

**PENGARUH IMPLEMENTASI CHIP DI DEBIT CARD  
TERHADAP KENYAMANAN NASABAH  
( Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri  
KCP Medan Sukaramai )**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**EKA NANDA FAUZIAH**

**NPM : 1501270024**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

Acc Sidang mega Hujan  
17  
103-2019

**PENGARUH IMPLEMENTASI CHIP DI DEBIT CARD  
TERHADAP KENYAMANAN NASABAH  
( Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri  
KCP Medan Sukaramai )**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**EKA NANDA FAUZIAH**

**NPM : 1501270024**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

**PENGARUH IMPLEMENTASI CHIP DI DEBIT CARD  
TERHADAP KENYAMANAN NASABAH  
(Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri  
KCP Medan Sukaramai)**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**EKA NANDA FAUZIAH**  
NPM: 1501270024

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Pembimbing



**Riyan Pradesyah SE.Sy, M.EI**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penelitian skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

**NAMA MAHASISWA** : EKA NANDA FAUZIAH  
**NPM** : 1501270024  
**PROGRAM STUDI** : PERBANKAN SYARIAH  
**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH IMPLEMENTASI CHIP DI DEBIT CARD TERHADAP KENYAMANAN NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai)

Medan, 15 Maret 2019

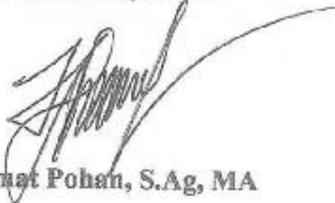
Pembimbing



Riyan Pradesyah SE.Sy, M.FI

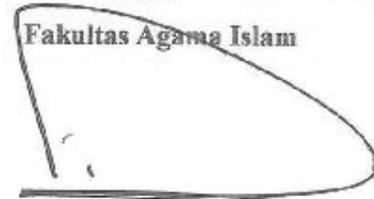
Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Selamat Pohan, S.Ag, MA

Dekan  
Fakultas Agama Islam



Dr. Muhammad Qorib, MA



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

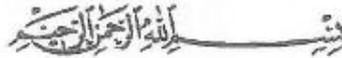
**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

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

Bila menjabar surat ini agar disebutkan  
Memor dan tanggalnya



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S-1 (Strata Satu)  
Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, MA  
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, SE.Sy., M.EI  
Nama Mahasiswa : Eka Nanda Fauziah  
Npm : 1501270024  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Chip di Debit Card terhadap Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai).

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
10-02-2019.	- Perbaiki Kuisisioner sesuai dengan Indikator penelitian	pk	
21-02-2019.	- Buat kuisisioner dalam bentuk pernyataan Bukan pertanyaan.	pk	
27-02-2019.	BAB IV - Deskripsi Respondent harus elibua - masukan deskripsi tentang lama menjadi nasabah. - Buat frekuensi jawaban.	pk	
01-03-2019.	BAB IV - masukan uji normalitas, uji mult. kolinearitas, dan heteroskedastisitas, sebelum masukan uji Regresi sederhana.	pk	

Medan, 15 Maret 2019

Diketahui/Disetujui  
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Selamat Pohan S.Ag, MA

Pembimbing Skripsi

Riyan Pradesyah, SE.Sy., M.EI



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

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

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S-1 (Strata Satu)  
Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, MA  
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, SE.Sy., M.EI  
Nama Mahasiswa : Eka Nanda Fauziah  
Npm : 1501270024  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Chip di Debit Card terhadap Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai).

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
05-03-2019	BAB IV - Jabatan bidang persumahan yang di dapat pada uji Regresi linier sederhana.	pk	
06-03-2019	BAB V - Kesimpulan soal-soal dengan Rumusan masalah yang ada di lembar balokan.	pk	
11-03-2019	Ace Sidang Meja Hijau	pk	

Diketahui/ Disetujui  
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Selamat Pohan S.Ag, MA

Medan, 15 Maret 2019

Pembimbing Skripsi

Riyan Pradesyah, SE.Sy., M.EI



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

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

Bila menjawab surat ini agar dicantumkan  
Nomor dan tanggalnya



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Eka Nanda Fauziah

Npm : 1501270024

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Chip di Debit Card terhadap Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai).

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 15 Maret 2019

Pembimbing Skripsi

Riyan Pradesyah, SE.Sy., M.EI

Diketahui/ Disetujui  
Oleh:

Dekan  
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program  
Studi Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S. Ag, MA

Medan, 15 Maret 2019

Lampiran : Istimewa

Hal : Skripsi a.n. Eka Nanda Fauziah

Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di-

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Eka Nanda Fauziah yang berjudul: PENGARUH IMPLEMENTASI CHIP DI DEBIT CARD TERHADAP KENYAMANAN NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai). Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqosah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pcrbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing



Riyan Pradesyah SE.Sy, M.EI

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirobbil'alamin

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Atas kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan anugrah yang dinamakan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu kulimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi.

### **Ibunda Sri Hastuty dan Ayahanda Hasanuddin Tercinta**

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ke persembahkan karya kecil yang sederhana ini kepada Ibunda (Sri Hastuty) dan Ayahanda (Hasanuddin) yang telah memberikan kasih sayang secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tidak mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Untuk kakek nenek yang selalu memberikan support dan doa yang tidak ada habisnya. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibunda dan Ayahanda bahagia karena ku sadar selama ini belum bisa berbuat lebih kepada Ibunda dan Ayahanda. Untuk Ibunda dan Ayahanda yang selalu membuatku termotivasi dan selalu melimpahkan cinta dan kasih sayangnya, selalu mendoakanku, selalu menasihatiiku serta selalu meridhoi di setiap langkahku melakukan hal yang terbaik.

Terimakasih Ibu... Terimakasih Ayah...

### **Adik Tersayang**

Sebagai tanda terimakasih, ku persembahkan karya sederhana ku ini untuk adikku satu-satunya (Muhammad Tafrian Arindra). Terimakasih telah memberikan semangat, inspirasi, dan doanya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga hal terbaik yang adik berikan menjadikan ku orang yang lebih baik lagi.

Thank's for everything,...

Because life is the chance, get it, Did  
it, and tawakal is perfecting  
everything

**Eka Nanda Fauziah**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH IMPLEMENTASI CHIP DI DEBIT CARD  
TERHADAP KENYAMANAN NASABAH  
(Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri  
KCP Medan Sukaramai)**

Oleh:

**EKA NANDA FAUZIAH**

**NPM: 1501270024**

*Telah Selesai Diberikan Bimbingan Dalam Penelitian Skripsi Sehingga  
Naskah Skripsi ini Telah Memenuhi Syarat dan Dapat Disetujui  
Untuk Dipertahankan Dalam Ujian Skripsi*

Medan, 15 Maret 2019

Pembimbing

  
**Riyan Pradesyah SE.Sy, M.EI**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Eka Nanda Fauziah  
NPM : 1501270024  
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Chip Di Debit Card Terhadap  
Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah  
Mandiri KCP Medan Sukaramai)

Dengan ini menyatakan

1. Penelitian yang saya lakukan dengan judul diatas belum pernah diteliti di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Penelitian ini saya lakukan sendiri tanpa ada bantuan dari pihak manapun dengan kata lain penelitian ini tidak saya tempahkan (dibuat) oleh orang lain dan juga tidak tergolong *Plagiat*.
3. Apabila poin 1 dan 2 diatas saya langgar, maka bukan menjadi tanggungjawab dosen pembimbing atau pihak Fakultas Agama Islam, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga, dan dapat dipergunakan sebagaimana seharusnya.

Medan, 14 Maret 2019  
Hormat Saya  
Yang Membuat Pernyataan



Eka Nanda Fauziah

1501270024

## ABSTRAK

**Eka Nanda Fauziah, 1501270024, Pengaruh Implementasi *Chip Di Debit Card* Terhadap Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Medan Sukaramai), Dosen Pembimbing Rihan Pradesyah SE.Sy, M.EI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh implementasi chip di *debit card* terhadap kenyamanan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Medan Sukaramai. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pengolahan data SPSS *Statistic*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri dengan sampel ditentukan dengan rumus slovin dari 1002 nasabah dapat ditarik sampel sebanyak 91 nasabah. Sampel penelitian menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengeumpulan data yang digunakan terdiri dari wawancara, studi komentasi, dan juga angket kuesioner yang disebarakan kepada 91 nasabah dan metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa model regresi penelitian ini cenderung merapat kegaris dan dapat disimpulkan uji normalitas pada variabel penelitian ini kesemuanya berdistribusi normal, artinya signifikan, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,615 > 1987$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa chip debit card berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan nasabah dengan nilai *R Square* sebesar 0,071 atau 7,1%, sedangkan sisanya sebesar 92,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

***Kata Kunci: Chip Debit Card, dan Kenyamanan Nasabah.***

## ABSTRACT

**Eka Nanda Fauziah, 1501270024, Effect of Chip Implementation on Debit Cards on Customer Convenience (Case Study at PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Medan Sukaramai), Supervisor Riyan Pradesyah SE.Sy, M.EI**

This study aims to determine whether there is an influence on the chip card implementation on the convenience of customers of PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Medan Sukaramai. The approach in this study is a quantitative approach to processing SPSS Statistics data. The population in this study were all customers at PT. Bank Syariah Mandiri with a sample determined by the Slovin formula of 1002 customers that can be drawn as many as 91 customers. The research sample used accidental sampling technique. The data collection technique used consisted of interviews, commentary studies, and also questionnaire questionnaires distributed to 91 customers and the data analysis method used was simple linear regression. The results of the study indicate that the regression model of this study tends to close together and can be concluded that the normality test in this research variable is all normally distributed, meaning significant, while  $t_{count} > t_{table}$  ( $2,615 > 1987$ ) then  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected, so it can be concluded that the debit chip card has a significant effect on customer convenience with a value of R Square of 0.071 or 7.1%, while the remaining 92.9% is influenced by other variables not mentioned in this study.

***Keywords: Debit Card Chip, and Customer Comfort.***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan Skripsi dengan judul: **“Pengaruh Implementasi Chip Di Debit Card Terhadap Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai)”**.

Untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Skripsi ini adalah wujud dari kerja keras dan bimbingan dari berbagai pihak yang dengan tulus telah memberikan ilmu dan menyertai selama penyusunan sampai selesai. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Hasanuddin dan Ibunda Sri Hastuty yang telah mendidik dan selalu memberikan dukungan baik moral maupun material dengan penuh kasih sayang, semoga senantiasa tetap dalam lindungan-Nya.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani, S.Pd.I., MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Munawir Pasaribu, S.Pd.I., MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Selamat Pohan, S.Ag., MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Riyan Pradesyah SE.Sy., M.EI selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan dosen pembimbing Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh *staff* dosen pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak menjadi peran dalam masa studi penulis selama ini.
9. Teman-teman kelas PBS pagi dan Team hore ku, Noni, Astrik, Monmon, Cut sepuh, Ratih Furqoni, Embulku, sepupuku Ajeng Tj, serta junior kost yang selalu memberi support dan doa juga menjadi moodbooster dalam masa studi penulis selama ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semuanya dan penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

*Wassalammu'alaikum, Wr. Wb*

Medan, 15 Maret 2019

Penulis

**( Eka Nanda Fauziah )**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
F. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORETIS.....</b>	<b>7</b>
A. Deskripsi Teori.....	7
1. Kenyamanan Nasabah.....	7
a. Pengertian Nasabah.....	7
b. Jenis-Jenis Nasabah.....	7
c. Pengertian Kenyamanan Nasabah .....	8
2. Chip .....	9
a. Pengertian Chip .....	9
b. Tipe dan Komponen Chip Card.....	10
c. Pengolahan Data Pada Chip Card.....	11
d. Prinsip Syar'I Yang Harus Di Penuhi Bagi Pengguna Dan Penanggung Jawab Chip.....	20
3. Debit Card (Kartu Debit) .....	17
a. Pengertian Debit Card (Kartu Debit).....	17
b. Fungsi Kartu Debit.....	18
c. Karakteristik Debit Card (Kartu Debit).....	19

d. Prinsip Syar'I yang harus dipenuhi	
4. Bank .....	21
a. Pengertian Bank .....	21
5. Cybercrime .....	23
a. Pengertian Cybercrime .....	23
b. Ruang Lingkup Kejahatan Siber.....	25
c. Karakteristik Cybercrime.....	26
d. Jenis-jenis Cybercrime .....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Pemikiran .....	31
D. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Metode Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	34
D. Variabel Penelitian .....	35
E. Definisi Operasional Variabel .....	35
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Institusi .....	44
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri .....	44
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	45
3. Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri.....	46
4. Ruang Lingkup Bidang Usaha .....	46
5. Struktur Organisasi .....	51
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	52
C. Hasil dan Analisis Data .....	54
D. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60

E. Uji Asumsi Klasik .....	62
F. Uji Hipotesis (uji t) .....	65
G. Uji Regresi Linier Sederhana .....	66
H. Uji Koefisien Determinasi .....	67
I. Interpretasi Hasil Data Penelitian .....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	70

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1. Data Pengamanan Nasabah .....	2
Tabel II.1. Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel III.1. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	34
Tabel III.2. Indikator Chip Debit Card .....	36
Tabel III.3. Indikator Kenyamanan.....	36
Tabel III.4. Penilaian Skala Likert .....	38
Tabel III.5. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	40
Tabel IV.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel IV.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
Tabel IV.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .	53
Tabel IV.5. Analisis Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel IV.6. Analisis Data Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel IV.7. Analisis Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
Tabel IV.8. Analisis Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	55
Tabel IV.9. Distribusi Frekuensi Variabel Chip Debit Card .....	56
Tabel IV.10. Distribusi Frekuensi Variabel Kenyamanan Nasabah .....	58
Tabel IV.11. Uji Validitas Variabel Chip Debit Card .....	61
Tabel IV.12. Uji Validitas Variabel Kenyamanan Nasabah .....	61
Tabel IV.13. Uji Reliabilitas Variabel Chip Debit Card.....	62
Tabel IV.14. Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan Nasabah .....	62
Tabel IV.15. Uji Normalitas Sample Kolmogorov – Smirnov Test.....	63
Tabel IV.16. Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel IV.17. Uji Heterokedastisitas – Uji Glejser .....	65
Tabel IV.18. Uji Hipotesis (Uji t) .....	65
Tabel IV.19. Uji Regresi Linier Sederhana .....	67
Tabel IV.20. Uji Koefisien Determinasi .....	68

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar IV.1. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Medan Sukaramai .....	51
Gambar IV.2. Uji Hipotesis (uji t).....	66

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai perusahaan berbasis Fintech (*Financial Technology*), perbankan dituntut untuk mampu menjamin keamanan simpanan sekaligus transaksi para nasabah. Tuntutan tersebut diwujudkan oleh perbankan dengan memberikan sistem pengamanan pada setiap produk dan jasa yang ditawarkannya. Salah satunya adalah fasilitas kartu debit atau yang disebut juga sebagai kartu ATM. Keberadaan kartu debit/kartu ATM harus diakui memang menguntungkan dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Sementara bagi lembaga bank sendiri, fasilitas kartu ATM yang diberikan kepada nasabah dapat mengurangi antrian. Menyadari risiko penggunaan kartu debit/kartu ATM, Bank Indonesia (BI) selaku pemegang otoritas tertinggi dalam industri perbankan memberlakukan aturan berkenaan dengan keamanan kartu debit/kartu ATM. Dulu kartu ATM menggunakan teknologi pita magnetik (*magnetic stripe*) sebagai sistem keamanannya.<sup>1</sup> Pada 30 Desember 2015 BI mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No.17/52/DKSP yang berisi: “Implementasi Standar Nasional Teknologi *Chip* dan Penggunaan *Personal Identification Number Online* 6 (Enam) Digit untuk Kartu ATM dan/atau Kartu Debet yang diterbitkan di Indonesia”.<sup>2</sup> Deputi Gubernur Bank Indonesia pun sudah menjelaskan latar belakang utama pemberian chip di kartu debit itu untuk keamanan transaksi. Sekarang ini, sebagian besar kartu debit juga sudah mulai mengimplementasikan teknologi chip dan penggunaan PIN (*Personal Identification Number*) sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) tersebut di atas. Sesuai dengan data pengamanan nasabah berikut ini :

---

<sup>1</sup> Diki Indra Lesmana, “Keunggulan Kartu ATM Dengan Teknologi Chip”, Vol.1 No.1, summer 2012, h.3

<sup>2</sup> SEBI No.17/52/dkps, diakses dari <https://www.bi.go.id>, pada pukul 09.08 Jum’at 25 Januari 2019

**Tabel I.1**  
**Data Pengamanan Nasabah**

No.	Tahun	Jumlah	Persentase (%)
1	2016	314	8%
2	2017	857	25%
3	2018	1002	30,8%

Sumber : [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id)

Berdasarkan data lapangan yang menyatakan nasabah yang sudah mengimplementasikan chip di *debit card* nya menunjukkan bahwa pada tahun 2016 mencapai 8% atau 314 nasabah, tahun 2017 mencapai 25% atau 857 nasabah , dan tahun 2018 mencapai 30,8% atau 1002 nasabah, hal tersebut dinilai perlu untuk mendapatkan tindak lanjut dari kegiatan Implementasi Standar Nasional Teknologi *Chip* sesuai Surat Edaran Bank Indonesia. Jumlah nasabah yang menggunakan *debit card* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai sebanyak 4.255 nasabah<sup>3</sup>

Satu kasus lama tercatat disini yaitu pada tanggal 27 Juni 2014 lalu, Kepolisian Daerah Sumatera Utara (Polda Sumut) membongkar jaringan pembobol mesin ATM di Medan. Polisi menangkap 7 orang anggota sindikat. Menurut Kepala Sub II Direktorat Reserse, AKBP Yusuf Syafrudin, tiga dari tujuh tersangka itu merupakan Security dan karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika (SSI). Uang yang dibobol mencapai ratusan juta rupiah.<sup>4</sup> Dan kasus yang paling baru terjadi di tahun 2019 ini tapi bukan di Kota Medan, yaitu tepatnya tanggal 17 Januari lalu, petugas Unit Jatanras Satreskim Polres Asahan menembak empat pembobol ATM yang kerap melakukan aksinya di mesin ATM yang ada di kawasan Supermarket Desa Aek Loba Kabupaten Asahan.

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai pada tanggal 04 Januari 2019

<sup>4</sup> Suara Pembaruan, Polisi Bongkar Sindikat Pembobolan ATM Di Medan, diakses dari <https://sp.berisatu.com>, pada pukul 11.02 Jum'at 25 Januari 2019

Namun uang yang dibobol lebih sedikit dibanding kasus di atas, yaitu hanya dua juta rupiah.<sup>5</sup>

Sementara itu, pada bulan Mei 2018 lalu kerugian yang terjadi di akibatkan kejahatan *skimming* sudah tercatat total mencapai Rp1,49 Miliar dengan kasus tercatat sudah sebanyak 62 kali terjadi. Kasus *skimming* ini terjadi tidak hanya di bank-bank lokal saja, tetapi terjadi juga di bank-bank asing yang ada di Indonesia. Kasus *skimming* ini marak terjadi di luar pulau Sumatera, yaitu di pulau Jawa. Seperti halnya yang di alami oleh salah satu aktor Indonesia, yaitu Chiko Jerikho adalah salah satu korban kejahatan *skimming* yang mengalami kerugian kehilangan uang sebesar Rp 10 juta pada bulan April lalu di salah satu bank yang ada di Jakarta. Tidak ada kasus terbaru di tahun 2018 mengenai *phising*, namun pada 2017 lalu, Indonesia sempat menempati urutan ke-9 pada kasus *phising*. *Phising* masih menempati serangan teratas yang memberi akses ke penyerang untuk membuka informasi data pribadi melalui *link* atau situs web palsu. Total kerugian tercatat pada awal tahun 2016 mencapai Rp 130 Miliar dari 300 rekening nasabah bank di Indonesia. Pelaku *phising* ini umumnya WNA (warga negara asing) yang menyelip masuk ke Indonesia. Kejahatan *phising* ini marak dilakukan di luar pulau Sumatera.

