0,05/2 : 52-3-1) \\ &= (0,025 : 48) \\ &= 2.011 \end{aligned}$$

Berdasarkan table 4.18 diatas dapat dijelaskan bahwa:

b. Pengaruh persepsi teknologi terhadap minat nasabah

Jika t_{hitung} sebesar 1.572 dan nilai t_{tabel} sebesar 2.011 jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1.572 < 2.011$) dan tingkat signifikan 0,122 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, dikatakan tidak signifikansi, yang artinya secara parsial variabel independen yakni (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yakni (Y).

c. Resiko terhadap minat nasabah

Jika t_{hitung} sebesar 0.550 dan nilai t_{tabel} sebesar 2.011 jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.550 < 2.011$) dan tingkat signifikan 0,585 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, dikatakan tidak signifikansi, yang artinya secara parsial variabel independen yakni (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yakni (Y).

d. *Handling Complaint* terhadap minat nasabah

Jika t_{hitung} sebesar 3.484 dan nilai t_{tabel} sebesar 2.011 jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.484 > 2.011$) dan tingkat signifikan 0,001 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, dikatakan signifikansi, yang artinya secara parsial variabel independen yakni (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yakni (Y).

6. Uji F (Uji Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51,298	3	17,099	10,241	,000 ^b
	Residual	80,144	48	1,670		
	Total	131,442	51			

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

b. Predictors: (Constant), HANDLING COMPLAINT, RESIKO, PENGARUH PERSEPSI

Sumber diolah SPSS.21

Tabel 4.19 Uji F (Uji Simultan)

Dalam menentukan nilai uji F_{table} rumus pencariannya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 F_{table} &= (K : N - K) \\
 &= (3 : 52 - 3) \\
 &= (3 : 49) \\
 &= 2,794
 \end{aligned}$$

Berdasarkan table 4.19 diketahui nilai F_{table} sebesar 2,794 dengan taraf signifikat dibawah 0,05 dari pengelolaan data diatas didapatkan bahwa F_{hitung} sebesar 10,241 lebih besar dari 2,79 dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

7. Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil analisis koefisien determinasi terhadap PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin :

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,625 ^a	,390	,352	1,29216	2,020

a. Predictors: (Constant), HANDLING COMPLAINT, RESIKO, PENGARUH PERSEPSI

b. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Sumber diolah SPSS.21

Table 4.20 Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan estimasi regresi, diperoleh nilai Koefisien Determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) adalah 0,352 artinya 35,2% variasi dari semua variabel dependen (persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint) dapat menerangkan variabel independen (minat nasabah). Sedangkan sisanya ($100\% - 35,2\% = 64,8\%$) 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.

E. ANALISIS 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:

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,156	1,924		1,641	,107
	PENGARUH PERSEPSI	,195	,124	,235	1,572	,122
	RESIKO	,159	,290	,082	,550	,585
	HANDLING COMPLAINT	,585	,168	,438	3,484	,001

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH
Sumber diolah SPSS. 21

Tabel 4.21 Uji Regresi Linear berganda

Dari tabel 4.21 di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,156 + 0,195 X_1 + 0,159 X_2 + 0,585 X_3 \text{ atau}$$

$$\text{Minat Nasabah} = 3,156 \text{ (konstanta)} + 0,195 \text{ (Pengaruh Persepsi)} + 0,159 \text{ (Resiko)} + 0,585 \text{ (Handling Complaint)}.$$

Keterangan:

1. Konstanta sebesar 3,156 artinya apabila persepsi teknologi informasi, risiko, dan handling complaint dianggap constant (tetap) maka minat nasabah sebesar 3,156 satu satuan.
2. Koefisien regresi X1 sebesar 0,195 artinya apabila persepsi teknologi informasi naik sebesar satu satuan maka minat nasabah akan menurun sebesar 0,195 satu satuan dan sebaliknya.
3. Koefisien regresi X2 sebesar 0,159 artinya apabila risiko naik sebesar satu satuan maka minat nasabah meningkat sebesar 0,159 satu satuan.

4. Koefisien regresi X_3 sebesar 0,585 artinya apabila handling complaint naik sebesar satu satuan maka minat nasabah akan meningkat sebesar 0,585 satu satuan.

