

**Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint*  
Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking Pada Bank  
Syariah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Jl. Letkol  
Iskandar Kantor Cabang Palembang)**



OLEH :

**SUCI MUTIARI PABENA**  
**(1710603048)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(SE)

**PRODI S1 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**

**TAHUN 1443 H / 2022 M**



UIN  
RADEN FATAH  
PALEMBANG

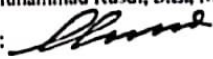





PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
Alamat : Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E-4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH

Judul Skripsi : Suci Mutiari Pabena  
Nim/Program Studi : 1710603048 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Internet Banking* Pada Bank Syariah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Jl. Letkol Iskandar Kantor Cabang Palembang).  
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 27 Januari 2022

PANITIA UJIAN SKRIPSI

|         |                  |   |
|---------|------------------|---|
| Tanggal | Pembimbing Utama | : Muhammad Rusdi, S.E., Msc<br>t.t:      |
| Tanggal | Pembimbing Kedua | : Lemiyana, S.E., M.Si<br>t.t:          |
| Tanggal | Penguji Utama    | : Dr. Listiyanati, M.HI<br>t.t:          |
| Tanggal | Penguji Kedua    | : Lidia Desiana, S.E., M.Si<br>t.t:      |
| Tanggal | Ketua            | : Dr. Chandra Zaky Maulana, MM<br>t.t:  |
| Tanggal | Sekretaris       | : Dian Pertiwi, S.E., M.Si<br>t.t:       |



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi** Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Suci Mutiari Pabena  
Nim/Jurusan : 1710603048 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Internet Banking* Pada Bank Syariah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Jl. Letkol Iskandar Kantor Cabang Palembang).

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Februari 2022

Penguji Utama

  
**Dr. Listiawati, M.HI**  
NIP. 196010122006042001

Penguji Kedua

  
**Lidia Desiana, S.E., M.Si**  
NIDN. 2014128803

Mengetahui  
Wakil Dekan I

  
**Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si, Ak.CA**  
NIP. 197504082003122001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suci Mutiari Pabena  
NIM : 1710603048  
Fakultas/Jurusan : FEBI / S1 Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Internet Banking* Pada Bank Syariah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syarah Jl. Letkol Iskandar Kantor Cabang Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Februari 2022

Saya yang menyatakan



Suci Mutiari Pabena

NIM. 1710603048



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**  
**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

---

**PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Internet Banking* Pada Bank Syariah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Jl. Letkol Iskandar Kantor Cabang Palembang)

Ditulis Oleh : Suci Mutiari Pabena

Nim/Program Studi : 1710603048/ SI Perbankan Syariah

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Palembang, Februari 2022

Dekan

  
Dr. Heri Junaidi, M.A.

NIP. 196901241998031006



Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Formulir C.2

NOTA  
DINAS

Kepada  
Yth.,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam

UIN Raden Fatah  
Palembang

*Assalamualaikum wr.wb*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul:

Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan *Internet Banking* Pada Bank Syariah (Survei Pada Nasabah Bank SumselBabel Syariah Palembang)

Yang ditulis Oleh:

Nama : Suci Mutiari Pabena

Nim : 1730603257

Program Studi : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munagasyah* ujian skripsi.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Palembang, 2021

Pembimbing Kedua

Pembimbing Utama

Muhammad Rusdi, S.E., Msc

NIP. 197001302006041001

Lemivana, S.E., M.Si

NIK. 1605061761



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Lembar Konsultasi/Bimbingan Skripsi

Nama : Suci Mutiari Pabena  
NIM : 1710603048  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Syariah Palembang)  
Pembimbing I : Muhammad Rusdi, M.Sc

| NO | Hari/Tanggal       | Konsultasi  | Paraf |
|----|--------------------|---|-------|
| 1. | Selasa/10 ags 2021 | Bab I<br>- Alasan memilih variabel ini<br>- Tambahkan research gap<br>- Perbaiki rumusan masalah dan tujuan |       |
| 2. | Selasa/24 ags 2021 | - Perbaiki Latar belakang<br>- Tujuan penelitian<br>- Teori pada bab II                                     |       |
| 3. | Kamis/02 sept 2021 | - Perbaikan bab I,<br>(lebih menekankan pada minat)   |       |
| 4. | Jumat/17 sept 2021 | - Tambahkan referensi<br>- Jelaskan sedikit teori pada bab I<br>- Perjelas teori pada bab II                |       |
| 5. | Jumat/1 okt 2021   | - Lakukan uji validitas<br>dan uji reliabilitas   |       |
| 6. | Selasa/5 okt 2021  | Setuju untuk di<br>jelaskan dasar<br>penelitian   |       |