Jadi, untuk kasus yang sudah tercatat di kota Medan umumnya sering terjadi pembobolan ATM saja, untuk kasus *skimming* dan *phising* belum pernah terjadi di kota Medan, tetapi banyak terjadi di kota-kota lain seperti Surabaya, Jakarta, dll. Oleh karena itu nasabah merasa kurang nyaman dengan isu-isu kejahatan tersebut diatas yang telah beredar informasinya walaupun belum pernah terjadi di kota Medan.

Berdasarkan penjelasan yang sudah penulis paparkan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang seberapa besar pengaruh di implementasikan atau di terapkannya chip sesuai Surat Edaran Bank Indonesia di atas. Judul penelitian: **“Pengaruh Implementasi Chip Di Debit Card**

---

<sup>5</sup> Tribun News, Empat Pelaku Pembobolan ATM Antar Kota Jaringan Medan Ditembak Polisi, diakses dari <http://m.tribunnews.com/regional/2019/01/17>, pada pukul 11.25 Jum'at 25 Januari 2019

## **Terhadap Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai)”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Kerahasiaan data nasabah belum benar benar aman.
- 2) Masih adanya gangguan jaringan di ATM sehingga kurang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.
- 3) Tingginya biaya administrasi yang dirasakan nasabah.
- 4) Belum terhubung ke seluruh kanal pembayaran sehingga belum bisa disebut Best practice internasional

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah yang di ketahui adalah sebagai berikut: “Apakah ada pengaruh implementasi chip di debit card terhadap kenyamanan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai?”

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah : “Untuk melihat pengaruh implementasi chip di debit card terhadap kenyamanan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai.”

### **E. Manfaat Penelitian**

- 1) Bagi Penulis

Sebagai sarana menambah pengalaman dan wawasan peneliti yang berhubungan dengan bidang kajian yang diperoleh selama kuliah.

2) Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran pada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam memaksimalkan kenyamanan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri dalam menggunakan debit card.

3) Bagi Universitas

Penulisan skripsi ini merupakan tindak implementasi terhadap teori-teori yang telah penulis dapatkan selama menempuh masa studi dan dipadukan dengan realita yang ada dilapangan dengan hasil penelitian.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dengan sistematis yang terdiri dari beberapa bab, yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori-teori tinjauan pustaka yang terkandung dari literatur-literatur dari berbagai pustaka buku. Yang membahas pengertian-pengertian umum mengenai nasabah, kenyamanan nasabah, chip, debit card, serta cybercrime. Tentang isi pokok-pokok pembahasan seputar nasabah, kenyamanan nasabah, chip, debit card, serta cybercrime.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode yang penulis gunakan dalam penelitian dan bagaimana cara penulis mengumpulkan data untuk penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai hasil pembahasan penelitian.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan akhir dari seluruh rangkaian pembahasan dalam skripsi ini. Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari penulis mengenai hal-hal yang dibahas dalam skripsi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Kenyamanan Nasabah**

###### **a. Pengertian Nasabah**

Menurut Pasal 1 Angka (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006, nasabah didefinisikan yaitu: “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in-customer*)”.<sup>6</sup>

Dari pengertian diatas berarti ada dua jenis nasabah, yaitu nasabah yang memiliki rekening di bank dan nasabah yang hanya menggunakan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.

Nasabah (*Beneficial Owner*) adalah setiap orang yang memiliki dana, yang mengendalikan transaksi, yang memberikan kuasa atas terjadinya suatu transaksi dan/atau yang melakukan pengendalian melalui perjanjian.<sup>7</sup>

Berarti hanya seorang nasabah yang boleh melakukan setiap transaksi atau perjanjian kepada bank dan memberikan kuasa kepada bank atas dananya yang disimpan.

###### **b. Jenis-jenis Nasabah**

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, membagi nasabah bank menjadi sebagai berikut :

- 1) Nasabah Penyimpan, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah Debitur, yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*, (Jakarta: Visimedia, 2011), h.128

<sup>7</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2014), h.122

Berarti tidak hanya yang memiliki rekening saja,tapi yang tidak memiliki rekening dan menggunakan jasa bank pun termasuk nasabah.Jika dilihat dari kegiatan usaha dan fungsi perbankan syariah terdapat tiga jenis nasabah, baik pihak yang menggunakan jasa bank syariah maupun UUS. Ketiga nasabah tersebut adalah :

- 1) Nasabah Penyimpan, adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank syariah dan atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan
- 2) Nasabah Investor, adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank syariah dan atau UUS dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan
- 3) Nasabah Penerima Fasilitas, adalah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan prinsip syariah<sup>9</sup>

Apabila dibandingkan dengan kegiatan usaha perbankan konvensional, kegiatan usaha perbankan syariah tidak jauh berbeda, hanya saja setiap produk perbankan syariah disertai dengan jenis akadnya yang sesuai dengan prinsip syariah.

### **c. Pengertian Kenyamanan Nasabah**

Kesenangan atau nyaman (*enjoyment*) adalah sejauh mana suatu kegiatan melakukan suatu aktifitas dipersepsikan menjadi sesuatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari nilai instrumental. Atas dasar ini, nyaman yang dirasakan adalah bentuk motivasi intrinsik dan menekankan pada kesenangan dan kepuasan yang melekat dari aktifitas tertentu. Kenyaman merupakan keadaan dimana seseorang individu menggunakan atau melakukan aktifitasnya dianggap menyenangkan untuk dirinya sendiri.<sup>10</sup> Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian seseorang terhadap lingkungannya. Konsep tentang kenyamanan ini sulit untuk didefinisikan karena lebih cenderung ke penilaian responsif individu.

---

<sup>8</sup>*Ibid*, h.129

<sup>9</sup> Rachmadi Usman, *Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2010), h.6

<sup>10</sup> Dirwan dan Ayu Pertiwi, “Pengaruh Kenyamanan Dan Kemudahan Penggunaan Fasilitas ATM BNI Taplus Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar”, Vol.3 No.1, summer 2013, h.240-241

Kenyamanan juga merupakan keadaan dimana nasabah ataupun pelanggan merasa mudah saat membeli dan menggunakan layanan jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.<sup>11</sup>

Kenyamanan nasabah diartikan sebagai fleksibel suatu sistem dalam hal waktu dan tempat. Kenyamanan merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Adapun indikator dari kenyamanan adalah :

- 1) Penganjuran pada orang lain, nasabah mampu dan mau menjadi sumber informasi kepada calon nasabah lain.
- 2) Penolakan kepada produk lain, nasabah memiliki hubungan emosional yang kuat sehingga tidak berpengaruh terhadap ajakan atau tawaran dari bank lain.
- 3) Pembelian atau pemakaian berulang<sup>12</sup>

## 2. Chip

### a. Pengertian Chip

*Chip card* adalah kartu plastic yang berukuran sama dengan kartu kredit yang didalamnya terdapat *chip* silicon yang disebut *microcontroller*. *Chip* merupakan *integrated circuit* yang terdiri dari prosesor dan memori. *Chip*, seperti layaknya CPU (*Central Processing Unit*) di komputer, bertugas melaksanakan perintah dan menyediakan *power* ke *chip card*.<sup>13</sup>

*Chip* yang ditanamkan pada kartu debit ini yang menyimpan data secara berubah-ubah atau secara dinamis pada setiap kali melakukan transaksi sesuai dengan perintah. *Chip* dikatakan *integrated circuit* (sirkuit terpadu) karena

---

<sup>11</sup> Elvien Trihanda, "Pengaruh Kualitas Yang Dirasa, Biaya Peralihan, Kenyamanan, Kepuasan Dan Nilai yang Dirasa Terhadap Loyalitas Nasabah Internet Banking BNI Di Surabaya", Vol.2 No.18, h.4

<sup>12</sup> Erdah Litriani dan Lemiyana, "Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah Di Perbankan Syariah Kota Palembang", Vol.2 No.2, summer 2016, h.42

<sup>13</sup> Rizkiana Novitasari, "Serangan Pada System Keamanan ATM Dengan Kartu Magnetic Stripe Dan solusi Yang Ditawarkan Dengan Penggunaan Kartu Chip", Vol.4 No.1, summer 2016, h.3

bentuknya yang kecil tapi mampu menyimpan data ribuan bahkan jutaan di prosesor dan memorinya.

Chip card mempunyai kemampuan untuk memproses dan menginterpretasikan data, serta menyimpan data tersebut secara aman. Apalagi dengan perkembangan algoritma kriptografi, data yang disimpan akan dienkripsi terlebih dahulu, sehingga tidak mudah dibaca oleh pihak yang tidak berwenang/berhak. Hal ini akan mempersulit pemalsuan chip card. Ukuran dan dimensi chip card adalah :

- 1) Dimensi kartu, yaitu panjang 87,6mm, lebar 53,98mm dan tebal 0,76mm
- 2) Kartu terbuat dari PVC (*Polyvynl Chloride*) atau PVCA (*Polyvynl Chloride Acetate*).<sup>14</sup>

Karena kemajuan teknologi yang semakin berkembang, chip dirancang dengan dimensi kartu yang sangat tipis agar memudahkan dalam penggunaannya. Chip card juga dibuat dari bahan PVC agar kartu lebih tahan lama dan ramah lingkungan.

Chip disebut sebagai '*silicon chip*' atau yang lebih tepat sirkuit integral. Suatu bagian kecil material semikonduktor, seringkali dari silicon yang bersama-sama dengan lapisan material konduktor dan insulator membentuk suatu sirkuit mikro-elektronik yang digabungkan dengan sejumlah alat semi konduktor seperti transistor-transistor, resistor-resistor dan diode. Unit pengolah pusat suatu sirkuit integral (*Central Processing Unit-CPU*) suatu komputer dimuat dalam sebuah sirkuit integral; chip ini merupakan 'otak' dari komputer dan yang melaksanakan instruksi-instruksi bahasa mesin yang berasal dari program-program komputer.<sup>15</sup>

#### **b. Tipe dan Komponen Chip Card**

Secara umum ada tiga jenis memori yang digunakan :

- 1) ROM (*Read Only Memory*), berfungsi untuk menyimpan program utama dan sifatnya permanen.

---

<sup>14</sup>*Ibid*

<sup>15</sup>David I. Bainbridge, *Komputer & Hukum*, Terj.Prasadi T. Susmaatmadja (Jakarta: Sinar Grafika, 1993), hl. XVII

- 2) RAM (*Random Access Memory*), berfungsi untuk menyimpan data sementara ketika proses sedang berjalan atau hasil perhitungan selama mengeksekusi perintah.
- 3) EEPROM (*Electrically Erasable Programmable*), berfungsi untuk menyimpan program dan data yang sewaktu-waktu bisa diubah.<sup>16</sup>

*Chip* yang tertanam pada debit card memiliki tiga jenis komponen, yaitu ROM, RAM, EEPROM, yang memiliki fungsi masing-masing. Fungsi utama dari penanaman *chip* di *debit card* adalah untuk mengamankan setiap data transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

### c. Pengolahan Data Pada *Chip Card*

*Chip card*, disebut juga *tamper resistant security devices*, adalah suatu teknologi chip VLSI yang berfungsi bukan hanya untuk menyimpan data tetapi dapat memproses suatu informasi dan mengontrol secara internal suatu algoritma kriptografi sehingga cocok digunakan untuk pengecekan identitas dan mengembangkan suatu sistem keamanan secara logika dan elektronik.

Aplikasi *chip card* ini telah banyak digunakan pada saat ini, seperti untuk kepentingan transaksi keuangan, *medical record* untuk si pemegang kartu, telepon kartu, dan lain sebagainya. Tetapi hal yang perlu diperhatikan dengan berkembangpesatnya penggunaan *chip card* ini adalah faktor keamanan. Proses identifikasi atau otentifikasi sangat diperlukan agar informasi yang ada dalam kartu tidak bisa diubah atau dipakai oleh pihak yang tidak berhak.<sup>17</sup>

Pengolahan data pada *chip card* harus benar-benar tersimpan aman dari para pelaku tindak kejahatan *cyber*, terutama dalam hal transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Proses identifikasi atau otentifikasi pengolahan *chip card* juga harus benar benar rahasia dan hanya pihak nasabah saja yang mengetahui.

---

<sup>16</sup> *Ibid*

<sup>17</sup> Rizkiana Novitasari, "Serangan Pada System Keamanan ATM Dengan Kartu Magnetic Stripe Dan solusi Yang Ditawarkan Dengan Penggunaan Kartu Chip", Vol.4 No.1, summer 2016, h.3-4

#### d. Kelebihan dan Kekurangan Dari Penggunaan Chip Card

##### 1) Kelebihan Menggunakan Chip

###### a) Lebih handal daripada kartu *magnetic stripe* (kartu magnetik)

Kehandalan dari *Chip card* disebabkan oleh proteksi terhadap keamanan data yang disimpan. Keamanannya tidak hanya tergantung pada *chip*, namun juga keseluruhan system termasuk aplikasi serta proses pembuatan dari *Chip card* itu sendiri. *Chip* menjamin keamanan data yang disimpan di dalam *Chip card* disebabkan adanya mekanisme enkripsi sehingga tidak mudah dibaca oleh pihak yang tidak berwenang. Untuk membuat aplikasi *Chip card* juga perlu rancangan *security* terhadap aplikasi itu sendiri, misalnya aplikasi dibuat agar hanya pihak yang berwenang yang dapat menggunakan *Chip card* dan aplikasi yang ada di dalamnya. Selain keamanan chip dan aplikasi, keamanan terhadap proses pembuatan *Chip card*, terutama pembuatan Mikroprosesor juga perlu dipertimbangkan. Kebanyakan dari perusahaan pembuat *chip* menyembunyikan detail dari rangkaian mikroprosesor, tidak terkecuali pada *customer*-nya. Dalam hal ini ada 3 fase, yaitu *designed-in security*, kontrol terhadap informasi dan proses pembuatan dan pemasaran. *Designed-in security* meliputi perancangan dari chip mikroprosesor. Kontrol terhadap informasi meliputi bagaimana informasi yang rahasia disimpan. Sedangkan proses pembuatan dan pemasaran lebih banyak memperhatikan aspek keamanan dari *chip* tersebut, misalnya tempat penyimpanan yang aman.<sup>18</sup>

###### b) Lebih banyak menyimpan informasi daripada kartu magnetik.

Kapasitas memori dari *Chip card* lebih besar dibanding kartu magnetik. Kartu magnetik hanya memiliki memori sebesar 140 *byte* yang hanya cukup untuk menyimpan kode PIN dan data untuk *login* ke dalam *server-based system*. Oleh karena itu, transaksi lebih banyak dilakukan secara *on-line*. Sedangkan *Chip card* mempunyai ukuran memory bermacam-macam, misalnya 1 Kbyte (CP1 dari ASE (Alladin *Chip card* Environment)), 2 Kbyte (CC1 dari ASE (Alladin *Chip card*

---

<sup>18</sup>*Ibid*, h.4

Environment), 22 Kbyte (*JavaCard*), 31 Kbyte (MSC0402 dari Motorola). Selain berisi informasi, *Chip card* juga berisi sistem operasi yang mengendalikan seluruh proses yang terjadi di *Chip card*.<sup>19</sup>

c) Lebih sulit untuk ditiru daripada *kartu magnetic*

Kartu magnetik mempunyai pita magnetik pada permukaannya. Peng-*copy*-an terhadap kartu magnetik dilakukan dengan meng-*copy* pita magnetik tersebut ke kartu lain. Pada *Chip card* peng-*copy*-an terhadap kartu sulit dilakukan, ini disebabkan karena setiap kartu memiliki nomor seri yang unik, tidak ada 2 buah kartu yang memiliki nomor seri yang sama. Jika pengaman dari kartu dilakukan dengan menghitung hash dari nomor seri kartu, maka peng-*copy*-an kartu tidak mungkin dilakukan. Selain itu juga disebabkan karena proteksi terhadap data dengan menggunakan *secret code*, sehingga data tidak dapat dibaca tanpa mengetahui *secret code*-nya.<sup>20</sup>

d) Dapat digunakan kembali

Setelah nilai yang tertulis di dalam *Chip card*, misalnya jumlah pulsa/uang habis, *Chip card* dapat di'isi' ulang dengan menuliskan nilai tertentu ke dalamnya. Ini bisa dilakukan selama kondisi *Chip card* masih baik, misalnya tidak terdapat kerusakan pada chip. Berbeda dengan kartu magnetik, setelah nilai yang ada di dalamnya habis, maka kartu tersebut tidak dapat digunakan kembali.

e) Dapat melakukan banyak fungsi di berbagai area industri

Walapun kartu magnetik telah banyak dimanfaatkan di berbagai sektor, misalnya sektor perbankan dan sektor telekomunikasi, tetapi fungsi yang dapat dilakukan terbatas atau disebut *single function*. Misalnya sebagai kartu kredit untuk melakukan fungsi kredit. Karena keistimewaan yang dimiliki oleh *Chip card*, yaitu dalam hal kapasitas simpan dan kemampuan untuk melakukan proses, *Chip card* menawarkan skema *multi-function*, yaitu satu kartu untuk berbagai

---

<sup>19</sup> Rizkiana Novitasari, "Serangan Pada System Keamanan ATM Dengan Kartu Magnetic Stripe dan solusi Yang Ditawarkan Dengan Penggunaan Kartu Chip", Vol.4 No.1, summer 2016, h.5

<sup>20</sup> *Ibid.*

layanan. *Chip card* banyak dimanfaatkan misalnya di sektor telekomunikasi, misalnya *SIM card* pada layanan GSM. *SIM* selain sebagai kartu telepon dengan sistem *Pre-paid* juga akan dikembangkan layanan untuk kredit, jadi semacam ATM pribadi. Di samping itu *Chip card* telah dimanfaatkan di sektor lain, seperti sektor keuangan, transportasi, dan kesehatan.<sup>21</sup>

f) Selalu mengalami evolusi (sesuai dengan perkembangan chip komputer dan memori).