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

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian Uji t Parsial, diperoleh bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Menandakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh persepsi teknologi terhadap Minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin.
2. Dari hasil penelitian Uji t Parsial, diperoleh bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Menandakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara Resiko terhadap Minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin
3. Dari hasil penelitian Uji t Parsial, diperoleh bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Menandakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *Handling Complaint* terhadap Minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin
4. Koefisien Determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) adalah 0,352 artinya 35,2% variasi dari semua variabel dependen (persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint) dapat menerangkan variabel independen (minat nasabah). Sedangkan sisanya ($100\% - 35,2\% = 64,8\%$) diterangkan oleh variabel yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

B. SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin lebih meningkatkan kualitas layanan atas keluhan yang akan terjadi kepada nasabah baik saat akan dan setelah menggunakan internet banking. Sehingga dengan adanya pemberian rasa pelayanan atas keluhan yang baik dari pihak PT. Bank

SUMUT KCSy H.M. Yamin akan meningkatkan minat nasabah pengguna dalam menggunakan internet banking.

2. Untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama diharapkan dapat menambahkan variabel kemudahan dalam penggunaan dan manfaat. Selain itu juga dapat menggunakan variabel yang lebih variatif dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, Fahmi Natigor. Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Keperilakuan (Behavioral Aspect. USU Digital Library. 2004. hlm. 1
- Sunarto, "Public Relations Untuk Pelayanan Publik", Wacana, Vol. 10, No.2, 2011, hal.
- Amijaya.Gilang_Rizky.2010"Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", http://eprints.undip.ac.id/22558/1/GILANG_RIZKY_AMIJAYA.pdf, diakses pada 10 Februari 2021 pukul 18.30
- Barusman M. Yusuf S.2010." Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct- Performance Paradigm Di Indonesia", Jurnal Manajemen Dan Bisnis Vol. 1 No. 1 Hal. 1-20
- Chopipah, Fifip.2013 "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klik BCA Terhadap Kepuasan Nasabah"Jurnal Ekonomi Syariah Vol 2 No 2 hal 8
- Chusnia, Mei Sadatul.2014."Pengaruh layanan elektronik banking (e-banking) terhadap kepuasan nasabah di bni syariah kantor cabang pembantu Tulungagung", <https://adoc.pub/pengaruh-layanan-elektronik-banking-e-banking-terhadap-kepu.html>, diakses pada 10 Februari 2021 pukul 21.00
- Ghozali,Imam.2006.Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, IVSemarang: Badan penerbit UNDIP
- Gujarati Damodar.2013. Ekonometri Dasar, Jakarta: Erlangga
- Husein,Umar. 2010.Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Indonesia, Ikatan Bankir.2014. Memahami Bisnis Bank Syariah. Jakarta: PT. Gramedia

- Kiling,et.al Indria Stevani.2016.” Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Internet Banking Studi Kasus Pada PT. BNI Persero Tbk. Kantor Cabang Manado”. Jurnal EMBA Vol.4 No.5 Hal. 522-530
- Masyhud,Ali. 2006. Manajemen Risiko. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Priyatno, Dwi .2008. 5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17.Yogyakarta: Andi
- Qodratillah Meity Taqdir 2011. Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan
- Ratnaya, I Gede,2011.” Dampak Negatif Perkembangan Teknologi Informatika Dan Komunikasi Dan Cara Antisifasinya”, JPTK, UNDIKSHA, Vol. 8, No. 1, hal 17 – 28
- Riswandi, Budi Agus.2005. Aspek Hukum Internet banking. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Rochaety,Eti.2007.et,al, Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS.Jakarta:Mitra Wacana Media
- Rusadi, 2004.Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Rustam, Bambang Rianto.2013.Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat
- Santoso Singgih, 2011.Mastering SPSS Versi 19.Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Simarmata, Janner dkk.2021. Pengantar Teknologi Informasi. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Sri,Hardanto Sulad.2006. Manajemen Risiko Bagi Bank Umum. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sunarto, 2014. Pengantar Manajemen, Bandung: CV Alfabeta

<https://www.banksumut.co.id/>

Amijaya.” Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Dalam Menggunakan, Resiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking.” http://eprints.undip.ac.id/22558/1/GIL_ANG_RIZKY_AMIJAYA.pdf. (Diakses tanggal 15 Juni 2021)

Chusnia, Mei Sadatul “Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. <http://repo.iaintulungagung.ac.id/149/1/HALAMAN%20DEPAN%20MEI.pdf>. (Diakses pada tanggal 17 Juni 2021).