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Lembar Konsultasi/Bimbingan Skripsi

Nama : Suci Mutiari Pabena  
NIM : 1710603048  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Syariah Palembang)  
Pembimbing I : Muhammad Rusdi, M.Sc

| NO | Hari/Tanggal    | Konsultasi  | Paraf |
|----|-----------------|---|-------|
| 7. | 22 - Okt - 2021 | - Perbaiki Pembahasan<br>- Perbaiki Deskriptif analisis |       |
| 8. | 29 - Okt - 2021 | Setuju untuk<br>diujikan                                |       |





PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Lembar Konsultasi/Bimbingan Skripsi

Nama : Suci Mutiari Pabena  
NIM : 1710603048  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Syariah Palembang)  
Pembimbing II : Lemiyana, SE., M.Si

| NO | Hari/Tanggal  | Konsultasi  | Paraf |
|----|---------------|---|-------|
| 1  | 8 - 6 - 2021  | Bab I<br>- Rujukan Jurnal<br>- Formulasi & pengelompokan<br>Cakupan           |       |
| 2  | 17 - 6 - 2021 | Bab I<br>- Gambaran program masalah   |       |
| 3  | 23 - 6 - 2021 | Bab I<br>- Perkembangan TI<br>- Perkembangan Internet Banking<br>bank syariah |       |
| 4  | 25 - 6 - 2021 | Bab I<br>- Rinci latar belakang<br>- Rumus GRP<br>- Tabak Formulasi           |       |
| 5  | 5 - 7 - 2021  | Bab I<br>Rinci rumus GRP<br>Layout bab II                                     |       |



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Lembar Konsultasi/Bimbingan Skripsi

Nama : Suci Mutiari Pabena  
NIM : 1710603048  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Syariah Palembang)  
Pembimbing II : Lemiyana, SE., M.Si

| NO | Hari/Tanggal | Konsultasi   | Paraf |
|----|--------------|--|-------|
| 6. | 16-7-2021    | Bab II<br>- Indikator & pengaruh<br>- Tambah teori<br>- lanjut bab III               | Ø.    |
| 7. | 06-8-2021    | - ACC bab III  | R     |
| 8. | 6-10-2021    | Kurikulum ACC  | R.    |
| 9. | 21-10-2021   | Bab 4<br>- Perbaikan bab 4<br>- koreksi laporan, Daftar Pustaka, Daftar Isi, ABSTRAK | 10.   |
| 10 | 22-10-2021   | ACC tiap 4/ dupli  |       |

## MOTTO

وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ  
اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR. Muslim, no. 2699)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al – Insyirah ayat 5-6)

*JAZAKUMULLAH KHAIR*

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA**

**A. Huruf Konsonan**

|        |
|--------|
| ا = ʾ  |
| ب = b  |
| ت = t  |
| ث = ṭ  |
| ج = j  |
| ح = h  |
| خ = kh |
| د = d  |
| ذ = ḏ  |
| ر = r  |
| ز = z  |
| س = s  |
| ش = sy |
| ص = ṣ  |
| ض = dh |
| ط = ṭ  |
| ظ = zh |
| ع = ʿ  |
| غ = gh |
| ف = f  |
| ق = q  |
| ك = k  |
| ل = l  |
| م = m  |
| ن = n  |
| و = w  |
| ه = h  |
| ء = ʾ  |
| ي = y  |

## B. Ta`Marbûthah.

1. Ta`marbûthah sukun ditulis contoh بَعَادَة ditulis *bi 'ibâdah*
2. Ta`marbûthah sambung ditulis contoh بَعَادَة رَبِّهِ *bi 'ibâdatrabbih.*

## C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal
  - a. Fathah (---) = a
  - b. Kasrah (---) = i
  - c. Dhammah (---) = u
2. Vokal Rangkap
  - a. (اِي) = ay
  - b. (ي --) = îy
  - c. (وا) = aw
  - d. (و --) = ûw
3. Vokal Panjang
  - a. (ا---) = a>
  - b. (ي---) = i>
  - c. (و---) = u>