*Chip card* mempunyai standar mikroprosesor 8-bit, namun saat ini mulai dikembangkan mikroprosesor 32-bit yang mempunyai keuntungan, yaitu memungkinkan melakukan pemrograman dengan menggunakan bahasa tingkat tinggi dan meningkatkan kekuatan komputasi untuk fungsi matematika yang kompleks yang tidak mungkin dilakukan pada mikroprosesor 8-bit. Peningkatan kekuatan komputasi ini akan mempercepat jalannya program dan waktu transaksi. Dan yang paling penting, peningkatan MIPS (*million instruction per second*) memungkinkan industri *Chip card* memanfaatkan kemajuan teknologi biometri dan kriptografi. Selain perkembangan mikroprosesor, perkembangan memori merupakan faktor penting dalam perkembangan *Chip card*. Misalnya proses pembuatan memori menggunakan 0.8 micron menghasilkan memori dengan ukuran 23K ROM, 8K EEPROM dan 384 byte RAM. Dengan makin kecilnya satuan yang digunakan, misal 0.28 *microm*, makin kecil pula ukuran *die* (unit terkecil di dalam memori). Ini menyebabkan kapasitas memori di dalam *chip* tersebut menjadi semakin besar.<sup>22</sup>

## 2) Kekurangan Menggunakan *Chip card*

a) Serangan secara logic

Serangan *logic* pada keamanan jaringan adalah hal yang paling rawan terjadi, sehingga kita harus lebih memperhatikan lagi *security* dalam jaringan kita. Diantara serangan yang bisa terjadi adalah :

---

<sup>21</sup>*Ibid.*

<sup>22</sup>*Ibid.*

- 1) *SQL Injection* adalah *Hacking* pada sistem komputer dengan mendapat akses basis data pada sistem
- 2) DoS (*Denial of Service*) adalah serangan pada sistem dengan menghabiskan *resource* pada sistem.
- 3) *Traffic Flooding* adalah serangan pada keamanan jaringan dengan membanjiri *Traffic* atau lalu lintas jaringan.
- 4) *Social Engineering* adalah serangan pada sisi sosial dengan memanfaatkan kepercayaan pengguna. Hal ini seperti fake login hingga memanfaatkan kelemahan pengguna dalam sosial media.<sup>23</sup>

b) Serangan fisik

Serangan fisik ini ditujukan bagi sirkuit *chip Chip card*. Sebelum serangan jenis ini dilakukan, sirkuit *chip* harus dipindahkan dari bagian plastik *Chip card*. Setelah *chip* berhasil diambil, *chip* dapat diperiksa dan diserang secara langsung. Contoh serangan fisik yang lain adalah menghapus *security block bit* dengan memfokuskan sinar UV pada EEPROM, menyelidiki operasi sirkuit dengan menggunakan jarum mikro, atau menggunakan mikroskop laser pemotong untuk memeriksa *chip* dan sebagainya. Bagaimanapun juga, serangan ini hanya berlaku pada laboratorium yang canggih karena untuk melakukan serangan membutuhkan biaya yang tinggi.<sup>24</sup>

c) Dumb Mouse

*Dumb mouse* adalah *reader* pintar yang kecil, murah, dapat membaca *Chip card* (termasuk *Chip card* memori maupun *Chip card* dengan *microcontroller*), dan menggunakan port serial komputer. *Chip card* mengeluarkan beberapa data jika mereka di *reset* atau dimasukkan ke alat pembaca. Ini disebut “*answer to reset*” atau ATR. ATR akan memberitahukan informasi mengenai pembuat *Chip card* (*issuer*) tersebut dan protokol yang seharusnya digunakan untuk berkomunikasi. Untuk menyandikan *byte* dapat menggunakan “*direct*

---

<sup>23</sup> Arraufah, “Serangan Fisik dan Logik Terhadap Keamanan Jaringan”, Vol.1 No.6, summer 2015, h.8

<sup>24</sup> Rizkiana Novitasari, “Serangan Pada System Keamanan ATM Dengan Kartu Magnetic Stripe Dan solusi Yang Ditawarkan Dengan Penggunaan Kartu Chip”, Vol.4 No.1, summer 2016, h.6

*convention*” yaitu langsung mengkomplemenkan *bit* atau “*inverse convention*” yaitu *bit* dibalik dan dibaca dari belakang. Protokol yang biasa digunakan disebut T=0 yaitu protokol paling sederhana dan T=1 yaitu protokol lebih kompleks dan memiliki lapisan jaringan tambahan. Contoh serangan yang dapat dilakukan :

- 1) Pengujian jenis *Chip card* : *Chip card* magnetik atau *Chip card* dengan *microcontroller*
  - 2) Lihat dalam ATR: Tentukan teknik penyandiannya dan protokol yang digunakan.
  - 3) Dengan menggunakan spesifikasi terminal dapat mengetahui beberapa perintah. Dengan perintah ini dapat memilih *file*, dapat membaca data dalam *file*, dapat memperoleh informasi rahasia dan dapat membaca informasi transaksi.<sup>25</sup>
- d) Serangan pertukaran pesan melalui jaringan komputer

Berdasarkan bagaimana cara dan posisi seseorang mendapatkan pesan-pesan dalam saluran komunikasi, penyerangan dapat dikategorikan menjadi :

- 1) *Replay attack*: Jika seseorang bisa merekam pesan-pesan *handshake* (persiapan komunikasi), ia mungkin dapat mengulang pesan-pesan yang telah direkamnya untuk menipu salah satu pihak.
- 2) *Spoofing*: Penyerang-misalnya C - bisa menyamar menjadi A. Semua orang dibuat percaya bahwa C adalah A. Penyerang berusaha meyakinkan pihak-pihak lain bahwa tak ada salah dengan komunikasi yang dilakukan, padahal komunikasi itu dilakukan dengan sang penipu/penyerang. Contohnya jika orang memasukkan PIN ke dalam *Card Acceptance Device* (CAD) – yang benar-benar dibuat seperti CAD asli-tentu sang penipu bisa mendapatkan PIN pemilik *Chip card*. Pemilik *Chip card* tidak tahu bahwa telah terjadi kejahatan.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>*Ibid*

<sup>26</sup>*Ibid*, h.7

Penyerang juga bisa mendapatkan kunci dengan cara yang lebih tradisional, yakni dengan melakukan penyiksaan, pemerasan, ancaman, atau bisa juga dengan menyogok seseorang yang memiliki kunci itu. Ini adalah cara yang paling ampuh untuk mendapat kunci.

### 3. *Debit Card* (Kartu Debit)

#### a. Pengertian *Debit Card* (Kartu Debit)

Kartu debit adalah sebuah kartu pembayaran secara elektronik yang diterbitkan oleh Bank. Kartu ini diberikan kepada pemilik rekening tabungan agar bisa melakukan transaksi tarik tunai, setor tunai, pembayaran dan transfer dana dengan mudah melalui mesin ATM.<sup>27</sup> Kartu ini mengacu pada saldo tabungan bank anda di bank penerbit kartu debit tersebut. Fungsi dari kartu debit adalah untuk memudahkan pembayaran ketika berbelanja tanpa harus membawa uang tunai.

Dalam beberapa kasus, nomor rekening primer diberikan secara eksklusif untuk digunakan di Internet dan tidak ada kartu fisik. Di banyak negara, penggunaan kartu debit telah menjadi begitu luas karena dapat menggantikan pembayaran melalui cek ataupun uang tunai. Tidak seperti kartu kredit dan kartu bayar, pembayaran menggunakan kartu debit langsung ditransfer dari rekening bank pemegang kartu, bukan mereka membayar kembali uang tersebut di kemudian hari.

Definisi isi kartu debit sebagai banking cards adalah kartu yang digunakan untuk memberi kesempatan kepada *issuer* bank untuk menarik (debit) dana *card holder*/pemegang kartu secara langsung dari tabungannya senilai barang dan jasa yang didapatnya lewat penggunaan kartu dan dokumen yang telah ditandatangani sebelumnya.<sup>28</sup>

Di Indonesia, sejauh pengamatan penulis, penggunaan kartu debit tidak pernah mengenal sistem hutang atau kredit. Jika jumlah uang di dalam rekening *card holder* tidak mencukupi untuk bertransaksi maka transaksi tersebut otomatis akan ditolak, sehingga transaksi harus menggunakan uang tunai atau

---

<sup>27</sup> Marzuqi Yahya, *Siasat Menghindari Jebakan Kartu Kredit & Hak-hak Pemilik Kartu Kredit*, (Jakarta : Pustaka Yustisia, 2012), h.44

<sup>28</sup> Prof.Dr.Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman, *Banking Cards Syariah (Kartu Kredit Dan Debit Dalam Perspektif Fiqih)*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), h.58-59

kartu lain, atau malah dibatalkan jika tak ada alat transaksi lain yang dapat digunakan. Tetapi untuk praktek penggunaan kartu debit yang lain, seperti penarikan uang tunai di ATM, pembayaran transaksi atau belanja di *merchant/outlet* yang bekerjasama dengan bank bersangkutan, pembayaran berbagai tagihan dan sebagainya, di Indonesia hal-hal tersebut juga dilayani oleh kartu debit.

#### **b. Fungsi Kartu Debit**

Kartu debit memiliki beberapa fungsi, yaitu :

- 1) Untuk menarik uang tunai pada mesin ATM bank yang bersangkutan maupun mesin-mesin ATM milik bank lain yang telah menjalin kerjasama dengan bank tersebut juga dapat menarik uang tunai melalui *merchant-merchant* atau outlet-outlet yang memberikan fasilitas penarikan uang tunai sembari berbelanja. Uang tunai tersebut didebit langsung secara elektronik dari rekening milik pemegang/pemilik kartu.
- 2) Mentransfer uang antar rekening melalui mesin ATM.
- 3) Mengecek jumlah uang di tabungan lewat mesin ATM.
- 4) Sebagai alat pembayaran belanja yang dapat digunakan di *merchant-merchant/penjual-penjual* atau outlet-outlet yang bekerjasama dengan bank yang menerbitkan kartu tersebut. Pelanggan yang memiliki kartu tersebut dapat membayar belanjanya dengan menggesekkan kartunya pada alat yang sudah tersedia, dan uang pembayarannya akan masuk ke akun milik *merchant* secara elektronik sesuai jumlah transaksi. Keuntungan belanja dengan kartu debit ini adalah faktor kepraktisan dan keamanan karena tidak perlu membawa uang tunai.<sup>29</sup>
- 5) Pemilik kartu dapat membayar tagihan seperti tagihan listrik, telepon, dan sebagainya, sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh bank bersangkutan. Biasanya fasilitas pembayaran ini ada di mesin ATM bank penerbit kartu. Ada beberapa bank yang juga memberikan fasilitas.

---

<sup>29</sup>Irma Rahmanisa, “Kartu Debit Menurut Hukum Islam”, Vol.5 No.1, summer 2008, h.8-9.

- 6) Setoran tunai di mesin setoran tunai dengan identifikasi menggunakan kartu debit/ATM tersebut. Cukup memasukkan kartu ke dalam mesin dan memasukkan nomor PIN untuk indentifikasi lalu masukkan uang yang ingin disetor ke dalam tabungan ke dalam mesin setoran tunai tersebut. Mesin akan menghitung uang yang dimasukkan dan menambahkan jumlah tersebut secara elektronik ke dalam rekening.<sup>30</sup>

**c. Karakteristik *Debit Card* (Kartu debit)**

Kartu debit memiliki beberapa karakteristik :

- 1) Kartu ini diterbitkan bagi nasabah yang memiliki rekening di bank yang menerbitkan kartu tersebut.
- 2) Biasanya diberikan gratis.
- 3) Biasanya dipakai dalam lingkungan lokal/dalam negeri, atau di negara dimana terdapat cabang bank dengan sistem komputer yang canggih, berhubungan dengan informasi mengenai rekening konsumen dan *merchant*.
- 4) Pengurangan dana dari rekeningnya tepat saat ia memakai kartu tersebut; ketika sistem komputer gagal maka ada batas maksimal dimana *card holder* dapat memakai kartu itu dalam batas yang telah ditentukan ketika kembali berhubungan dengan sistem komputer *on-line*.
- 5) Kartu debit tidak memiliki hubungan dengan pinjaman atau hutang/kredit, tetapi alngsung mendebit nilai barang yang dibeli *card holder* dari rekeningnya dan dimasukkan kedalam rekening *merchant* tanpa melalui proses yang lain. Hal ini merupakan perbedaan mendasar dengan kartu kredit.
- 6) Kartu debit tidak mengenal biaya tambahan atas kredit, sehingga terlepas dari biaya tambahan yang diharamkan (riba), hal ini karena hubungan yang terjalin dalam akad kartu tersebut sedari awal sampai akhir bukanlah hubungan kredit.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup>*Ibid*

<sup>31</sup> Prof. Dr. Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman, *Banking Cards Syariah (Kartu Kredit Dan Debit Dalam Perspektif Fiqih)*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h.146

7) Biasanya dipakai untuk menarik uang tunai dari instrument-instrumen perbankan yang *on-line*, atau untuk meminta informasi khusus mengenai konsumen, atau untuk mendapatkan jasa yang diberikan oleh bank, seperti nilai mata uang, pembelian tiket perjalanan, pembayaran tagihan, transfer antar rekening nasabah, atau meminta laporan atau daftar rekenin, baik uraian panjangnya maupun ringkasannya. Diantara kartu ini ada yang bisa digunakan baik local maupun internasional.<sup>32</sup>

#### **d. Prinsip Syar'I Yang Harus Di Penuhi Bagi Pengguna Dan Penanggung Jawab Chip**

Sebagai contoh mengenai kaidah umum dalam masalah perintah dan larangan; bahwa tidaklah suatu perintah atau larangan, melainkan di dalamnya mengandung kemaslahatan dan manfaat, baik ditinjau dari sisi agama maupun kehidupan manusia, baik di dunia maupun di akhirat. Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman :

إِنشِيَاْمُرُهُم بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُحِلُّ لَهُمُ الطَّيِّبَاتِ وَيُحَرِّمُ عَلَيْهِمُ الْخَبَرَ

“(Ia) yang menyuruh mereka mengerjakan yang ma’ruf dan melarang mereka dari mengerjakan yang mungkar dan menghalalkan bagi mereka segala yang baik dan mengharamkan bagi mereka segala yang buruk” [al A’raf : 157]

Imam Nawawi rahimahullah mengatakan : “Larangan jual beli dengan gharar termasuk dasar yang penting dari dasar-dasar jual-beli. Yang termasuk dalam jual-beli dengan gharar banyak sekali, tidak terhitung. Jual beli yang mengandung maisir dan fasad tidak diperbolehkan, termasuk dalam pengimplementasian chip di debit card, harus di perhatikan kehalalannya, tidak maisir, tidak terdapat gharar, dan juga terbebas dari fasad.

---

<sup>32</sup>*Ibid*, h. 62-63

## 4. Bank

### a. Pengertian Bank

Kata bank dari kata *banque* dalam bahasa Perancis, dan dari *banco* dalam bahasa Italia, yang berarti peti/lemari atau bangku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat menyimpan benda-benda berharga, seperti peti emas, peti berlian, peti uang dan sebagainya. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang. Dengan demikian, fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.<sup>33</sup>

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan *BANK* adalah “*Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.*”

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

Aktivitas perbankan yang utama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas.<sup>34</sup>

Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan, sertifikat, deposito, dan deposito berjangka. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah,

---

<sup>33</sup> Dr.H.Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Kemanusiaan Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), h.9

<sup>34</sup> Dr.Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h.24

pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya.

Keuntungan utama dari bisnis perbankan yang berdasarkan prinsip konvensional diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Keuntungan dari selisih bunga ini di bank dikenal dengan istilah *spread based*.<sup>35</sup> Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak dikenal istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam. Di bank ini jasa bank yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum Islam. Prinsip syariah yang diterapkan oleh Bank Syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*). Disamping itu, perbankan juga melakukan kegiatan jasa-jasa pendukung lainnya. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya antara lain meliputi :

- 1) Jasa pemindahan uang (*Transfer*)
- 2) Jasa penagihan (*Inkaso*)
- 3) Jasa kliring (*Clearing*)
- 4) Jasa penjualan mata uang asing (*Valas*)
- 5) Jasa Save Deposit Box
- 6) Travelers Cheque
- 7) Bank card

---

<sup>35</sup>*Ibid.*

- 8) Bank draft
- 9) *Letter of Credit* (L/C)
- 10) Bank garansi dan referensi bank
- 11) Serta jasa bank lainnya.<sup>36</sup>

Dalam Undang-Undang No.21 Tahun 2008 diterangkan bahwa yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Usaha Unit Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dari definisi perbankan syariah diatas ada dua kelembagaan yang terdapat pada perbankan syariah yaitu Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Munculnya dua kelembagaan ini pada perbankan syariah di Indonesia terkait dengan *dual banking system* yang dianut pada sistem perbankan Indonesia.<sup>37</sup>

Bank syariah secara umum adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang sebagai dagangan utamanya.<sup>38</sup>

## 5. Cybercrime

### a. Pengertian *Cybercrime*

Pada beberapa literatur disebutkan bahwa apa yang disebut dengan kejahatan telematika (konvergensi), itu pula yang disebut dengan kejahatan *cyber*. Hal ini didasari pada argumentasi bahwa *cybercrime* merupakan kegiatan yang memanfaatkan komputer sebagai media yang didukung oleh sistem telekomunikasi baik itu *dial up system*, menggunakan jalur telepon, ataukah *wireless system* yang menggunakan antena khusus yang nirkabel. Konvergensi antara komputer dan sistem telekomunikasi sebagaimana diatas lah yang disebut

---

<sup>36</sup>*Ibid*, h.26

<sup>37</sup> Dr.H.Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Kemanusiaan Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), h.10

<sup>38</sup>*Ibid*, h.11

dengan telematika. Sehingga jika menyebutkan kejahatan telematika, maka yang dimaksud juga adalah *cybercrime*.<sup>39</sup>

Sebelum mengurai pengertian *cybercrime* secara terperinci, maka terlebih dahulu akan dijelaskan “induk” *cybercrime* yaitu *cyber space*. *Cyber space* dipandang sebagai sebuah dunia komunikasi yang berbasis komputer. Dalam hal ini, *cyber space* dianggap sebagai sebuah realitas baru dalam kehidupan manusia yang dalam bahasa sehari-hari dikenal dengan internet.

Dalam perkembangan selanjutnya kehadiran canggih teknologi komputer dengan jaringan internet telah membawa manfaat besar bagi manusia. Pemanfaatannya tidak saja dalam pemerintahan, dunia swasta/perusahaan, akan tetapi sudah menjangkau pada seluruh sektor kehidupan termasuk segala keperluan rumah tangga (pribadi). Komputer (internet) telah mampu membuka cakrawala baru dalam kehidupan manusia baik dalam konteks sarana komunikasi dan informasi yang menjanjikan menembus batas-batas negara maupun penyebaran dan pertukaran ilmu pengetahuan dan gagasan dikalangan ilmuwan diseluruh dunia.<sup>40</sup>

Akan tetapi, kemajuan teknologi informasi (internet) dan segala bentuk manfaat di dalamnya membawa konsekuensi negatif tersendiri dimana semakin mudahnya para penjahat untuk melakukan aksinya yang semakin meresahkan masyarakat. Penyalahgunaan yang terjadi dalam *cyber space* inilah yang dikemudian dikenal dengan *cyber crime* atau dalam literatur lain digunakan istilah *computer crime*.

Dalam beberapa kepustakaan, *cyber crime* sering diidentikkan sebagai *computer crime*. Menurut *the U.S Department of Justice*, *computer crime* sebagai: “Any illegal act requiring knowledge of computer technology for its perpetration, investigation, or prosecution.” Pendapat lain dikemukakan oleh *Organization for Economic Cooperation Development (OECD)* yang menggunakan istilah *computer related crime* yang berarti: “Any illegal,

---

<sup>39</sup> Maskun, *Kejahatan Siber (Cyber Crime) Suatu Pengantar*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), h.45

<sup>40</sup> *Ibid*, h.46-47

*unethical, or unauthorized behavior involving automatic data processing and/or transmission data.*”

Dari berbagai pengertian *computer crime* di atas, maka dapat dirumuskan bahwa *computer crime* merupakan perbuatan yang dilakukan dengan memakai komputer sebagai sarana/alat atau komputer sebagai objek, baik untuk memperoleh keuntungan ataupun tidak, dengan merugikan pihak lain.

*Cybercrime* di sisi lain, bukan hanya menggunakan kecanggihan teknologi komputer, akan tetapi juga melibatkan teknologi telekomunikasi dalam pengoperasiannya. Hal ini dapat dilihat pada pandangan Indra Safitri yang mengemukakan bahwa kejahatan dunia maya adalah jenis kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan sebuah teknologi informasi tanpa batas serta memiliki karakteristik yang kuat dengan sebuah rekayasa teknologi yang mengandalkan kepada tingkat keamanan yang tinggi dan kredibilitas dari sebuah informasi yang disampaikan dan diakses oleh pelanggan internet.<sup>41</sup>

Mandell membagi “*computer crime*” atas dua kegiatan, yaitu:

- 1) Penggunaan komputer untuk melaksanakan perbuatan penipuan, pencurian atau penyembunyian yang dimaksud untuk memperoleh keuntungan keuangan, keuntungan bisnis, kekayaan atau pelayanan;
- 2) Ancaman terhadap komputer itu sendiri, seperti pencurian perangkat keras atau lunak, sabotase dan pemerasan.<sup>42</sup>

Cybercrime sebagai tindak kejahatan kriminal yang dilakukan karena motif kriminalitas. Jenis kejahatan *cybercrime* ini sasaran serangannya ditujukan baik kepada perorangan atau individu maupun sebuah lembaga tau perusahaan.