Chopipah, Fifi. “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klik BCA Terhadap Kepuasan Nasabah. Jakarta: Skripsi Manajemen. 2013

Maharsi, Sri dan Mulyadi, Yuliani. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)”. JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN, VOL. 9, NO. 1, MEI 2007: 18-28

LAMPIRAN

Lampiran I

KUISIONER PENELITIAN

Kepada : Yth Bapak/Ibu/Saudara/ i

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Melalui surat ini, saya Rudiamсыah Putra adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Agama Islam, Jurusan Perbankan Syariah sedang melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* (Study Kasus pada PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin) “

Sehubungan dengan penelitian ini, saya mengharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh guna untuk membantu saya dalam penulisan penelitian menjadi lebih baik. Identitas dan Jawaban anda akan saya simpan secara rahasia dan tidak dibocorkan oleh pihak manapun.

Terima kasih atas partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dosen Pembimbing

Peneliti

Dody Firman, SE., M.M

Rudiamсыah Putra

Lampiran II

KUESIONER PENELITIAN

Judul Skripsi : “PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* (Study Kasus pada PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin) “

Daftar Pertanyaan

Petunjuk Pengisian :

Pada pertanyaan di bawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan dan kondisi yang sebenarnya. Berilah tanda silang (√) pada jawaban yang saudara anggap paling benar. Hanya ada satu jawaban pada setiap nomor.

Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Umur Responden : tahun
3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. D3 / Sarjana
5. Apakah anda menggunakan layanan *internet banking* ?
 - a. Ya
 - b. Tidak

6. Perangkat yang anda gunakan dalam mengakses layanan *internet banking* ?
- a. Handphone
 - b. Laptop
 - c. Tab
 - d. Komputer

Petunjuk Pengisian :

Silahkan anda pilih 1 jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada , dengan cara memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KUESIONER PENELITIAN

No	Pertanyaan	Pernyataan				
		SS	S	KS	TS	STS
Persepsi Teknologi						
5.	Saya percaya bahwa Teknologi yang digunakan PT. Bank SUMUT KCSy H.M.Yamin sudah bagus.					
6.	Saya percaya dengan sistem layanan yang sudah baik.					
7.	Kemudahan melakukan transaksi dengan Layanan <i>Intenet banking</i> , seperti :					
	f. Transfer dana					
	g. Tarik tunai					
	h. Pembelian					
	i. Pengecekan saldo atau mutasi rekening					
	j. Menghemat biaya					

8.	<i>Internet banking</i> memudahkan aktivitas perbankan saya.					
Resiko		SS	S	KS	TS	STS
3.	Saya percaya PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin dapat mencegah timbulnya resiko, seperti :					
	c. Pencurian data nasabah					
	d. Kegagalan transaksi melalui layanan <i>Internet banking</i>					
4.	Bank menjamin keamanan Nasabah saat menggunakan layanan <i>Internet banking</i> .					
Handling Complaint		SS	S	KS	TS	STS
3.	PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin memberikan pelayanan terbaik atas keluhan nasabah.					
4.	PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin memberikan jawaban terbaik atas keluhan nasabah.					
Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking		SS	S	KS	TS	STS
4.	Dengan segala kecanggihan teknologi yang digunakan PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin, saya merasakan adanya manfaat dari layanan <i>internet banking</i> .					
5.	Dengan segala keamanan yang diterapkan PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin, saya merasa bahwa privasi saya terjamin dan aman menggunakan <i>internet banking</i> .					
6.	Kontrol yang baik atas setiap keluhan saya membuat saya terbantu dengan adanya layanan <i>internet banking</i> .					