### **b. Ruang Lingkup Kejahatan Siber**

Berangkat dari pengertian *cybercrime* diatas, dapat dikatakan bahwa lingkup cakupan kejahatan siber, yaitu:

- 1) Pembajakan
- 2) Penipuan

---

<sup>41</sup> *Ibid*, h.47-48

<sup>42</sup> Budi Suhariyanto, *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime) Urgensi Pengaturan dan Celah Hukumnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h.10

- 3) Pencurian
- 4) Pornografi
- 5) Pelecehan
- 6) Pemfitnahan; dan
- 7) Pemalsuan.<sup>43</sup>

Ruang lingkup kejahatan siber seperti pembajakan, penipuan, pencurian, pornografi, pelecehan, pemfitnahan, serta pemalsuan tersebut diatas marak terjadi disekitar lingkungan. Di lembaga keuangan seperti perbankan marak terjadi kejahatan pemalsuan.

### c. Karakteristik Cybercrime

Berdasarkan beberapa literatur serta praktiknya, cybercrime memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

- 1) Perbuatan yang dilakukan secara ilegal, tanpa hak atau tidak etis tersebut terjadi dalam ruang/wilayah siber/*cyber* (*cyberspace*), sehingga tidak dapat dipastikan yurisdiksi negara mana yang berlaku terhadapnya.
- 2) Perbuatan tersebut dilakukan dengan menggunakan peralatan apapun yang terhubung dengan internet.
- 3) Perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian materiil maupun immaterial (waktu, nilai, jasa, uang, barang, harga diri, martabat, kerahasiaan informasi) yang cenderung lebih besar dibandingkan dengan kejahatan konvensional.
- 4) Pelakunya adalah orang yang menguasai penggunaan internet beserta aplikasinya.
- 5) Perbuatan tersebut sering dilakukan secara transnasional/melintasi batas negara.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Maskun, *Kejahatan Siber (Cyber Crime) Suatu Pengantar*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), h.51

<sup>44</sup> Budi Suhariyanto, *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime) Urgensi Pengaturan dan Celah Hukumnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h.13-14

#### d. Jenis-jenis Cybercrime

- 1) *Carding* adalah berbelanja menggunakan nomor dan identitas kartu kredit orang lain, yang diperoleh secara ilegal, biasanya dengan mencuri data di internet. Sebutan pelakunya adalah “*carder*”. Sebutan lain untuk kejahatan jenis ini adalah cyberfroud alias penipuan di dunia maya.
- 2) *Cracking* adalah hacking untuk tujuan jahat. Sebutan untuk “*cracker*” adalah “*hacker*” bertopi hitam (*black hat hacker*). Berbeda dengan “*carder*” yang hanya mengintip kartu kredit, “*cracker*” mengintip simpanan para nasabah di berbagai bank atau pusat data sensitif lainnya untuk keuntungan diri sendiri. Meski sama-sama menerobos keamanan komputer orang lain, “*hacker*” lebih fokus pada prosesnya. Sedangkan “*cracker*” lebih fokus untuk menikmati hasilnya.
- 3) *Phising* adalah kegiatan memancing pemakai komputer di internet (*user*) agar mau memberikan informasi data diri pemakai (*username*) dan kata sandinya (*password*) pada suatu website yang sudah di-*deface*. Phising biasanya diarahkan kepada pengguna online banking. Isian data pemakai dan *password* yang vital.<sup>45</sup>

Pelaku akan mengirimkan e-mail secara acak dan massal atas nama suatu instansi seperti bank, toko, atau penyedia layanan jasa yang berisikan pemberitahuan dan ajakan untuk login ke situs instansi tersebut. Namun, situs yang diberitahukan bukanlah situs asli, melainkan situs yang dibuat sangat mirip dengan situs aslinya.<sup>46</sup>

Teknik umum yang sering digunakan oleh penipu adalah sebagai berikut:

- a) Penggunaan alamat e-mail palsu dan grafik untuk menyesatkan nasabah sehingga nasabah terpancing menerima keabsahan e-mail atau website. Agar tampak meyakinkan, pelaku juga seringkali memanfaatkan logo atau merk dagang milik lembaga resmi, seperti; bank atau penerbit kartu kredit. Pemalsuan ini dilakukan untuk

---

<sup>45</sup>Dewi Widya Ningrum, “*Mengenal Kejahatan Dunia Maya (Cybercrime)*”, Vol.4 No.7, summer 2010, h.22

<sup>46</sup>Aep S. Hamidin, *Tips & Trik Kartu Kredit*, (Jakarta : Media Pressindo, 2011), h.91

- memancing korban menyerahkan data pribadi, seperti; password, PIN, dan nomor kartu kredit.
- b) Membuat situs palsu yang sama persis dengan situs resmi, atau pelaku phishing mengirimkan e-mail yang berisikan link ke situs palsu tersebut.
  - c) Membuat hyperlink ke website palsu atau menyediakan form isian yang ditempelkan pada e-mail yang dikirim.<sup>47</sup>
- 4) *Card Skimming* adalah tindakan pencurian informasi kartu kredit atau kartu debit dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada stripe *magnetic* kartu kredit ataupun kartu debit secara ilegal. Pelaku bisa mendapatkan data nomor kartu kredit ataupun kartu debit korban dengan menggunakan metode sederhana seperti halnya fotocopy atau metode yang lebih canggih seperti menggunakan perangkat elektronik kecil (*skimmer*).<sup>48</sup>

Menurut penjelasan yang dipaparkan oleh laman *How Stuff Works*, *card skimming* adalah aktifitas menggandakan informasi yang terdapat dalam pita magnetik (*magnetic stripe*) yang terdapat pada kartu kredit maupun ATM/debit secara ilegal. Ini artinya dapat disimpulkan bahwa skimming adalah aktivitas yang berkaitan dengan upaya pelaku untuk mencuri data dari pita magnetik kartu ATM/debit secara ilegal untuk memiliki kendali atas rekening korban.

Sebagai informasi, *magnetic stripe* adalah garis lebar hitam yang berada dibagian belakang kartu ATM/debit. Fungsinya kurang lebih seperti tape kaset, material Ferromagnetic yang dapat dipakai untuk menyimpan data (suara, gambar, atau bit biner). Skimmer bukan satu-satunya alat yang digunakan oleh para pelaku skimming. Para pelaku biasanya juga memanfaatkan kamera pengintai (*spy cam*) untuk mengetahui gerakan jari nasabah saat memasukkan PIN kartu ATM.

---

<sup>47</sup> Andivai, “Pembobolan ATM Dengan Metode Phising”, Vol.1 No.2, summer 2017, h.18

<sup>48</sup> Dewi Widya Ningrum, “Mengenal Kejahatan Dunia Maya (Cybercrime)”, Vol.5 No.3, summer 2014, h.9

Namun kamera pengintai sudah jarang digunakan seiring dengan semakin canggihnya alat skimmer yang digunakan pelaku.

Alat skimmer diketahui dapat dibeli di pasar-pasar gelap yang hanya diketahui oleh kalangan terbatas dengan banderol mulai dari US\$500 atau sekitar 7,2 juta rupiah. Malah tak sedikit pula para pelaku yang sudah ahli dapat memproduksinya sendiri dengan mudah. Berikut sistematis cara kerja pelaku skimming:

- a) Pelaku mencari target mesin ATM yang ingin dipasang skimmer. Kriteria yang dicari adalah mesin ATM yang tidak ada penjagaan keamanan, sepi dan tidak ada pengawasan kamera CCTV.
- b) Pelaku memulai aksi pencurian data nasabah dengan memasang alat skimmer pada mulut mesin ATM.
- c) Melalui alat skimmer para pelaku menduplikasi data *magnetic stripe* pada kartu ATM lalu mengkloningnya kedalam kartu ATM kosong. Proses ini bisa dilakukan dengan cara manual, dimana pelaku kembali ke ATM dan mengambil chip data yang sudah disiapkan sebelumnya. Atau bila pelaku sudah menggunakan alat skimmer yang lebih canggih, data-data yang telah dikumpulkan dapat diakses dari manapun. Umumnya data dikirimkan via SMS.<sup>49</sup>

Beragam modus yang dilakukan oleh para pelaku tindak kejahatan cyber jelas menuntut pihak bank agar lebih mengutamakan keamanan nasabah dan nasabah pun harus tetap selalu waspada dengan mengubah nomor PIN secara periodik dan tidak memberi tahu siapapun.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian

---

<sup>49</sup> Adhi Maulana, “*Begini Cara Kerja Skimming Kartu ATM*”, Vol.1 No.4, summer 2016, h.7

penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dan skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil	Sumber
1	Gilang Rizky (2010)	Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA)	Variabel (X) : Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Variabel (Y) : Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, resiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking.	Skripsi
2	Sartika dan Zaki (2013)	Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking	Variabel (X) : Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Variabel (Y) : Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan konstruk sikap kepercayaan dan kenyamanan berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan internet banking. Sebaliknya konstruk persepsi kegunaan dan kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan internet banking.	Jurnal
3	Firda Rohmah Amelia (2016)	Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Kenyamanan, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Adopsi Internet	Variabel (X) : Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Kenyamanan, Dan Kepercayaan Nasabah Variabel (Y) : Adopsi Internet	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan, manfaat, keamanan, kenyamanan dan kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap adopsi internet pada Bank BNI di Surabaya.	Jurnal
4	Sherly dan Isharijadi (2013)	Pengaruh Kepercayaan, Persepsi	Variabel (X) : Kepercayaan, Persepsi	Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepercayaan dan persepsi	Jurnal

		Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun	Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Variabel (Y) : Minat Penggunaan Sistem Internet Banking	kenyamanan secara parsial berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem internet bankin, sedangkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara parsial tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan sitem internet banking. Dan seluruh variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan sistem internet banking	
5	Dirwan dan Ayu Pertiwi (2013)	Pengaruh Kenyamanan Dan Kemudahan Penggunaan Fasilitas ATM BNI Taplus Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar	Variabel (X) : Kenyamanan Dan Kemudahan Penggunaan Fasilitas ATM BNI Taplus Variabel (Y) : Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kenyamanan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jika variabel kemudahan dan kenyamanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, demikian sebaliknya, jika variabel kemudahan dan kenyamanan rendah maka kepuasan nasabah juga akan rendah.	Jurnal

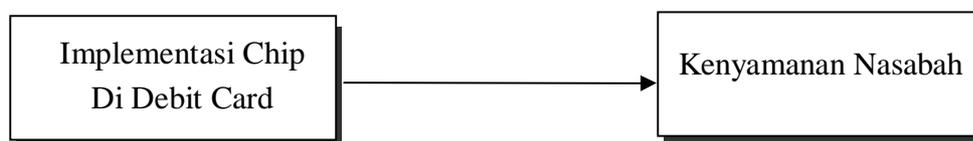
### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah gambaran hubungan antar variabel dalam suatu penelitian. Kerangka pemikiran diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis.<sup>50</sup> Kerangka pemikiran untuk mempermudah peneliti dalam menguraikan secara sistematis pokok permasalahan yang ada dalam penelitian.

Penelitian ini mengacu berdasarkan kerangka pemikiran bahwa implementasi chip di *debit card* berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah PT.

<sup>50</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta ; Rajawali Pers, 2003), h.75

Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai. Karena chip di debit card dapat melindungi nasabah dari tindak kejahatan *cybercrime* seperti *skimming*. Oleh karena itu, penulis menggambarkan dalam skema kerangka teori berdasarkan pembahasan dalam kajian pustaka, yaitu sebagai berikut :



**Gambar II.1 Kerangka Pemikiran**

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah dugaan sementara yang mungkin benar atau salah. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data.<sup>51</sup>

Sebuah hipotesis yang diajukan memiliki fungsi yang sangat penting dalam sebuah penelitian, yakni memberikan arah yang jelas untuk penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis memberikan jawaban sementara masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji terlebih dahulu, berfungsi sebagai pemberi arah yang jelas terhadap penelitian yang akan dilaksanakan.

Adapun hipotesis yang diajukan berdasarkan penjelasan di atas adalah sebagai berikut :

Ho : Implementasi chip di debit card tidak berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai.

Ha : Implementasi chip di debit card berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai.

---

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metodologi Penulisan Pendidikan (Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan RAD)*, (Bandung : Alfabeta, 2012), h.96

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu implementasi chip di debit card sebagai variabel bebas (*independent*) dan kenyamanan nasabah sebagai variabel terikat (*dependen*). Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto yang mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data tersebut, serta penampilan hasilnya.<sup>52</sup>

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai yang bertempat di Jl. AR.Hakim No. 70 C-D Medan. Lokasi ini dipilih karena merupakan kantor cabang pembantu PT. Bank Syariah Mandiri di daerah Sukaramai sehingga informasi yang penulis peroleh akan lebih relevan dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2018 sampai dengan bulan Maret 2019. Secara ringkas jadwal kegiatan dan waktu penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini :

---

<sup>52</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), h. 265

**Tabel III.1**  
**Jadwal Kegiatan Pelaksanaan dan Waktu Penelitian**

Jadwal Kegiatan	Bulan dan Minggu																											
	Oktober 2018				November 2018				Desember 2018				Januari 2019				Februari 2019				Maret 2019							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Pengajuan Judul																												
Penyusunan Proposal																												
Bimbingan Proposal																												
Seminar Proposal																												
Pengumpulan Data																												
Bimbingan Skripsi																												
Sidang Skripsi																												

### C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>53</sup> Populasi penelitian dalam penelitian ini mencakup nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai yaitu berjumlah 1002 orang.

#### 2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.<sup>54</sup> Dari berbagai rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel yaitu rumus *Slovin*.

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

Keterangan:

$$n = 1002 / (1 + 1002(0,1)^2)$$

$$n = 1002 / (1 + 10,02)$$

$$n = 90,9 = 91.$$

<sup>53</sup> FAI UMSU, *Panduan Penulisan Skripsi dan Tugas Akhir*, (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2018), h. 19

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metode Penulisan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), Cetakan ke-15, h.194

Dari rumus tersebut di atas N adalah jumlah populasi sebesar 1002, dan *margin of error max* adalah sebesar 10%, maka dapat diperoleh sampel sebesar 91 sampel/responden. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian populasi nasabah PT. Bank Syariah Mandiri dengan jumlah 91 nasabah. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, khususnya jenis *accidental sampling*. *Probability sampling* adalah memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (*sampling element*). Sedangkan *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dijumpai atau siapa saja yang secara kebetulan dijumpai, atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dipergunakan sebagai sampel.

#### **D. Variabel Penelitian**

Adapun variabel penelitian yang menjadi titik suatu perhatian penelitian adalah :

##### 1. Variabel bebas (*Independent*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.<sup>55</sup> Variabel bebas dalam penelitian ini adalah implementasi chip di debit card.

##### 2. Variabel terikat (*dependen*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat karena adanya variabel bebas.<sup>56</sup> Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kenyamanan nasabah.

#### **E. Defenisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.<sup>57</sup> Adapun defenisi operasional dari setiap variabel ialah sebagai berikut:

---

<sup>55</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), h. 274

<sup>56</sup> *Ibid*, h. 275

<sup>57</sup> *Ibid*, h. 281

### 1. Variabel bebas (*Independent*)

Chip adalah irisan tipis dari silikon, suatu unsur yang ditemukan di kerak bumi yang berfungsi sebagai otak elektronik komputeryang mengandung ribuan bagian elektronik mikroskopik. Chip card mempunyai kemampuan untuk memproses dan menginterpretasikan data, serta menyimpan data tersebut secara aman.<sup>58</sup>

**Tabel III.2**  
**Indikator Chip Debit Card**

No	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
1	Kerahasiaan data	1,2,3,4	4
2	Kemudahan dalam bertransaksi	5,6,7,8	4
3	Lebih efisien	9,10,11,12	4
4	Best practice internasional	13,14,15,16	4

Sumber : Jurnal Informatika (2012, No.1, Vol.1)

### 2. Variabel terikat (*Dependent*)

Kenyamanan adalah sebuah prioritas utama yang diharapkan oleh customer.Kenyamanan membuat customer merasa tenang saat dilayani. Mereka akan merasa senang, enjoy untuk menikmati layanan yang diberikan tanpa ada beban.<sup>59</sup>

**Tabel III.3**  
**Indikator Kenyamanan**

No	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
1	Penganjuran pada orang lain	17,18	2
2	Penolakan pada produk lain	19,20	2
3	Pembelian atau pemakaian berulang	21,22	2

Sumber : Jurnal Perbankan (2016, No.2, Vol.2)

<sup>58</sup> Margaret Hynes, *Batuan & Fosil*, (Jakarta : Erlangga, 2008), h.4

<sup>59</sup> Tatay Sutari, *Service is Nothing (it's about friendship)*, (Gramedia Digital, 2016), h.2

## F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik dan instrumen pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan mencari bahan melalui tanya jawab lisan dengan siapa saja yang diperlukan.<sup>60</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara tidak berstruktur. Dalam wawancara tidak berstruktur, pewawancara tidak menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu, melainkan langsung mengajukan pertanyaan pertanyaan secara lisan kepada responden dan mencatat jawabannya secara langsung pula.<sup>61</sup>

Wawancara ini ditujukan kepada pihak yang terlibat dan termasuk ke dalam sumber data primer yaitu nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai.

### 2. Kuesioner

Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data deskriptif guna menguji hipotesis. Model kajian untuk memperoleh data tersebut digunakan kuesioner yang bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada beberapa alternatif saja atau pada satu jawaban saja. Untuk memperoleh data maka angket disebarikan kepada responden (orang-orang yang akan menjawab atau orang yang akan diteliti), terutama pada penelitian survei.<sup>62</sup>

Teknik penarikan sampel dari penelitian ini ialah dengan teknik *non probability* sampling, yaitu teknik *accidental sampling method/sampling incidental* yang mana maksudnya adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti,<sup>63</sup> dan merupakan nasabah Mandiri Syariah.

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan metode *Likert Summated Ratings* (LSR). Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap dalam suatu penelitian.

---

<sup>60</sup> Usman Rianse, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 212

<sup>61</sup> *Ibid*, h.162

<sup>62</sup> *Ibid*, h.217

<sup>63</sup> *Ibid*, h.85

Dari pengembangan instrumen penelitian tersebut, kemudian disusun beberapa item pertanyaan kuesioner. Pengukuran sikap, pendapat dan persepsi responden diukur dengan menggunakan Skala Likert. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan titik tolak menyusun item-item pertanyaan.

**Tabel III.4**  
**Penilaian Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan sebagainya. Dokumentasi yang digunakan ialah yang berhubungan dengan variabel-variabel yang digunakan, yaitu variabel X (implementasi chip di debit card) dan variabel Y (kenyamanan nasabah).

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi dalam statistika adalah salah satu metode untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel-variabel yang lain. Analisis regresi adalah salah satu analisis yang paling populer dan paling luas pemakaiannya. Analisis ini juga digunakan untuk memahami variabel bebas mana saja yang berhubungan dengan variabel terikat dan untuk mengetahui bentuk-bentuk hubungan tersebut. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel, peneliti menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.<sup>64</sup> Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel dependent (variabel Y), nilai variabel dependent berdasarkan nilai independent (variabel X) yang diketahui. Dengan

---

<sup>64</sup>*Ibid*, h. 337

menggunakan analisis regresi linier maka akan mengukur perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas.<sup>65</sup> Analisis regresi linier dapat digunakan untuk mengetahui perubahan pengaruh yang akan terjadi berdasarkan pengaruh yang ada pada periode waktu sebelumnya.

Analisis ini dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

## 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>66</sup>

### b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>67</sup>

Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah uji statistik *Alpha Cronbach*. Rumus Alpha Cronbach adalah :<sup>68</sup>

$$r_n = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum sb^2}{s^2} \right)$$

Keterangan :

$r_n$  = Realibilitas instrument

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma^2_1$  = Varian total

Kriteria penilaian uji realibilitas: Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$ .

<sup>65</sup> *Ibid*, h. 379

<sup>66</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005), h. 45.

<sup>67</sup> *Ibid.*, h. 41

<sup>68</sup> Masrun, *Reliabilitas Dan Cara-Cara Menentukannya*, (UGM : 1979), h.10

Berikut hasil uji reliabilitas pada variabel yang digunakan dalam penelitian ini :

**Tabel III.5**  
**Uji Reliabilitas Variabel**

Variabel	Cronbach' Alpha	Nilai Reliabilitas	Keterangan
Chip Debit Card (X)	0,907	0,60	Reliabel
Kenyamanan nasabah (Y)	0,814	0,60	Reliabel

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Berdasarkan dari tabel III.7 uji reliabilitas diatas dapat dipahami bahwa masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *reliabilitas* yang berbeda-beda dengan nilai *cronbach'alpha* pada variabel X= 0,907. Sedangkan variabel Y = 0,814. Nilai uji reliabilitas instrumen tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai ketentuan koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) > 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel penelitian ini semuanya memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain memiliki kehandalan (terpercaya) dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS.<sup>69</sup>

Analisis grafik merupakan cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Metode lain yang digunakan dalam analisis grafik adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang akan menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

---

<sup>69</sup>*Ibid*, h. 110

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- 1) Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari populasi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas  $< 0,05$  maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

### 3. Uji Model

Model analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh implementasi *chip* di *debit card* terhadap kenyamanan nasabah pada nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai ialah:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Kenyamanan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika satu unit perubahan pada variabel bebas (variabel X)

x = Implementasi *Chip Debit Card*

### 4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Hipotesis merupakan bagian penting dalam suatu penelitian, karena dengan adanya hipotesis maka penelitian menjadi lebih terarah.<sup>70</sup>

Oleh karena itu hipotesis harus diuji kebenarannya melalui uji statistik, yaitu :

#### a. Uji T

Uji t yang digunakan untuk mengetahui secara signifikan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian pada penelitian ini digunakan uji satu pihak dengan implementasi *chip* di *debit card* sebesar 0,05.<sup>71</sup> Rumus yang digunakan untuk uji t itu adalah sebagai berikut :

---

<sup>70</sup>*Ibid*, h. 333

<sup>71</sup>*Ibid*, h. 334

$$t = \frac{bi}{S_{bi}}$$

Keterangan :

$$S_{bi} = \sqrt{S_b^2}$$

$$S_b^2 = \frac{S^2_{yx}}{\sum x^2 \frac{(\sum x)^2}{n}}$$

$$S_b^2 = \frac{\sum (y - \hat{Y})^2}{(n - 2)}$$

$$S_b^2 = \text{Varians}$$

Untuk menarik kesimpulan dari hipotesis dan untuk memperkuat di dalam menganalisis data, peneliti menggunakan hipotesis dengan menggunakan *software SPSS.17.0 for Windows*. Data hasil uji t bersumber pada *output tabel One/Sample test*, kemudian pengujian dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Merumuskan hipotesis
- 2) Menentukan  $t_{hitung}$  dan signifikansi

Dari output tabel *One-Sample Test* dapat dilihat dari hasil perolehan  $t_{hitung}$  dan signifikansinya.

- 3) Menentukan  $t_{tabel}$

$t_{tabel}$  dapat dilihat dari tabel statistik, pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel bebas) = 1, dan df 2 (n-k-1). n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen.

- 4) Kriteria pengujian:

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

- 5) Membuat Kesimpulan

Membandingkan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ , dan kesimpulan di dapat dari kriteria pengujian.

**b. Uji  $R^2$** 

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup>*Ibid*, h. 338

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Institusi

##### 1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

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

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.<sup>73</sup>

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

---

<sup>73</sup> Eka nanda fauziah, “*Laporan Magang*” (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara), summer 2018, h.5

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

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.<sup>74</sup>

PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

## **2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri**

Visi adalah suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, visi dari Bank Syariah Mandiri adalah menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha. Maksud dari visi tersebut adalah Bank Syariah Mandiri berusaha untuk dapat menjadi salah satu lembaga keuangan syariah yang dapat dipercaya oleh semua lapisan masyarakat sebagai mitra atau rekan yang dapat membantu mereka untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha-usahanya. Sedangkan misi adalah cara untuk mencapai visi tersebut sehingga untuk menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha.<sup>75</sup> Dan Bank Syariah Mandiri memiliki misi sebagai berikut :

---

<sup>74</sup>*Ibid*, h. 6

<sup>75</sup>*Ibid*, h. 6-7

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan pengimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai universal
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

### 3. Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk di-*shared* oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut *shared values* Bank Syariah Mandiri. *Shared values* Bank Syariah Mandiri disingkat "ETHIC".<sup>76</sup>

- a. *Excellence* yaitu Mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan.
- b. *Teamwork* yaitu Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi
- c. *Humanity* yaitu Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dan religius.
- d. *Integrity* yaitu Menaati kode etik profesi dan berfikir serta berperilaku terpuji.
- e. *Customer Focus* yaitu Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadi Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan.

### 4. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Medan Sukaramai adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan dan perbankan yang berbentuk badan hukum yang berupa perseroan terbatas. PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Medan Sukaramai dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yang meliputi pelayanan

---

<sup>76</sup>*Ibid*, h. 7

dalam bentuk produk penghimpun dana. Pembiayaan dan jasa-jasa Bank Syariah Mandiri yang merupakan dari komitmen untuk memberikan “pelayanan terbaik” dalam memenuhi akan jasa perbankan yang ditawarkan. Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

**a. Giro Bsm**

BSM Giro merupakan sarana produk penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan bertransaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

Persyaratan :

- 1) Perorangan : KTP/SIM/Paspor Nasabah
- 2) Perusahaan : KTP pengurus, Akte pendirian, SIUP & NPWP

Karakteristik :

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.
- 2) Setoran awal minimum Rp.500.000 (perorangan) dan Rp.1.000.000 (perusahaan).
- 3) Saldo minimum Rp.500.000 (perorangan) dan Rp.1.000.000 (perusahaan).
- 4) Biaya administrasi bulanan untuk perorangan Rp.10.000 sedangkan untuk perusahaan Rp. 15.000
- 5) Biaya tutup rekening Rp.30.000
- 6) Biaya administrasi buku cek BG Rp.1000.000

**b. Tabungan Bsm**

Tabungan dalam mata rupiah yang penarikannya dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buku dikonter BSM atau melalui ATM.<sup>77</sup>

Persyaratan:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthalaqah*.
- 2) Minimum setoran awal Rp.80.000
- 3) Minimum setoran Rp.50.000
- 4) Biaya tutup rekening Rp.20.000
- 5) Biaya administrasi bulan Rp.6.000

---

<sup>77</sup> Ibid, h. 9

### c. BSM Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Persyaratan : kartu identitas ( KTP / Sim / Paspor )

Karakteristik :

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthalaqah*.
- 2) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji/umrah (BPHI).
- 3) Setoran awal minimal Rp.500.000
- 4) Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000
- 5) Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp.25.500.000 atau sesuai ketentuan dari Departemen Agama.
- 6) Biaya penutupan rekening karena batal Rp.25.000.

### d. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat- syarat yang disepakati.

Persyaratan:

- 1) Kartu identitas (KTP/SIM,Paspor) nasabah.

Karakteristik:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah*.
- 2) Setoran awal minimal Rp. 20.000
- 3) Setoran berikutnya minimal Rp.10.000
- 4) Saldo minimal Rp.20.000
- 5) Biaya tutup rekening Rp.10.000
- 6) Biaya administrasi Rp.2000 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak mengurangi saldo minimum).

### e. Deposito Bsm

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang Rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthalaqah*.<sup>78</sup>

---

<sup>78</sup>*Ibid*, h. 11

Persyaratan :

- 1) Perorangan : KTP/SIM/Paspor nasabah.
- 2) Perusahaan : KTP pengurus Akte Pendirian, SIUP & NPWP

Karakteristik :

- 1) Jangka waktu fleksibel 1,3,6 dan 12 bulan.
- 2) Dicairkan pada saat jatuh tempo.
- 3) Setoran awal minimum Rp. 2.000.000.

#### **f. Gadai Emas Bank Syariah Mandiri**

Untuk mengatasi kebutuhan biaya pendidikan, modal usaha, biaya pengobatan, biaya haji, hajatan dan kebutuhan lainnya yang mendesak.

Syarat-syarat dan ketentuan umum:

- 1) Pembiayaan mulai Rp. 500.000
- 2) Membawa identitas diri yang masih berlaku.
- 3) emas (perhiasan, lantakan, batangan).
- 4) Jangka waktu 4 bulan, dapat diperpanjang dan di cicil.

#### **g. Pembiayaan Warung Mikro**

Merupakan jenis pembiayaan yang memiliki limit pinjaman sampai dengan Rp.100 juta guna memenuhi kebutuhan untuk pembiayaan usaha mikro.

#### **h. Pembiayaan BSM Otto**

Digunakan untuk nasabah yang akan melakukan pembelian kendaraan dengan sistem murabahah atau jual beli.

#### **i. Transfer Uang Tunai**

Manfaatkan layanan BSM transfer uang tunai untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis anda keseluruh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan. Cukup

menggunakan BSM Net Banking atau BSM Mobile GPRS, Anda dapat menikmati layanan transfer uang tunai kapan saja dan dimana saja.

**j. BSM Card**

Kartu yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu debit. Di samping itu dengan menggunakan BSM Card, nasabah bisa mendapatkan *discount* di ratusan *merchat* yang telah bekerja sama dengan BSM.

**k. BSM SMS Banking**

BSM SMS Banking mendapatkan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

**l. BSM Mobile Banking**

Layanan transaksi perbankan melalui mobile banking (*handphone*) dengan menggunakan koneksi jaringan data telkom yang dapat digunakan oleh nasabah.

**m. BSM Net Banking**

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan dengan alamat “[http www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)” yang dapat digunakan oleh nasabah.

**n. BSM Kliring**

Penagihan warkat bank lain dimana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring.

**o. BSM Transfer Lintas Negara *Western Union***

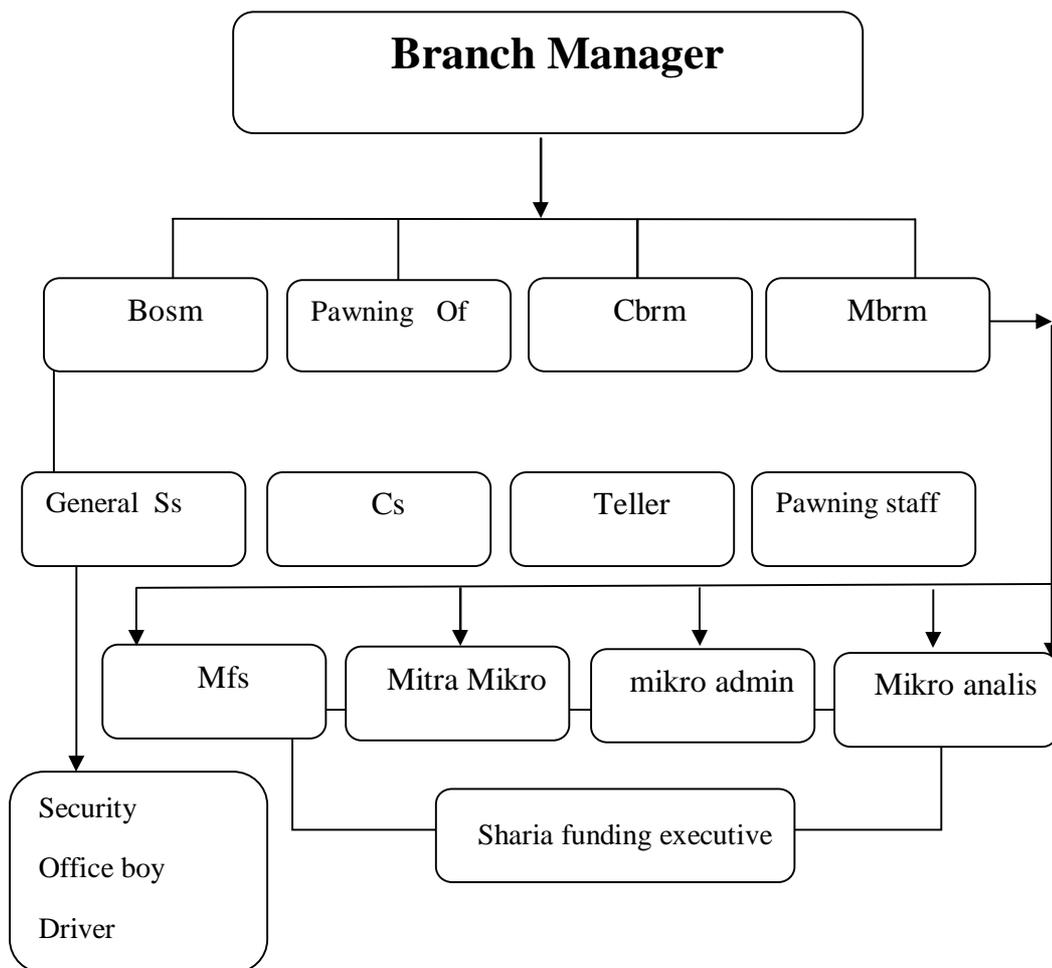
Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on time*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (domestik).<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> *Ibid*, h. 13

## 5. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang paling penting. Adanya suatu manajemen yang baik dan tepat dalam organisasi, maka otomatis dalam pengaturan tugas setiap bidang ditata dengan baik. Struktur organisasi merupakan gambaran secara jelas mengenai unsur-unsur yang membantu pimpinan dalam mencapai tujuan perusahaan. Struktur organisasi dibentuk untuk menciptakan suatu pola yang dapat mempertinggi efisien kerja, sedangkan organisasi bertujuan untuk memiliki hubungan yang baik diantara kelompok kerja tersebut, sehingga dapat dikoordinasikan dengan baik yaitu dengan adanya kesatuan perintah dan tanggung jawab serta dapat menjamin pengawasan. Adapun bentuk struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Medan Sukaramai adalah sebagai berikut :



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank syariah mandiri medan sukaramai**

## B. Deskripsi Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 91 responden melalui penyebaran kuisisioner, gambaran tentang karakteristik responden dapat dilihat tabel-tabel sebagai berikut :

**Tabel IV.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	36	39,6%
2	Perempuan	55	60,4%
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019).

Berdasarkan data tabel IV.1 diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan identitas jenis kelamin responden dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 responden atau 60,4% dan ditemukan 36 atau 39,6% responden yang berjenis kelamin laki-laki.

**Tabel IV.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	11	12,1%
2	21-35 Tahun	60	65,9%
3	36-40 Tahun	12	13,2%
4	> 40 Tahun	8	8,8%
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019).

Berdasarkan data tabel IV.2 di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan karakteristik usia responden dalam penelitian ini mayoritas dengan rentang usia 21-35 tahun sebanyak 60 responden (65,9%), dan minoritas responden dalam penelitian ini dengan rentang usia > 40 tahun sebanyak 8 responden (8,8%). Selebihnya dalam penelitian ini responden dengan rentang usia < 20 tahun sebanyak 11 responden (12,1%) dan 36-40 tahun sebanyak 12 responden (13,2%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini nasabah yang respon terhadap implementasi chip di debit card berada pada rentang usia 21-35 tahun.

**Tabel IV.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	16	17,6%
2	D3	25	27,5%
3	S1	32	35,2%
4	S2/S3	9	9,9%
5	Dan lain-lain	9	9,9%
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Berdasarkan data tabel IV.3 diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini mayoritas dengan rentang pendidikan terakhirnya adalah S1 yaitu sebanyak 32 responden (35,2%), dan minoritas responden dalam penelitian ini ada dua kategori yaitu pendidikan terakhir S2/S3 dan pendidikan terakhir lain-lain yaitu sama-sama sebanyak 9 responden (9,9%). Selibhnya dalam penelitian ini responden dengan rentang pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 16 responden (17,6%) dan rentang pendidikan terakhir D3 yaitu sebanyak 25 responden (27,5%).

**Tabel IV.4**  
**Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

No	Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi	Persentase (%)
1	1-6 Bulan	8	8,8%
2	6-12 Bulan	32	35,2%
3	>1 Tahun	51	56,0%
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Berdasarkan data tabel IV.4 di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan karakteristik lama menjadi nasabah responden dalam penelitian ini mayoritas dengan rentang > 1 tahun yaitu sebanyak 51 responden (56,0%), dan minoritas responden dalam penelitian ini berdasarkan lama menjadi nasabah yaitu 1-6 bulan sebanyak 8 responden (8,8%). Selibhnya dalam penelitian ini responden dengan rentang 6-12 bulan lama menjadi nasabah yaitu sebanyak 32 responden (35,2%). Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini nasabah yang respon terhadap implementasi chip di debit card didominasi oleh responden yang > 1 tahun menjadi nasabah.

### C. Hasil dan Analisis Data

#### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel IV.5**  
**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	36	39.6	39.6	39.6
Perempuan	55	60.4	60.4	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Dengan demikian dapat dipahami bahwa yang lebih respon terhadap implementasi chip di debit card nya di dominasi oleh perempuan yaitu sebesar 55 responden atau 60,4%.

#### 2. Berdasarkan Usia

**Tabel IV.6**  
**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	11	12.1	12.1	12.1
21-35 tahun	60	65.9	65.9	78.0
36-40 tahun	12	13.2	13.2	91.2
>40 tahun	8	8.8	8.8	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini nasabah yang cenderung respon terhadap implementasi chip di debit card berada pada rentang usia 21-35 tahun yaitu sejumlah 60 responden atau 65,9%.

### 3. Berdasarkan Pendidikan

**Tabel IV.7**  
**Pendidikan Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	16	17.6	17.6	17.6
	D3	25	27.5	27.5	45.1
	S1	32	35.2	35.2	80.2
	S2/S3	9	9.9	9.9	90.1
	Dan lain-lain	9	9.9	9.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini nasabah yang respon terhadap implementasi chip di debit card didominasi oleh nasabah yang pendidikan terakhir nya adalah S1 yaitu sejumlah 32 responden atau 35,2%.

### 4. Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

**Tabel IV.8**  
**Lama Menjadi Nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-6 bulan	8	8.8	8.8	8.8
	6-12 bulan	32	35.2	35.2	44.0
	>1 tahun	51	56.0	56.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini nasabah yang respon terhadap implementasi chip di debit card didominasi oleh responden yang > 1 tahun menjadi nasabah yaitu sejumlah 51 responden atau 56,0%.

## 5. Berdasarkan Frekuensi Variabel Chip Debit Card (X)

Tabel IV.9

Frekuensi Variabel Chip Debit Card

No.	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	43	47,3%	39	42,9%	5	5,5%	0	0%	4	4,4%	91	100%
2	64	70,3%	21	23,1%	2	2,2%	2	2,2%	2	2,2%	91	100%
3	66	72,5%	18	19,8%	5	5,5%	2	2,2%	0	0%	91	100%
4	56	61,5%	22	24,2%	9	9,9%	3	3,3%	1	1,1%	91	100%
5	37	40,7%	46	50,5%	5	5,5%	2	2,2%	1	1,1%	91	100%
6	46	50,5%	38	41,8%	5	5,5%	1	1,1%	1	1,1%	91	100%
7	55	60,4%	30	33,0%	3	3,3%	2	2,2%	1	1,1%	91	100%
8	54	59,3%	29	31,9%	4	4,4%	3	3,3%	1	1,1%	91	100%
9	61	67,0%	22	24,2%	5	5,5%	3	3,3%	0	0%	91	100%
10	55	60,4%	21	23,1%	10	11,0%	4	4,4%	1	1,1	91	100%
11	57	62,6%	26	28,6%	6	6,6%	1	1,1%	1	1,1%	91	100%
12	59	64,8%	23	25,3%	6	6,6	3	3,3%	0	0%	91	100%
13	58	63,7%	20	22,0%	7	7,7%	4	4,4%	2	2,2%	91	100%
14	57	62,6%	21	23,1%	11	12,1%	1	1,1%	1	1,1%	91	100%
15	60	65,9%	23	25,3%	6	6,6%	2	2,2%	0	0%	91	100%
16	63	69,2%	16	17,6%	9	9,9%	3	3,3%		%	91	100%

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Berdasarkan tabulasi data jawaban responden diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang pernyataan bank menjaga data pribadi nasabah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 43 responden atau 47,3%.
- 2) Jawaban responden tentang pernyataan pihak bank tidak menyalahgunakan data nasabah tanpa izin dari nasabah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 64 responden atau 70,3%.
- 3) Jawaban responden tentang pernyataan semua data yang dimiliki pihak bank merupakan data asli nasabah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 66 responden atau 72,5%.