HASIL JAWABAN RESPONDEN MENGGUNAKAN SKALA LIKERT

NO KUESIONER	PENGARUH PERSEPSI				JUMLAH X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	3	3	4	4	14
16	4	4	4	4	16
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	3	3	3	3	12
21	4	4	4	4	16
22	4	3	3	4	14
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	5	5	5	5	20
26	3	3	3	3	12
27	4	4	4	4	16
28	3	4	3	4	14
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	3	4	4	3	14
33	3	4	4	3	14
34	3	4	4	4	15
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	5	17

39	4	4	5	5	18
40	4	4	5	5	18
41	4	4	5	5	18
42	4	4	4	4	16
43	4	4	3	3	14
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	5	17
46	4	4	4	4	16
47	3	3	3	3	12
48	4	4	4	5	17
49	4	3	4	4	15
50	4	4	5	5	18
51	5	5	5	5	20
52	4	4	4	5	17

NO KUESIONER	RESIKO		JUMLAH X2
	X2.1	X2.2	
1	4	4	8
2	4	4	8
3	4	4	8
4	4	4	8
5	4	4	8
6	4	4	8
7	3	3	6
8	4	4	8
9	4	4	8
10	4	4	8
11	4	4	8
12	4	4	8
13	5	5	10
14	5	5	10
15	4	4	8
16	4	4	8
17	5	5	10
18	4	5	9
19	4	4	8
20	3	4	7
21	4	4	8
22	3	4	7
23	4	4	8
24	4	4	8

25	5	5	10
26	4	4	8
27	4	4	8
28	4	4	8
29	4	4	8
30	3	4	7
31	4	4	8
32	4	4	8
33	4	4	8
34	4	4	8
35	4	4	8
36	4	4	8
37	4	4	8
38	4	4	8
39	3	4	7
40	4	4	8
41	4	4	8
42	4	4	8
43	5	4	9
44	4	4	8
45	5	5	10
46	4	5	9
47	4	4	8
48	4	4	8
49	4	5	9
50	4	4	8
51	5	5	10
52	4	5	9

NO KUESIONER	<i>HANDLING COMPLAINT</i>		JUMLAH X3
	X3.1	X3.2	
1	4	4	8
2	4	3	7
3	4	3	7
4	4	4	8
5	3	3	6
6	4	4	8
7	3	3	6
8	4	4	8
9	4	4	8
10	5	5	10

11	4	4	8
12	4	4	8
13	5	5	10
14	5	5	10
15	4	3	7
16	4	4	8
17	5	5	10
18	5	5	10
19	4	4	8
20	3	4	7
21	4	4	8
22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	5	5	10
26	4	4	8
27	4	4	8
28	4	4	8
29	4	4	8
30	4	4	8
31	4	4	8
32	4	4	8
33	3	4	7
34	3	3	6
35	4	4	8
36	4	4	8
37	3	3	6
38	4	4	8
39	4	4	8
40	4	3	7
41	4	4	8
42	5	5	10
43	4	4	8
44	5	5	10
45	4	4	8
46	5	5	10
47	4	4	8
48	4	4	8
49	3	3	6
50	5	5	10
51	3	3	6
52	5	5	10

NO KUESIONER	MINAT NASABAH			JUMLAH Y
	Y.1	Y.2	Y.3	
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	4	3	3	10
5	4	4	3	11
6	4	4	4	12
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	3	3	3	9
10	5	5	5	15
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	5	5	5	15
14	5	5	5	15
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	5	5	5	15
18	5	5	5	15
19	4	4	4	12
20	3	3	3	9
21	4	5	4	13
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	5	5	5	15
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	4	3	3	10
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	3	4	4	11
33	3	4	4	11
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	3	3	3	9
37	4	4	4	12
38	5	4	4	13
39	5	5	5	15
40	4	5	4	13
41	4	4	4	12

42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	4	4	4	12
46	5	5	5	15
47	5	5	5	15
48	4	4	4	12
49	4	3	3	10
50	5	5	5	15
51	5	4	4	13
52	4	4	5	13