- 4) Jawaban responden tentang pernyataan pihak bank boleh memberikan data nasabah apabila diperlukan untuk hal tertentu, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 56 responden atau 61,5%.
- 5) Jawaban responden tentang pernyataan menggunakan chip debit card mempermudah nasabah dalam bertransaksi, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 37 responden atau 40,7%
- 6) Jawaban responden tentang pernyataan bertransaksi dengan chip debit card dapat dilakukan dimanapun, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 46 responden atau 50,5%.
- 7) Jawaban responden tentang pernyataan dengan adanya chip debit card dapat mempermudah transaksi di e-commerce manapun, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 55 responden atau 60,4%.
- 8) Jawaban responden tentang pernyataan dengan adanya chip debit card dapat mempermudah transaksi di kanal pembayaran manapun, seperti mesin-mesin EDC mana saja, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 54 responden atau 59,3%.
- 9) Jawaban responden tentang pernyataan biaya administrasi menjadi lebih murah, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 61 responden atau 67,0%.
- 10) Jawaban responden tentang pernyataan nasabah tidak perlu repot membawa uang cash dalam jumlah banyak, karena sudah terhubung ke seluruh e-commerce, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 55 responden atau 60,4%.
- 11) Jawaban responden tentang pernyataan nasabah tidak dikenakan biaya oleh merchant (penjual barang/jasa) karena sudah ada penetapan MDR (Merchant Discout Rate), mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 57 responden atau 62,6%.
- 12) Jawaban responden tentang pernyataan dengan menggunakan chip di debit card tidak membutuhkan waktu lama setiap bertransaksi, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 59 responden atau 64,8%.
- 13) Jawaban responden tentang pernyataan mampu meminimalisir/memitigasi kecurangan (fraud) dan kejahatan cyber seperti skimming, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 58 responden atau 63,7%.

14) Jawaban responden tentang pernyataan sudah terhubung ke seluruh kanal pembayaran (mesin-emesin EDC yang ada di toko maupun pusat perbelanjaan), mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 57 responden atau 62,6%.

15) Jawaban responden tentang pernyataan kapasitas menyimpan data lebih besar, sehingga mempercepat proses transaksi, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 60 responden atau 65,9%.

16) Jawaban responden tentang pernyataan kapasitas transfer dan tarik tunai jadi lebih besar nominalnya, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 63 responden atau 69,2%.

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel Chip debit card di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi pada pernyataan ke 3 yaitu tentang pernyataan semua data yang dimiliki pihak bank merupakan data asli nasabah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 66 responden atau 72,5%.

## 6. Berdasarkan Frekuensi Variabel Kenyamanan Nasabah (Y)

**Tabel IV.10**  
**Frekuensi Variabel Kenyamanan Nasabah**

No.	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	36,3%	42	46,29%	9	9,9%	5	5,5%	2	2,2%	91	100%
2	47	51,6%	27	29,7%	10	11,0%	7	7,7%	0	0%	91	100%
3	43	47,3%	35	38,5%	9	9,9%	2	2,2%	2	2,2%	91	100%
4	46	50,5%	33	36,3%	8	8,8%	4	4,4%	0	0,37%	91	100%
5	37	40,7%	38	41,8%	8	8,8%	6	6,6%	2	2,2%	91	100%
6	51	56,0%	29	31,9%	5	5,5%	5	5,5%	1	1,1%	91	100%
7	52	57,1%	29	31,9%	7	7,7%	2	2,2%	1	1,1%	91	100%
8	47	51,6%	25	27,5%	10	11,0%	4	4,4%	5	5,5%	91	100%
9	48	52,7%	31	34,1%	5	5,5%	2	2,2%	5	5,5%	91	100%

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Berdasarkan tabulasi data jawaban responden diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang pernyataan saya akan menganjurkan kepada teman, rekan, dan keluarga saya tentang produk debit card ber chip, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 33 responden atau 36,3%.
- 2) Jawaban responden tentang pernyataan saya akan bersedia dengan senang hati menjelaskan keunggulan produk debit card ber chip, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 47 responden atau 51,6%.
- 3) Jawaban responden tentang pernyataan dengan berbagai keuntungan yang saya dapatkan, saya menyarankan nasabah lain untuk menggunakan chip, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 43 responden atau 47,3%.
- 4) Jawaban responden tentang pernyataan saya akan menolak jika bank lain memberikan produk yang lebih murah, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 46 responden atau 50,5%.
- 5) Jawaban responden tentang pernyataan saya akan menolak jika bank lain menawarkan produknya karena sudah terbiasa dengan produk bank syariah mandiri yang saya gunakan, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 37 responden atau 40,7%.
- 6) Jawaban responden tentang pernyataan saya tidak akan berpaling ke produk bank lain walaupun bank tersebut memberikan produk yang lebih berkualitas, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 51 responden atau 56,0%.

- 7) Jawaban responden tentang pernyataan saya puas dengan keputusan saya menggunakan chip debit card dari bank syariah mandiri, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 52 responden atau 57,1%.
- 8) Jawaban responden tentang pernyataan saya akan menggunakan produk tersebut secara terus menerus, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 47 responden atau 51,6%.
- 9) Jawaban responden tentang pernyataan saya selalu menggunakan produk tersebut walaupun banyak tawaran produk lain, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 48 responden atau 52,7%.

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel kenyamanan nasabah di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi pada pernyataan ke 7 yaitu tentang pernyataan saya puas dengan keputusan saya menggunakan chip debit card dari bank syariah mandiri, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 66 responden atau 72,5%.

#### **D. Uji Validitas dan Reliabilitas**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh manaketepatan dan kecermatan suatu alat ukur angket (kuesioner). Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS. Kriteria pengukuran yang digunakan adalah :

- a) Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel IV.11**  
**Uji Validitas Variabel Chip Debit Card (X)**

<b>No. Item</b>	<b>Nilai Korelasi rhitung</b>	<b>Nilai Ketentuan rtabel</b>	<b>Probabilitas Item</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,616	0,206	0,000 < 0,05	Valid
2	0,691	0,206	0,000 < 0,05	Valid
3	0,648	0,206	0,000 < 0,05	Valid
4	0,718	0,206	0,000 < 0,05	Valid
5	0,588	0,206	0,000 < 0,05	Valid
6	0,591	0,206	0,000 < 0,05	Valid
7	0,583	0,206	0,000 < 0,05	Valid
8	0,650	0,206	0,000 < 0,05	Valid
9	0,605	0,206	0,000 < 0,05	Valid
10	0,701	0,206	0,000 < 0,05	Valid
11	0,625	0,206	0,000 < 0,05	Valid
12	0,694	0,206	0,000 < 0,05	Valid
13	0,723	0,206	0,000 < 0,05	Valid
14	0,658	0,206	0,000 < 0,05	Valid
15	0,661	0,206	0,000 < 0,05	Valid
16	0,610	0,206	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

**Tabel IV.12**  
**Uji Validitas Variabel Kenyamanan Nasabah (Y)**

<b>No. Item</b>	<b>Nilai Korelasi rhitung</b>	<b>Nilai Ketentuan rtabel</b>	<b>Probabilitas Item</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,601	0,206	0,000 < 0,05	Valid
2	0,628	0,206	0,000 < 0,05	Valid
3	0,641	0,206	0,000 < 0,05	Valid
4	0,697	0,206	0,000 < 0,05	Valid
5	0,634	0,206	0,000 < 0,05	Valid
6	0,669	0,206	0,000 < 0,05	Valid
7	0,628	0,206	0,000 < 0,05	Valid
8	0,633	0,206	0,000 < 0,05	Valid
9	0,614	0,206	0,000 < 0,05	Valid

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki r hitung > dari r tabel (0,206) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik cronbach alpa  $> 0,60$ . Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha lebih dari  $0,60 (> 0,60)$ .

**Tabel IV.13**  
**Variabel Chip Debit Card (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	16

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

**Tabel IV.14**  
**Variabel Kenyamanan Nasabah (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.814	9

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing masing variabel memiliki Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach Alpha) pada variabel chip debit card (X) adalah  $0,907$  lebih besar dari  $0,60$  dan nilai koefisien reliabilitas (Cronbach Alpha) pada variabel kenyamanan nasabah (Y) adalah  $0,814$  lebih besar dari  $0,60$ , dengan demikian variabel (chip debit card dan kenyamanan nasabah) dapat dikatakan reliabel.

## E. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau sebaliknya tidak normal. Dengan ketentuan pengujian jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka

model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut di bawah ini hasil uji normalitas untuk menguji keseluruhan data variabel penelitian yang berskala minimal *ordinal* dengan menggunakan ketentuan uji *Kolmogorov-smirnov* dengan menggunakan program SPSS.

**Tabel IV.15**  
**Uji Normalitas Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		9
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.000000
	Std. Deviation	5.1986184
Most Extreme Differences	Absolute	.11
	Positive	.09
	Negative	-.11
Kolmogorov-Smirnov Z		1.13
Asymp. Sig. (2-tailed)		.14

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Penelitian Diolah SPPSS (2019)

Dari hasil tabel IV.15 diatas diperoleh besarnya nilai kolmogorov-smirnov adalah 1,139 dan signifikan pada 0,149. Nilai signifikan  $0,149 > 0,05$  sehingga data berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinieritas variabel penelitian ini melalui perhitungan uji independen antar variabel bebas dapat dilihat dan hasil analisis *collinearty* statistis. Dengan tujuan multikolinieritas yaitu untuk melihat apakah diantara variabel tidak terjadi korelasi tinggi, perlu dilakukan hipotesis yaitu bahwa diterima  $H_0$  apabila nilai  $VIF < 5$  dan angka toleransi mendekati 1, dan ditolak  $H_0$  bila nilai  $VIF > 5$  dan nilai toleransi mendekati 0. Hasil uji interdependensi antara variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel IV.16**  
**Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	26.03	4.705		5.533	.000					
Chip debit card	.17	.065	.267	2.615	.010	.267	.267	.267	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kenyamanan nasabal

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Berdasarkan data tabel uji *multikolinieritas* di atas dapat dipahami bahwa variabel chip debit card (X) memiliki nilai *collinearity statistic* VIF sebesar 1.000. Nilai tersebut dapat diartikan dalam batas toleransi yang telah ditentukan, dimana semua variabel mendekati angka 1 dan nilai VIF lebih kecil dari 5. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *multikolinearitas* dalam variabel independen dalam penelitian ini.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel bebas mempunyai varian yang sama atau tidak. *Heteroskedastisitas* mempunyai suatu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji ada tidaknya *heteroskedastisitas* akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Hasil penaksiran akan menjadi kurang dari semestinya. Dasar analisis penilaian data heterokedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi *heteroskedastisitas*.
- b. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk menganalisis datanya dapat dilihat pada tabel data seperti di bawah ini:

**Tabel IV.17**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas – Uji Glejser**  
 Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.285	2.911		1.816	.073
	x	-.017	.040	-.045	-.424	.673

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas melalui uji Glejser pada tabel IV.17 dapat dilihat bahwa signifikan pada masing-masing variabel bernilai lebih dari 0,05 dan dapat dikatakan bahwa hal ini menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas.

#### F. Uji T (uji hipotesis)

Pengujian hipotesis pada uji statistik uji T pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh tingkat hubungan dan pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis tersebut dengan bantuan *Program Statistical For Social Sciences* (SPSS) dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini :

**Tabel IV.18**  
**Uji T (uji hipotesis)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.033	4.705		5.533	.000
	Chip debit card	.171	.065	.267	2.615	.010

a. Dependent Variable: Kenyamanan nasabah

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Berdasarkan data tabel uji T di atas dapat diketahui nilai perolehan coefficients:

$$t_{hitung} = 2,615$$

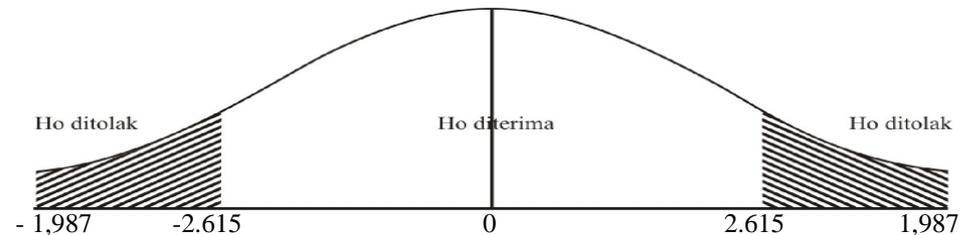
$$t_{tabel} = 1,987 \text{ (data terlampir)}$$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

$H_0$  ditolak bila : Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_a$  diterima bila : Bila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$

Kriteria Pengujian Hipotesis :



**Gambar 4.2**  
**Kriteria Pengujian Uji T**

Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh Chip debit card (X) terhadap kenyamanan nasabah (Y) di peroleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,987 (data  $t_{tabel}$  terlampir), dan perolehan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,615. Artinya, implementasi chip debit card berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai, dengan kata lain  $H_a$  diterima.

### G. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif.

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana,

Y = Variabel dependen (sikap nasabah)

X = Variabel Independen (manajemen likuiditas)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

**Tabel IV.19**  
**Uji Regresi Linear Sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.033	4.705		5.533	.000
	Chip debit card	.171	.065	.267	2.615	.010

a. Dependent Variable: Kenyamanan nasabah

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas  $X = 0,171$  dan konstanta sebesar  $26,033$  sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = 26,033 + 0,171 X$$

Persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai konstan (a) sebesar  $26,033$  artinya jika variabel chip debit card nilainya adalah  $0$  (nol), maka variabel kenyamanan nasabah akan berada pada angka  $26,033$ .
2. Nilai koefisien regresi  $X$  sebesar  $0,171$  artinya jika variabel chip debit card nilainya adalah  $1$  (satu), maka variabel kenyamanan nasabah akan naik sebesar  $0,171$ .

## H. Uji Determinasi

Uji  $R^2$  atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat  $Y$  dapat diterangkan oleh variabel bebas  $X$ . Bila nilai koefisien determinasi sama dengan  $0$  ( $R^2 = 0$ ), artinya variasi dari  $Y$  tidak

dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila  $R^2 = 1$ , artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila  $R^2 = 1$ , maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh  $R^2$  nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu. Hasil uji koefisien determinasi  $R^2$  pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.20**  
**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.267 <sup>a</sup>	.071	.061	5.228

a. Predictors: (Constant), Chip debit card

b. Dependent Variable: Kenyamanan nasabah

Sumber: Data Penelitian Diolah SPSS (2019)

Dari tabel di atas, diketahui nilai  $R^2=0,071$  maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel chip debit card terhadap variabel kenyamanan nasabah adalah 7,1% sedangkan sisanya 92,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

### I. Interpretasi Hasil Analisis Data

Pada hasil uji kualitas data dapat dilihat bahwa semua instrumen pada penelitian ini dapat dijadikan alat peneliti yang layak. Hal ini didasarkan pada keterangan yang menyatakan valid dan reliabel pada setiap item pernyataan yang telah diuji pada SPSS.

Pada hasil uji asumsi klasik, uji normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov-smirnov*. Berdasarkan uji tersebut data dalam penelitian ini bisa dikatakan terdistribusi secara normal. Sedangkan pada hasil uji multikolinearitas yang menggunakan nilai tolerance dan VIF menyatakan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian. Dan pada uji heterokedastisitas, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa model persamaan regresi tidak terjadi masalah heterokedastisitas,

sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi pengaruh instrumen chip debit card terhadap kenyamanan nasabah.

Pada hasil uji hipotesis, peneliti menggunakan dua macam uji , yaitu uji t (parsial) dan uji  $R^2$  (koefisien determinan). Dari hasil uji t diketahui bahwa hasil t hitung pada variabel chip debit card sebesar 2,615 yang berarti memiliki pengaruh terhadap variabel kenyamanan nasabah. Sedangkan uji  $R^2$  menjelaskan bahwa variabel Chp debit card memiliki pengaruh terhadap kenyamanan nasabah sebesar 7,1% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Chip Debit Card terhadap Kenyamanan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai adalahdi peroleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.987 (data  $t_{tabel}$  terlampir), dan perolehan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,615. Artinya, implementasi chip debit card berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Bank Syariah Mandiri hendaknya lebih memberikan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya implementasi chip pada debit card guna melindungi nasabah dari kecurangan (*fraud*).
2. Bank Syariah Mandiri hendanyak memberikan informasi yang jelas mengenai implementasi chip di debit card kepada nasabah guna meminimalisir kejahatan cyber yang marak terjadi.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lain agar dapat menghasilkan gambaran dan hasil penelitian yang lebih luas mengenai implementasi chip pada debit card.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andivai. "Pembobolan ATM Dengan Metode Phising". *Jurnal Teknologi Informatika*, No. 2, Vol. 1, 2017.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Arraufah. "Serangan Fisik dan Logik Terhadap Keamanan Jaringan". *Jurnal TI*, No. 6, Vol. 1, 2015.
- David I. Bainbridge. *Komputer & Hukum*. Prasadi T. Susmaatmadja, Jakarta: Sinar Grafika, 1993.
- Dirwan & Ayu.P. "Pengaruh Kenyamanan Dan Kemudahan Penggunaan Fasilitas ATM BNI Taplus Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar". *Jurnal Perbankan*, No. 1, Vol. 3, 2013.
- FAI UMSU. *Panduan Penulisan Skripsi dan Tugas Akhir*, Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2018.
- Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005).
- Hamidin, AS. *Tips & Trik Kartu Kredit*, (Jakarta: Media Pressindo, 2011).
- Hati, SW. "Analisa Faktor-Faktor Yang Turut Mempengaruhi Perilaku Nasabah Dalam Menggunakan Kartu Debit". *Jurnal Ekonomi*, No. 2, Vol. 1, 2015.
- Hynes, M. *Batuan & Fosil*, (Jakarta : Erlangga, 2008).
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2014).
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014).
- Lesmana, DI. "Keunggulan Kartu ATM Dengan Teknologi Chip". *Jurnal Informatika*, No. 1, Vol. 1, 2012.
- Litriani. E & Lemiyana. "Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah Di Perbankan Syariah Kota Palembang". *Jurnal Perbankan*, No. 2, Vol. 2, 2016.

- Maskun. *Kejahatan Siber (Cyber Crime) Suatu Pengantar*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013).
- Masrun. *Reliabilitas Dan Cara-Cara Menentukannya*, (Yogyakarta: UGM, 1979).
- Maulana, Adi. “Begini Cara Kerja Skimming Kartu ATM”. *Jurnal IT*, No. 4, Vol. 1, 2016
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta ; Rajawali Pers, 2003).
- Ningrum, DW. “Mengenal kejahatan Dunia Maya (Cybercrime)”. *Jurnal IT*, No. 7, Vol. 4, 2010.
- Novitasari. R. “Serangan Pada System Keamanan ATM Dengan Kartu Magnetic Stripe Dan solusi Yang Ditawarkan Dengan Penggunaan Kartu Chip”. *Jurnal Teknologi Informasi*, No. 1, Vol. 4, 2016.
- Rahmanisa, I. Kartu Debit Menurut Hukum Islam. *Jurnal Ekonomi Syariah*, No. 1, Vol. 5, 2008.
- Rianse, U. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Sembiring, JJ. *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*, (Jakarta: Visimedia, 2011).
- Sugiyono. *Metode Penulisan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016).
- Suhariyanto, B. *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime) Urgensi Pengaturan dan Celah Hukumnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014).
- Sutari, T. *Service is Nothing (it's about friendship)*, (Jakarta: Gramedia Digital, 2016).
- Trihanda, E. “Pengaruh Kualitas Yang Dirasa, Biaya Peralihan, Kenyamanan, Kepuasan Dan Nilai yang Dirasa Terhadap Loyalitas Nasabah Internet Banking BNI Di Surabaya”. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, No.18, Vol. 2, 2014.
- Usman, R. *Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta : PT. Citra Aditya Bakti, 2010).
- Wahab, A. *Banking Cards Syariah (Kartu Kredit Dan Debit Dalam Perspektif Fiqih)*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2006).

Yahya. M. *Siasat Menghindari Jebakan Kartu Kredit & Hak-hak Pemilik Kartu Kredit*, (Jakarta : Pustaka Yustisia, 2012).

Yusuf, B. *Manajemen Sumber Daya Kemanusiaan Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015).

Wawancara dengan pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai pada tanggal 04 Januari 2019.

<https://sp.berisatu.com>

<https://www.bi.go.id>

<http://m.tribunnews.com/regional/2019/01/17>

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi :

Nama : Eka Nanda Fauziah  
Tempat dan Tanggal Lahir : Sei Mangkei, 17 Juli 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Lingkungan VIII, Desa Perdagangan, Kec.  
Bandar, Kab. Simalungun  
Anak Ke : 1 ( Satu ) dari 2 ( Dua ) bersaudara  
Nama Ayah : Hasanuddin  
Nama Ibu : Sri Hastuty  
Alamat : Desa Sorongan, Kec. Cibaliung, Kab.  
Pandeglang, Banten

### Latar Belakang Pendidikan :

1. Tamatan SD Negeri 095243 Tamat (2009)
2. Tamatan MTS Negeri Bandar Tamat (2012)
3. Tamatan Madrasah Aliyah Negeri Limapuluh Tamat (2015)
4. Tercatat Sebagai Mahasiswa Fakultas Agama Islam  
Prog. Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Tamat (2019)

Demikian daftar riwayat hidup saya perbuat sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan dengan seperlunya.

Medan, 15 Maret 2019

Penulis,  
  
**EKA NANDA FAUZIAH**  
NPM.1501270014



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dalam menjabarkan surat ini agar dibuktikan  
Isi dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

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



**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 : Selamat Pohan, S.Ag, MA  
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah SE.Sy, M.EI

Nama Mahasiswa : Eka Nanda Fauziah  
Npm : 1501270024  
Semester : VII (Tujuh)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Implementasi Chip Di Debit Card Terhadap Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai).

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
02-02-2019	Bab I - Perbaiki latar belakang permasalahan dan munculkan masalah-masalah yang ada - Munculkan data tentang perkembangan Perbankan Syariah - Rumusan masalah dan Tujuan penelitian harus sesuai		
04-02-2019	Bab I - Data perkembangan BUS, WS dan BPRS di Indonesia Bab II - Penulisan di landasan Teori harus sesuai dengan penelitian Panduan Penulisan Skripsi - Penelitian terdahulu dan jurnal minimal 5 penelitian terdahulu harus sesuai judul		
06-02-2019	Bab II - Penelitian terdahulu harus sesuai judul - Data tentang Pemikiran		

Medan, 12 Februari 2019

Diketahui/Disetujui  
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Proposal

Riyan Pradesyah SE.Sy, M.EI



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Elle mengabdikan diri untuk Masyarakat  
Kampus dan Masyarakat

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kaptem Mukhtar Basri 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



**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 : Selamat Pohan, S.Ag, MA  
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah SE.Sy, M.EI

Nama Mahasiswa : Rka Nanda Fauziah  
Npm : 1501270024  
Semester : VII (Tujuh)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Implementasi Chip Di Debit Card Terhadap Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai).

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
07-02-2019	Bab III - Temuan Penelitian harus dimunculkan kembali permasalahan yang ada - Indikator penelitian harus muncul di instrumen penelitian	<i>[Signature]</i>	
09-02-2019	Bab III - Indikator Penelitian harus sesuai dengan teori yang ada	<i>[Signature]</i>	
11-02-2019	- Daftar Pustaka harus dibuat sesuai dengan panduan.	<i>[Signature]</i>	
13-02-2019	- ACC proposal	<i>[Signature]</i>	

Medan, 12 Februari 2019

Diketahui/Disetujui  
Dekan



Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi



Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Proposal



Riyan Pradesyah SE.Sy, M.EI



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjabar surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

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



**Pengesahan Proposal**

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari Sabtu 16 Februari 2019 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Eka Nanda Fauziah  
Npm : 1501270024  
Semester : VIII (delapan)  
Fakultas : Fakultas Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Implementasi Chip Debit Di Card Terhadap Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Syariah KCP Medan Sukaramai).

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

Medan, 16 Februari 2019

Tim Seminar

Ketua

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Sekretaris

Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Pembimbing

Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Pembahas

Dr. Hj. Maya Sari, S.E., Ak., M.Si

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I

Zailani, S.PdI, MA



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjabar surat ini agar disebarkan  
Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI**  
**PERBANKAN SYARIAH**

Pada hari ini Sabtu 16 Februari 2019 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Eka Nanda Fauziah  
Npm : 1501270024  
Semester : VIII (delapan)  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Implementasi Chip Debit Di Card Terhadap Kenyamanan Nasabah  
(Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Syariah KCP Medan Sukaramai)

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	- Identifikasi Masalah, Rumus Masalah, Tujuan Penelitian
Bab II	- Hipotesis
Bab III	- Definisi Operasional, Populasi, Sampel
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 16 Februari 2019

Tim Seminar

Ketua

  
Selamat Pohan, S.Ag, MA

Sekretaris

  
Rryan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Pembimbing

  
Rryan Pradesyah SE.Sy, M.EI

Pembahas

  
Dr. Hj. Maya Sari, S.E., Ak., M.Si



**UMSU**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SUMATERA UTARA

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) 6623474, 6631003  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 84/II.3/UMSU-01/F/2019  
Lamp : -  
Hal : Izin Riset

16 J. Akhir 1440 H  
21 Februari 2019 M

Kepada Yth : Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai  
Di

Tempat.

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) 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 : Eka Nanda Fauziah  
NPM : 1501270024  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Chip Debit Card Terhadap Kenyamanan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai)

Demikianlah hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

A.n Dekan

Wakil Dekan I



CC. File

14 Maret 2019  
No. 21/775-3/RO I

Kepada,  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas Agama Islam  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No.3  
Medan

PT Bank Syariah Mandiri  
Region I / Sumatera 1  
Jl. A. Yani No.100 Lt.IV  
Medan-20111  
Telp. (061) 4534466 (Hunting)  
Fax. (061) 4534456  
www.syahmandiri.co.id

Up. Yth. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat wala'fat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sbb :

No	Nama	Universitas/ Jurusan	NIDN/NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Eka Nanda Fauziah	UMSU	1501270024	Pengaruh Implementasi Chip Debit Card Terhadap Kenyamanan Nasabah ( Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Kcp Medan Sukaramai )	KCP Medan Sukaramai

Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 tahun 1998 serta ketentuan Intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank.
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi; program studi S.1-S.2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (*fotocopy*) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
5. Peserta melaksanakan riset selama  $\pm 2$  (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan.
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah *copy* hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri.
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
REGION I/SUMATERA 1



Suryawansyah  
RBC Manager



Mardianto  
RBS Manager

## KUISIONER PENELITIAN

### I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban beberapa pertanyaan pengantar berikut dengan memberikan tanda X (silang) pada salah satu jawaban yang sesuai :

1. No. responden :
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia :
  - a. Di bawah 20 tahun
  - b. 21-35 tahun
  - c. 36-40 tahun
  - d. Di atas 40 tahun
4. Pendidikan :
  - a. SMA
  - b. D3
  - c. S1
  - d. S2/S3
  - e. Dan lain-lain
5. Lama menjadi nasabah :
  - a. 1-6 Bulan
  - b. 6-12 Bulan
  - c. Lebih dari 1 tahun

### II. DAFTAR QUISIONER

#### Petunjuk Pengisian

Berilah jawban yang sesuai dengan pernyataan berikut dengan cara memberikan tanda CENTANG (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut :

SS	Sangat Setuju
ST	Setuju
CS	Cukup Setuju
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

1: *Chip Debit Card (X)*

No	Pernyataan	SS	ST	CS	TS	STS
	<b>A. Kerahasiaan Data</b>					
1	Bank menjaga data pribadi nasabah					
2	Pihak bank tidak menyalahgunakan data nasabah tanpa izin dari nasabah					
3	Semua data yang dimiliki pihak bank merupakan data asli nasabah					
4	Pihak bank boleh memberikan data nasabah apabila diperlukan untuk hal tertentu					
	<b>B. Kemudahan Dalam Bertransaksi</b>					
5	Menggunakan <i>Chip debit card</i> mempermudah nasabah dalam bertransaksi					
6	Bertransaksi dengan <i>chip</i> di <i>debit card</i> dapat dilakukan dimanapun					
7	Dengan adanya <i>chip debit card</i> dapat mempermudah transaksi di <i>e-commerce</i> manapun					
8	Dengan adanya <i>chip debit card</i> dapat mempermudah transaksi di kanal pembayaran manapun, seperti mesin-mesin EDC mana saja					
	<b>C. Lebih Efisien</b>					
9	Biaya administrasi menjadi lebih murah					
10	Nasabah tidak perlu repot membawa uang <i>cash</i> dalam jumlah banyak, karna sudah terhubung ke seluruh <i>e-commerce</i>					
11	Nasabah tidak dikenakan biaya oleh <i>merchant</i> (penjual barang/jasa) karena sudah ada penetapan MDR ( <i>Merchant Discount Rate</i> )					
12	Dengan menggunakan <i>chip</i> di <i>debit card</i> tidak membutuhkan waktu lama setiap bertransaksi					

<i>D. Best Practise Internasional</i>						
13	Mampu meminimalisir/memitigasi kecurangan ( <i>Fraud</i> ) dan kejahatan <i>cyber</i> seperti <i>skimming</i>					
14	Sudah terhubung ke seluruh kanal pembayaran (mesin-mesin EDC yang ada di toko maupun pusat perbelanjaan)					
15	Kapasitas menyimpan data lebih besar, sehingga mempercepat proses transaksi					
16	Kapasitas transfer dan tarik tunai jadi lebih besar nominalnya					

## 2. Kenyamanan Nasabah (Y)

Nó	Pernyataan	SS	ST	CS	TS	STS
<b>A. Penganjuran Pada Orang Lain</b>						
1	Saya akan menganjurkan kepada teman, rekan, dan keluarga saya tentang produk <i>Debit card ber chip</i>					
2	Saya akan bersedia dengan senang hati menjelaskan keunggulan produk <i>debit card ber chip</i>					
3	Dengan berbagai keuntungan yang saya dapatkan, saya menyarankan nasabah lain untuk menggunakan <i>chip</i>					
<b>B. Penolakan Pada Produk Lain</b>						
4	Saya akan menolak jika bank lain memberikan produk yang lebih murah					
5	Saya akan menolak jika bank lain menawarkan produknya karena sudah terbiasa dengan produk bank syariah mandiri yang saya gunakan					

6	Saya tidak akan berpaling ke produk bank lain walaupun bank tersebut memberikan produk yang lebih berkualitas					
C. Pembelian/pemakaian berulang						
7	Saya puas dengan keputusan saya menggunakan produk <i>chip debit card</i> dari bank syariah mandiri					
8	Saya akan menggunakan produk tersebut secara terus menerus					
9	Saya selalu menggunakan produk tersebut walaupun banyak tawaran produk lain					

Lampiran

Pengaruh Implementasi Chip Debit Card Terhadap Kenyamanan Nasabah  
Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Medan Sukaramai

No Resp.	Identitas Responden			
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Menjadi Nasabah
1	1	2	2	3
2	2	2	3	3
3	1	1	3	2
4	2	1	3	2
5	2	1	3	3
6	1	1	3	2
7	2	1	3	3
8	1	2	3	3
9	2	2	3	1
10	1	2	3	2
11	2	2	3	3
12	2	4	5	1
13	1	4	5	2
14	2	4	4	3
15	1	3	4	2
16	1	3	4	1
17	2	3	1	1
18	1	2	1	2
19	1	2	1	3
20	1	2	1	3
21	2	3	3	2
22	2	3	3	1
23	2	1	3	3
24	2	1	2	3
25	2	1	2	3
26	2	1	2	3
27	2	1	2	2
28	2	1	3	2
29	2	2	2	2
30	2	2	2	3
31	1	2	2	3
32	1	2	1	3
33	1	2	2	2
34	2	2	3	3
35	2	2	3	3
36	2	2	2	3
37	1	2	2	2
38	2	2	1	2
39	1	2	5	3
40	2	2	5	2
41	1	2	5	3
42	2	2	5	2
43	1	3	2	3

Keterangan		
Jenis Kelamin	1	Laki-laki
	2	Perempuan
Usia	1	< 20 Tahun
	2	21-35 Tahun
	3	36-40 Tahun
	4	> 40 Tahun
Pendidikan	1	SMA/Sederajat
	2	Diploma
	3	Strata 1
	4	Strata 2
	5	dan lainnya
Lama Menjadi Nasabah	1	1-6 Bulan
		6-12 Bulan
		> 1 Tahun

44	2	3	3	2
45	1	3	3	3
46	2	3	3	2
47	2	4	3	3
48	2	2	2	3
49	1	2	1	3
50	1	2	2	3
51	1	4	3	2
52	1	2	2	3
53	2	2	2	3
54	2	3	2	2
55	2	3	2	1
56	2	3	2	1
57	2	2	3	2
58	2	2	3	2
59	2	2	3	1
60	1	2	3	2
61	1	2	3	2
62	1	2	4	2
63	2	2	2	3
64	2	2	3	3
65	2	2	3	3
66	2	2	2	3
67	2	2	1	3
68	2	2	1	3
69	1	2	1	3
70	2	2	2	3
71	2	2	2	2
72	1	2	1	2
73	1	2	1	3
74	1	2	2	3
75	2	2	1	3
76	2	2	3	2
77	1	2	3	2
78	2	2	4	3
79	1	2	4	2
80	2	2	4	3
81	1	2	4	3
82	2	2	1	3
83	1	2	3	3
84	2	2	1	3
85	1	2	4	3
86	2	2	5	3
87	2	2	5	2
88	2	2	1	3
89	2	4	2	2
90	2	4	3	3
91	1	4	5	3

Lampiran

Pengaruh Implementasi Chip Debit Card Terhadap Kenyamanan Nasabah  
Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Medan Sukramai

No Resp.	Item Pertanyaan Variabel Chip Debit Card (X)																Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	76
2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	74
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	76
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	76
6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	75
7	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	75
8	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	1	3	3	67
9	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	5	3	4	3	68
10	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	74
11	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	73
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	74
13	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	75
14	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	74
15	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	74
16	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	77
17	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	73
18	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	71
19	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	67
20	5	4	3	3	3	3	1	4	5	1	5	5	1	3	3	3	52
21	5	5	3	3	4	3	4	2	5	3	4	3	3	3	3	3	56
22	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	52
23	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	57
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	76
26	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	63
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
28	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	72
29	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	70
30	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	57





Lampiran

Pengaruh Implementasi Chip Debit Card Terhadap Kenyamanan Nasabah  
Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Medan Sukaramai

No Resp.	Item Pertanyaan Variabel Kenyamanan Nasabah (Y)									Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42
2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	41
3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
9	4	5	5	5	4	5	4	5	5	42
10	2	3	2	2	3	2	3	2	3	22
11	4	5	4	5	4	5	5	5	5	42
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
13	4	5	4	5	5	5	5	4	5	42
14	4	5	4	5	4	5	4	5	5	41
15	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	4	5	4	5	4	5	5	5	5	42
18	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43
19	5	5	5	4	4	4	5	4	5	41
20	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41
21	4	5	4	5	5	5	5	4	5	42
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	5	5	5	4	4	4	5	4	5	41
24	4	5	5	4	5	4	5	5	5	42
25	4	4	4	5	5	5	4	5	4	40
26	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	5	4	5	5	4	4	5	4	4	40
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
36	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
37	4	4	4	4	5	5	5	4	5	40
38	5	5	5	5	5	4	3	5	4	41
39	4	5	5	5	4	5	4	1	5	38
40	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32
41	3	3	3	3	4	4	1	3	4	28
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
43	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
44	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
45	5	4	4	5	5	5	4	5	5	42
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
47	4	5	4	5	4	5	5	5	5	42
48	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41

49	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
51	4	4	4	4	4	5	5	4	5	39
52	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
53	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41
54	4	5	5	4	4	4	5	4	5	40
55	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
56	4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
57	4	5	5	5	5	5	5	4	4	42
58	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
59	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
60	2	4	4	3	2	5	4	5	3	32
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
62	2	4	4	5	5	5	4	5	5	39
63	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
66	3	3	4	5	3	4	5	3	4	34
67	4	5	3	4	5	4	5	3	5	38
68	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
69	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
70	4	3	4	3	4	1	5	4	4	32
71	3	4	3	4	1	5	5	5	5	35
72	4	2	4	5	5	5	5	5	1	36
73	4	2	4	5	2	5	5	5	5	37
74	5	2	4	4	5	2	5	5	5	37
75	2	5	5	5	4	5	5	5	1	37
76	4	5	4	4	4	5	4	3	5	38
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
78	4	5	4	4	4	5	4	1	4	35
79	5	4	4	5	1	5	4	5	1	34
80	5	4	1	5	5	5	5	5	2	37
81	4	2	1	5	4	4	4	5	5	34
82	1	4	5	2	4	4	5	4	4	33
83	1	4	5	4	2	4	5	5	5	35
84	4	5	4	4	2	5	5	2	4	35
85	5	5	5	3	4	5	5	2	4	38
86	4	2	3	5	4	4	4	3	4	33
87	4	4	5	2	5	2	5	1	5	33
88	5	2	5	4	5	2	5	2	2	32
89	5	2	5	5	4	4	5	1	4	35
90	5	5	4	5	2	5	2	4	1	33
91	2	4	2	2	2	2	2	1	1	18
$\Sigma$	372	387	388	394	375	397	402	378	388	3481
Mean	8.09	8.41	8.43	8.57	8.15	8.63	8.74	8.22	8.43	
r hitung	0.601	0.628	0.641	0.697	0.634	0.669	0.628	0.633	0.614	
r tabel	0.206	0.206	0.206	0.206	0.206	0.206	0.206	0.206	0.206	
Kriteria	Valid									

**Keterangan :**

SS	: Sangat Setuju	5
S	: Setuju	4
KS	: Kurang Setuju	3
TS	: Tidak Setuju	2
STS	: Sangat Tidak Setuju	1

Lampiran

DATA IDENTITAS RESPONDEN

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Menjadi Nasabah
N	Valid	91	91	91	91
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	36	39.6	39.6	39.6
	Perempuan	55	60.4	60.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 tahun	11	12.1	12.1	12.1
	21-35 tahun	60	65.9	65.9	78.0
	36-40 tahun	12	13.2	13.2	91.2
	>40 tahun	8	8.8	8.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	16	17.6	17.6	17.6
	D3	25	27.5	27.5	45.1
	S1	32	35.2	35.2	80.2
	S2/S3	9	9.9	9.9	90.1
	Dan lain-lain	9	9.9	9.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-6 bulan	8	8.8	8.8	8.8
	6-12 bulan	32	35.2	35.2	44.0
	>1 tahun	51	56.0	56.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Lampiran