**HASIL DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN MENGGUNAKAN
SKALA LIKERT**

NO RESPONDEN	KARAKTERISITIK RESPONDEN		
	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN
1	1	1	2
2	1	2	3
3	1	1	3
4	1	1	3
5	2	2	3
6	2	2	2
7	2	2	3
8	2	2	3
9	1	2	3
10	2	2	2
11	2	2	3
12	2	1	3
13	2	1	3
14	2	2	3
15	2	1	3
16	1	2	2
17	1	2	2
18	1	2	2
19	1	1	2
20	2	1	2
21	2	1	2
22	2	1	3
23	1	1	3
24	1	1	3
25	1	1	3
26	2	1	3
27	2	3	1
28	2	1	1
29	2	1	3
30	2	1	2
31	1	1	2
32	1	2	3
33	1	2	3
34	1	3	3
35	2	2	3
36	2	2	3

37	2	2	3
38	1	1	2
39	1	1	2
40	2	1	3
41	2	1	2
42	2	1	2
43	2	1	2
44	2	1	2
45	2	1	2
46	2	1	3
47	2	1	2
48	1	1	3
49	1	1	3
50	1	1	3
51	1	1	3
52	1	1	3

Keterangan :

JENIS KELAMIN

LAKI-LAKI	1
PERMPUAN	2

UMUR

18-29 TAHUN	1
30-49 TAHUN	2
50 TAHUN KEATAS	3

PENDIDIKAN

SD- SMP	1
SMA	2
D3- S1	3

TABEL T

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63, 657	1
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	2
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	3
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	4
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	6
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	7
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	8
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	9
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	10
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	11
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	12
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	13
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	14
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	15
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	16
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	17
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	18
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	19
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	20
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	21
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	22
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	23
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	24
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	25
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	26
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	27
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	28
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	29
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	30
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	31
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	32
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	33
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	34
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	35
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	36
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	37
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	38
39	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708	39

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	40
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	41
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	42
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	43
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	44
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	45
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	46
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	47
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	48
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	49
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	50
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	51
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	52
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	53
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	54
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	55
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	56
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	57
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	58
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	59
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	60
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	61
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	62
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	63
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	64
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	65
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	66
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	67
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	68
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	69
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	70
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	71
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	72
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	73
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	74
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	75
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	76
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	77
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	78

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	Inf.

TABEL F

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
13	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22
	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Batri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Maya Ganda & Capung
Sila menjembatani antar kita agar disatukan
dalam cita tujuannya.



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

09 Ramadhan 1442 H
21 April 2021 M



Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rudiamsyah Putra
Npm : 1401270156
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,16
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran Pembiayaan Murabahah DP % pada PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin	✓	✓	✓
2	Faktor-faktor penyebab Assymmetric Informasi pada Pembiayaan Mudharabah (Study Kasus PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin)	✓	✓	✓
3	Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan Handling Complaint terhadap minat nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Study Kasus PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin)	Acc Grant copying 21/4/21	Ddr. Firmay S.E. M.N.	21/4/21

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan
terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

Rudi
(Rudiamsyah Putra)

Keterangan :

Dibuat rangkap 3 setelah di ACC : 1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di
skripsi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Silahkan menjawab surat ini agar disertai nomor dan tanggalnya

Nomor : 92/II.3./UMSU-01/F/2021
Lamp : -
Hal : **Mohon Izin Riset**

14 Muharram 1443 H
23 Agustus 2021 M

Kepada Yth :

Pimpinan PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin

Jl. Prof.H.M. Yamin SH No.484 Kel. Sei Kera Kec. Medan Perjuangan, Kota Medan

Di

Tempat

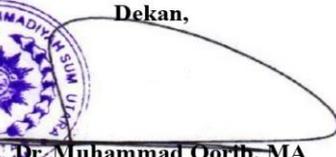
Assalamu'alaikum Warohamtullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI MEDAN) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Rudiansyah Putra
NPM : 1401270156
Semester : XIV
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih. Semoga Allah meridhoi segala amaal yang telah kita perbuat, amin.