Ketentuan Nilai T tabel dan R tabel

n	dk=n-2	ttabel	r tabel
1	-1	-	-
2	0	-	-
3	1	12.706	0.997
4	2	4.303	0.950
5	3	3.182	0.878
6	4	2.776	0.811
7	5	2.571	0.754
8	6	2.447	0.707
9	7	2.365	0.666
10	8	2.306	0.632
11	9	2.262	0.602
12	10	2.228	0.576
13	11	2.201	0.553
14	12	2.179	0.532
15	13	2.160	0.514
16	14	2.145	0.497
17	15	2.131	0.482
18	16	2.120	0.468
19	17	2.110	0.456
20	18	2.101	0.444
21	19	2.093	0.433
22	20	2.086	0.423
23	21	2.080	0.413
24	22	2.074	0.404
25	23	2.069	0.396
26	24	2.064	0.388
27	25	2.060	0.381
28	26	2.056	0.374
29	27	2.052	0.367
30	28	2.048	0.361
31	29	2.045	0.355
32	30	2.042	0.349
33	31	2.040	0.344
34	32	2.037	0.339
35	33	2.035	0.334
36	34	2.032	0.329
37	35	2.030	0.325
38	36	2.028	0.320
39	37	2.026	0.316
40	38	2.024	0.312
41	39	2.023	0.308
42	40	2.021	0.304
43	41	2.020	0.301
44	42	2.018	0.297
45	43	2.017	0.294
46	44	2.015	0.291
47	45	2.014	0.288
48	46	2.013	0.285
49	47	2.012	0.282
50	48	2.011	0.279

51	49	2.010	0.276
52	50	2.009	0.273
53	51	2.008	0.271
54	52	2.007	0.268
55	53	2.006	0.266
56	54	2.005	0.263
57	55	2.004	0.261
58	56	2.003	0.259
59	57	2.002	0.256
60	58	2.002	0.254
61	59	2.001	0.252
62	60	2.000	0.250
63	61	2.000	0.248
64	62	1.999	0.246
65	63	1.998	0.244
66	64	1.998	0.242
67	65	1.997	0.240
68	66	1.997	0.239
69	67	1.996	0.237
70	68	1.995	0.235
71	69	1.995	0.234
72	70	1.994	0.232
73	71	1.994	0.230
74	72	1.993	0.229
75	73	1.993	0.227
76	74	1.993	0.226
77	75	1.992	0.224
78	76	1.992	0.223
79	77	1.991	0.221
80	78	1.991	0.220
81	79	1.990	0.219
82	80	1.990	0.217
83	81	1.990	0.216
84	82	1.989	0.215
85	83	1.989	0.213
86	84	1.989	0.212
87	85	1.988	0.211
88	86	1.988	0.210
89	87	1.988	0.208
90	88	1.987	0.207
91	89	1.987	0.206
92	90	1.987	0.205
93	91	1.986	0.204
94	92	1.986	0.203
95	93	1.986	0.202
96	94	1.986	0.201
97	95	1.985	0.200
98	96	1.985	0.199
99	97	1.985	0.198
100	98	1.984	0.197

Lampiran

Data Uji Frekuensi Variabel Implementasi *Chip Debit Card*

Frequency Table

item\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	4	4.4	4.4	4.4
Cukup setuju	5	5.5	5.5	9.9
Setuju	39	42.9	42.9	52.7
Sangat setuju	43	47.3	47.3	100.0
Total	91	100.0	100.0	

item\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	2	2.2	2.2	2.2
Tidak setuju	2	2.2	2.2	4.4
Cukup setuju	2	2.2	2.2	6.6
setuju	21	23.1	23.1	29.7
sangat setuju	64	70.3	70.3	100.0
Total	91	100.0	100.0	

item\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	2.2	2.2	2.2
cukup setuju	5	5.5	5.5	7.7
setuju	18	19.8	19.8	27.5
sangat setuju	66	72.5	72.5	100.0
Total	91	100.0	100.0	

item\_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
tidak setuju	3	3.3	3.3	4.4
cukup setuju	9	9.9	9.9	14.3
setuju	22	24.2	24.2	38.5
sangat setuju	56	61.5	61.5	100.0
Total	91	100.0	100.0	

item\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	tidak setuju	2	2.2	2.2	3.3
	cukup setuju	5	5.5	5.5	8.8
	setuju	46	50.5	50.5	59.3
	sangat setuju	37	40.7	40.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	tidak setuju	1	1.1	1.1	2.2
	cukup setuju	5	5.5	5.5	7.7
	setuju	38	41.8	41.8	49.5
	sangat setuju	46	50.5	50.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	tidak setuju	2	2.2	2.2	3.3
	cukup setuju	3	3.3	3.3	6.6
	setuju	30	33.0	33.0	39.6
	sangat setuju	55	60.4	60.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	tidak setuju	3	3.3	3.3	4.4
	cukup setuju	4	4.4	4.4	8.8
	setuju	29	31.9	31.9	40.7
	sangat setuju	54	59.3	59.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Item\_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	3.3	3.3	3.3
	cukup setuju	5	5.5	5.5	8.8
	setuju	22	24.2	24.2	33.0
	sangat setuju	61	67.0	67.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	tidak setuju	4	4.4	4.4	5.5
	cukup setuju	10	11.0	11.0	16.5
	setuju	21	23.1	23.1	39.6
	sangat setuju	55	60.4	60.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	tidak setuju	1	1.1	1.1	2.2
	cukup setuju	6	6.6	6.6	8.8
	setuju	26	28.6	28.6	37.4
	sangat setuju	57	62.6	62.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	3.3	3.3	3.3
	cukup setuju	6	6.6	6.6	9.9
	setuju	23	25.3	25.3	35.2
	sangat setuju	59	64.8	64.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	2.2	2.2	2.2
	tidak setuju	4	4.4	4.4	6.6
	cukup setuju	7	7.7	7.7	14.3
	setuju	20	22.0	22.0	36.3
	sangat setuju	58	63.7	63.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	tidak setuju	1	1.1	1.1	2.2
	cukup setuju	11	12.1	12.1	14.3
	setuju	21	23.1	23.1	37.4
	sangat setuju	57	62.6	62.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.2	2.2	2.2
	cukup setuju	6	6.6	6.6	8.8
	setuju	23	25.3	25.3	34.1
	sangat setuju	60	65.9	65.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	3.3	3.3	3.3
	cukup setuju	9	9.9	9.9	13.2
	setuju	16	17.6	17.6	30.8
	sangat setuju	63	69.2	69.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	



Item_9	Pearson Correlation	.622 <sup>**</sup>	.400 <sup>**</sup>	.314 <sup>**</sup>	.204 <sup>**</sup>	.239 <sup>**</sup>	.264 <sup>**</sup>	.296 <sup>**</sup>	.316 <sup>**</sup>	1	.357 <sup>**</sup>	.460 <sup>**</sup>	.362 <sup>**</sup>	.379 <sup>**</sup>	.435 <sup>**</sup>	.362 <sup>**</sup>	.269 <sup>**</sup>	.605 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.053	.023	.012	.004	.002	.001	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.010	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item_10	Pearson Correlation	.303 <sup>**</sup>	.527 <sup>**</sup>	.479 <sup>**</sup>	.541 <sup>**</sup>	.373 <sup>**</sup>	.428 <sup>**</sup>	.332 <sup>**</sup>	.434 <sup>**</sup>	.357 <sup>**</sup>	1	.232 <sup>**</sup>	.363 <sup>**</sup>	.474 <sup>**</sup>	.441 <sup>**</sup>	.406 <sup>**</sup>	.476 <sup>**</sup>	.701 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.001	.027	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item_11	Pearson Correlation	.375 <sup>**</sup>	.344 <sup>**</sup>	.339 <sup>**</sup>	.293 <sup>**</sup>	.283 <sup>**</sup>	.230 <sup>**</sup>	.346 <sup>**</sup>	.200	.490 <sup>**</sup>	.232 <sup>**</sup>	1	.517 <sup>**</sup>	.466 <sup>**</sup>	.510 <sup>**</sup>	.479 <sup>**</sup>	.481 <sup>**</sup>	.625 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.005	.006	.026	.001	.068	.000	.027	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item_12	Pearson Correlation	.481 <sup>**</sup>	.404 <sup>**</sup>	.556 <sup>**</sup>	.532 <sup>**</sup>	.269	.203	.318	.475	.352 <sup>**</sup>	.383	.517 <sup>**</sup>	1	.464	.415	.407	.435	.694 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.010	.053	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item_13	Pearson Correlation	.317 <sup>**</sup>	.330 <sup>**</sup>	.428 <sup>**</sup>	.502 <sup>**</sup>	.602 <sup>**</sup>	.408 <sup>**</sup>	.461 <sup>**</sup>	.454 <sup>**</sup>	.379 <sup>**</sup>	.474 <sup>**</sup>	.455 <sup>**</sup>	.464 <sup>**</sup>	1	.360 <sup>**</sup>	.475	.335	.723 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item_14	Pearson Correlation	.293 <sup>**</sup>	.330 <sup>**</sup>	.284 <sup>**</sup>	.330 <sup>**</sup>	.153	.266	.396	.360	.435 <sup>**</sup>	.441 <sup>**</sup>	.510 <sup>**</sup>	.415 <sup>**</sup>	.360	1	.621 <sup>**</sup>	.667 <sup>**</sup>	.659 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.005	.001	.146	.011	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item_15	Pearson Correlation	.247 <sup>**</sup>	.361 <sup>**</sup>	.349 <sup>**</sup>	.440 <sup>**</sup>	.208	.150	.409	.386	.382 <sup>**</sup>	.406 <sup>**</sup>	.479 <sup>**</sup>	.407 <sup>**</sup>	.475	.621 <sup>**</sup>	1	.586 <sup>**</sup>	.661 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.001	.000	.047	.158	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item_16	Pearson Correlation	.124 <sup>**</sup>	.274 <sup>**</sup>	.495 <sup>**</sup>	.373 <sup>**</sup>	.069	.185	.256	.342 <sup>**</sup>	.269	.478 <sup>**</sup>	.481 <sup>**</sup>	.435 <sup>**</sup>	.335 <sup>**</sup>	.667 <sup>**</sup>	.586 <sup>**</sup>	1	.610
	Sig. (2-tailed)	.243	.009	.000	.000	.516	.079	.014	.001	.010	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
total_X	Pearson Correlation	.516 <sup>**</sup>	.691 <sup>**</sup>	.648 <sup>**</sup>	.718 <sup>**</sup>	.588 <sup>**</sup>	.691 <sup>**</sup>	.583 <sup>**</sup>	.650 <sup>**</sup>	.605 <sup>**</sup>	.701 <sup>**</sup>	.625 <sup>**</sup>	.694 <sup>**</sup>	.723 <sup>**</sup>	.858 <sup>**</sup>	.661 <sup>**</sup>	.610 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran

### Data Uji Reliabilitas Variabel Implementasi *Chip Debit Card*

#### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	16

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	67.11	62.166	.541	.904
item_2	66.82	61.902	.633	.900
item_3	66.77	63.802	.596	.902
item_4	66.98	61.000	.660	.899
item_5	67.12	63.930	.524	.904
item_6	67.00	64.044	.528	.904
item_7	66.90	63.957	.518	.904
item_8	66.95	62.586	.568	.902
item_9	66.85	63.821	.543	.903
item_10	67.02	60.800	.638	.900
item_11	66.89	63.410	.566	.903
item_12	66.88	62.530	.642	.900
item_13	66.99	60.055	.661	.899
item_14	66.95	62.341	.596	.901
item_15	66.85	63.398	.609	.901
item_16	66.87	63.249	.544	.903

Lampiran

Data Uji Frekuensi Variabel Kenyamanan Nasabah

Frequency Table

item\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	2.2	2.2	2.2
	tidak setuju	5	5.5	5.5	7.7
	cukup setuju	9	9.9	9.9	17.8
	setuju	42	46.2	46.2	63.7
	sangat setuju	33	36.3	36.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	7	7.7	7.7	7.7
	cukup setuju	10	11.0	11.0	18.7
	setuju	27	29.7	29.7	48.4
	sangat setuju	47	51.6	51.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	2.2	2.2	2.2
	tidak setuju	2	2.2	2.2	4.4
	cukup setuju	9	9.9	9.9	14.3
	setuju	35	38.5	38.5	52.7
	sangat setuju	43	47.3	47.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	4	4.4	4.4	4.4
	cukup setuju	8	8.8	8.8	13.2
	setuju	33	36.3	36.3	49.5
	sangat setuju	46	50.5	50.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	2.2	2.2	2.2
	tidak setuju	6	6.6	6.6	8.8
	cukup setuju	8	8.8	8.8	17.6
	setuju	38	41.8	41.8	59.3
	sangat setuju	37	40.7	40.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	tidak setuju	5	5.5	5.5	6.6
	cukup setuju	5	5.5	5.5	12.1
	setuju	29	31.9	31.9	44.0
	sangat setuju	51	56.0	56.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
	tidak setuju	2	2.2	2.2	3.3
	cukup setuju	7	7.7	7.7	11.0
	setuju	29	31.9	31.9	42.9
	sangat setuju	52	57.1	57.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	5	5.5	5.5	5.5
	tidak setuju	4	4.4	4.4	9.9
	cukup setuju	10	11.0	11.0	20.9
	setuju	25	27.5	27.5	48.4
	sangat setuju	47	51.6	51.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

item\_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	5	5.5	5.5	5.5
	tidak setuju	2	2.2	2.2	7.7
	cukup setuju	5	5.5	5.5	13.2
	setuju	31	34.1	34.1	47.3
	sangat setuju	48	52.7	52.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	



item_7	Pearson Correlation	.285**	.223	.426	.324	.382	.275	1	.325	.439	.628
	Sig. (2-tailed)	.006	.034	.000	.002	.000	.008		.002	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
item_8	Pearson Correlation	.205	.255	.223	.508	.254	.476	.325	1	.273	.633
	Sig. (2-tailed)	.060	.015	.034	.000	.015	.000	.002		.009	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
item_9	Pearson Correlation	.201	.303	.327	.234	.412	.261	.439	.273	1	.614
	Sig. (2-tailed)	.056	.003	.002	.026	.000	.012	.000	.009		.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
kenyamanan nasabah	Pearson Correlation	.601**	.628	.641	.697	.634	.669	.628	.633	.614	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran

### Data Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan Nasabah

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	9

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	34.16	23.895	.471	.800
item_2	34.00	23.622	.505	.796
item_3	33.99	23.722	.527	.793
item_4	33.92	23.627	.605	.786
item_5	34.13	23.382	.505	.796
item_6	33.89	23.410	.560	.789
item_7	33.84	24.228	.523	.795
item_8	34.10	22.646	.478	.801
item_9	33.99	23.233	.469	.801

Lampiran

Data Uji Korelasi Variabel Implementasi *Chip Debit Card* terhadap Kenyamanan Nasabah

Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Chip debit card <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kenyamanan nasabah

Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.267 <sup>a</sup>	.071	.061	5.228

a. Predictors: (Constant), Chip debit card

b. Dependent Variable: Kenyamanan nasabah

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	186.880	1	186.880	6.838	.010 <sup>a</sup>
	Residual	2432.307	89	27.329		
	Total	2619.187	90			

a. Predictors: (Constant), Chip debit card

b. Dependent Variable: Kenyamanan nasabah

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	26.033	4.705		5.533	.000				1.000	1.000
	Chip debit card	.171	.065	.267	2.615	.010	.267	.267	.267	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kenyamanan nasabah

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Chip debit card
1	1	1.993	1.000	.00	.00
	2	.007	17.112	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Kenyamanan nasabah

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

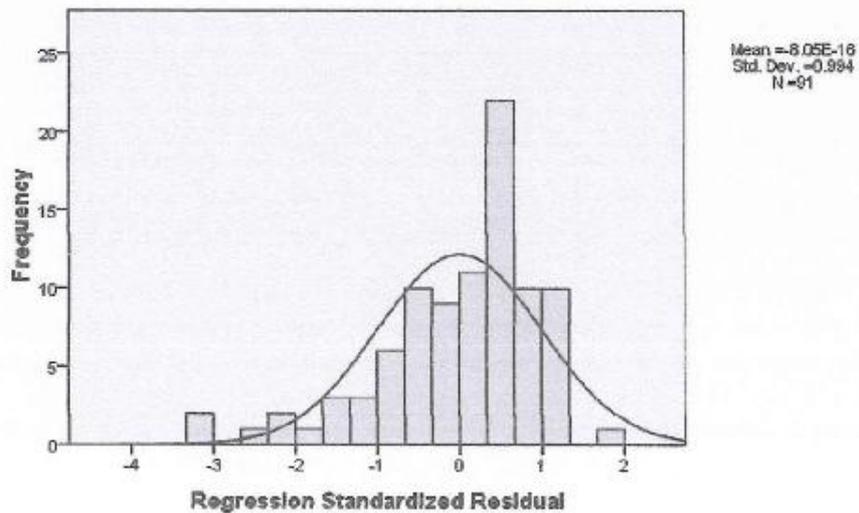
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	31.85	39.73	38.25	1.441	91
Residual	-16.933	9.211	.000	5.199	91
Std. Predicted Value	-4.442	1.022	.000	1.000	91
Std. Residual	-3.239	1.762	.000	.994	91

a. Dependent Variable: Kenyamanan nasabah

**Charts**

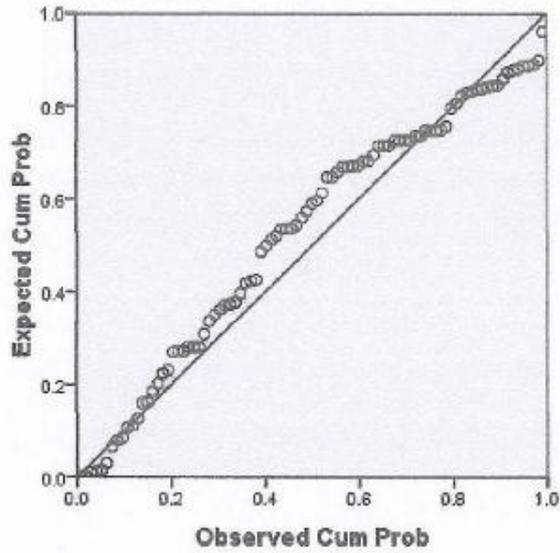
**Histogram**

**Dependent Variable: Kenyamanan nasabah**



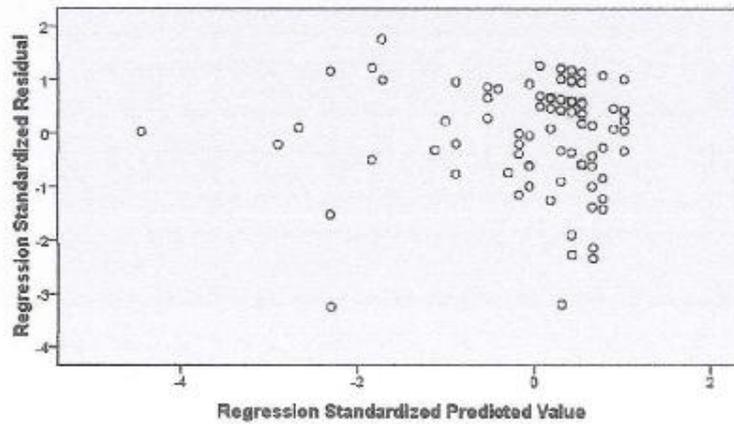
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kenyamanan nasabah



### Scatterplot

Dependent Variable: Kenyamanan nasabah



## Lampiran

### Data Uji Normalitas Variabel Implementasi *Chip Debit Card* terhadap Kenyamanan Nasabah

#### NPar Tests

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.19861841
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.090
	Negative	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		1.139
Asymp. Sig. (2-tailed)		.149

a. Test distribution is Normal.