Wassalamu'alaikum Warohamtullahi Wabarokatuh

Dekan,

Dr. Muhammad Oorib, MA
NIDN : 0103067503

KANTOR CABANG SYARIAH:

MEDAN

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652
Medan, 09 September 2021

No : 581 /KCSy01-Ops/L/2021
Lamp. :-

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di -
Tempat

Hal : Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,

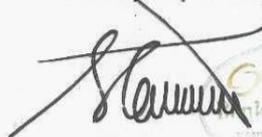
Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 92/II.3/UMSU-01/F/2021 tanggal 23 Agustus 2021 dan surat dari KCPSy HM Yamin No : 427/KCSy01-KCPSy010/L/2021 tanggal 02 September 2021 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM Yamin, adapun data Mahasiswa sebagai berikut:
Nama : Rudiamsyah Putra
NIM : 1401270156
Judul : Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking
2. Permohonan tersebut telah Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM Yamin. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM Yamin dan menjaga rahasia bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) Eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM Yamin.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT. Bank Sumut
Kantor Cabang Syariah Medan
Pemimpin Operasional Cabang



ZULFIKAR
NPP.1239.160677.110804



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dody Firman, SE., M.M

Nama Mahasiswa : Rudiansyah Putra
Npm : 1401270156
Semester : XIV
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
25/08/2021	- Perbaiki populasi & sampel	/	
28/08/2021	- Perbaiki uji validitas	/	
31/08/2021	- Perbaiki uji parsial & simultan	/	
03/09/2021	- Perbaiki kesimpulan & saran - Daftar Pustaka	/	
06/09/2021	- Buat Abstrak Perbaiki Abstrak	/	
09/09/2021	Revisi Sidang Maja Hijau	/	

Medan, 09 September 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Oorib. MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati. M.E.I

Pembimbing Skripsi

Dody Firman. SE., M.M



FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi: Jalan Khatib Sulaiman, Medan 20138 Telp: (061) 4072100 - 4072101
Website: www.umsu.ac.id E-mail: ...



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.Ei
 Dosen Pembimbing : Dody Firman, SE., M.M

Nama Mahasiswa : Rudiansyah Putra
 Npm : 1401270156
 Semester : XIII
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking.

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
21/4/2021	- Rumus Belakang Masalah agar menyerta - data akurat - Perbaiki Rumus on Masalah - Perbaiki Supaya Manfaat. Penelitian - Urutan Prioritas agar lebih spesifik - sesuai topik penelitian - Perbaiki Kerangka Berpikir	<i>[Signature]</i>	
28/05/2021	- Buat Difer. Is - Buat Difer. Pustaka - Matriks Keg. Penelitian	<i>[Signature]</i>	
03/8/2021	Ace Seminar Proposal	<i>[Signature]</i>	

Medan, *Agst* 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

[Signature]

Dr. Rahmayati, M.Ei

Pembimbing Proposal

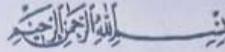
[Signature]

Dody Firman, SE., M.M



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 663
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH

Pada hari Jumat, 20 Agustus 2021 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rudiansyah Putra
Npm : 1401270156
Semester : XIV
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking.

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	
Bab II	Hipotesa Perbaiki Defenisi Operasional
Bab III	
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Tim Seminar

Medan, Agustus 2021

Ketua

(Dr. Rahmayati, M.Ei)

Pembimbing

(Dody E. Sidiyasa, M.M)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembahas

(Dr. Rahmayati, M.Ei)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Ula mangarah surai ni agar anabukan
Nasam den tangganya



Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah** yang diselenggarakan pada Hari **Jumat, 20 Agustus 2021** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rudiansyah Putra
Npm : 1401270156
Semester : XIV
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking*.

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, Agustus 2021

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Rahmayati, M.Ei)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembimbing

(Dody Firman, S.E., M.M)

Pembahas

(Dr. Rahmayati, M.Ei)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan
Wakil Dekan I



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rudiamsyah Putra
T/T.Lahir : Kampung Durian, 10 Juli 1996
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
No Telpon : 082370587497
Email : rudiamsyahputra@gmail.com
Alamat : Jl. Abdul Hakim Kompleks Cluster Iman Segar No. 4

Pendidikan :

1. Tahun 2002 - 2008 : Lulus SDN 117850 Kampung Durian
2. Tahun 2008 - 2011 : Lulus SMPN 2 Kualuh Selatan
3. Tahun 2011 - 2014 : Lulus SMAN 1 Kualuh Selatan
4. Tahun 2014-2021 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini Saya Perbuat Dengan Sebenar-benarnya.

Medan, September 2021

Hormat Saya



RUDIAMSYAH PUTRA
NPM:1401270156