## D. Kata Sandang Penulisan al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

1. Al qamarîyah contohnya: "الحمد" ditulis *al-hamd*
2. Al syamsîyah contohnya: "النمل" ditulis *al-naml*

## E. Daftar Singkatan

- H = Hijriyah  
M = Masehi  
hal. = halaman  
Swt. = subhânahu wa ta'âlâ  
Saw. = sall Allâh 'alaih wa sallam  
QS = al-Qur`ân Surat  
HR = Hadits Riwayat  
terj. = terjemah

## F. Lain-Lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## ABSTRAK

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* dalam penggunaan *internet banking* pada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Penelitian ini memakai metode kuantitatif. Dengan memakai metode penyebaran kuesioner kepada 110 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Uji yang digunakan untuk menguji instrument penelitian ini berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Dari hasil pengolahan data menggunakan uji T (Uji Partial) variabel Teknologi Informasi (X1) menunjukkan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah (Y). Dapat dilihat pada nilai T hitung  $4.602 > T \text{ tabel } 1.982$  dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Untuk variabel Risiko (X2) menunjukkan Risiko berpengaruh terhadap Minat Nasabah (Y) yang dibuktikan dengan nilai T hitung  $2.309 > T \text{ tabel } 1.982$  dan nilai signifikansi  $0.023 < 0.05$ . Untuk variabel *Handling Complaint* (X3) menunjukkan *Handling Complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah (Y), yang dibuktikan dengan nilai T hitung  $2.304 > T \text{ tabel } 1.982$  dan nilai signifikan  $0.023 < 0.05$ . Dari hasil uji F nilai Fhitung  $34.235 > F \text{ tabel } 2,69$  dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ , artinya terdapat pengaruh positif secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen dengan variabel dependen. Kemudian berdasarkan hasil uji determinasi atau uji R2 adalah 0.492, yang berarti bahwa pengaruh variabel Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap minat nasabah adalah 49.2% dan sisanya 50.8% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Keyword : Teknologi Informasi, Risiko, *Handling Complaint*, dan Minat Nasabah**

## ABSTRACT

In general, this study aims to determine how Information Technology, Risk, and Handling Complaints use internet banking for customers of Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. This research uses quantitative methods. By using the method of distributing questionnaires to 110 customers of Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. The type of data used in this study is the type of primary data. Primary data is data obtained directly from respondents. The test used to test the research instrument is in the form of validity test, reliability test, classical assumption test and hypothesis testing.

From the results of data processing using the T test (Partial Test) the Information Technology variable (X1) shows that Information Technology has a positive and significant effect on customer interest (Y). It can be seen in the calculated T value of  $4.602 > T$  table 1.982 and the significance value is  $0.000 < 0.05$ . For the Risk variable (X2), it shows that Risk has an effect on Customer Interest (Y) as evidenced by the calculated T value of  $2,309 > T$  table 1,982 and a significance value of  $0.023 < 0.05$ . For the Handling Complaint variable (X3), Handling Complaint has a positive and significant effect on Customer Interest (Y), as evidenced by the T count  $2.304 > T$  table 1.982 and the significant value  $0.023 < 0.05$ . From the results of the F test, the Fcount  $34.235 > F$ table 2.69 and the significance value  $0.000 < 0.05$ , meaning that there is a simultaneous positive effect between the independent variable and the dependent variable. Then based on the results of the determination test or R2 test is 0.492, which means that the influence of Information Technology, Risk and Handling Complaint variables on customer interest is 49.2% and the remaining 50.8% is explained or influenced by other variables not examined in this study.

**Keyword : Information Technology, Risk, Complaint Handling, and Customer Interest**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Internet Banking* Pada Bank SumselBabel Syariah Kantor Cabang Palembang”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S1 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak yang telah membimbing serta memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penulisan Skripsi ini, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua Orangtua ku Bapak Mulyadi Pabena dan Ibu Kristina. Keduanya yang menjadi teladan hidup, pendukung, pendorong dan pemotivasi utama serta yang paling banyak mendoakan. Juga untuk Saudaraku, Maula Adi Pabena, Agung Dwi Pabena, dan Sepri Tulus Pabena, sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik. Terimakasih juga untuk diri sendiri telah berjuang dan bertahan sejauh ini, untuk tidak menyerah dan telah sampai sejauh ini.
2. Ibu Prof. Nyayu Khodija. S.Ag. M.si, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
3. Bpk Dr. Heri Junaidi, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Rika Lidyah, SE.,M.Si,Ak.,CA selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dr. Titin Hartini, SE.,M.Si selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Nilawati, S.Ag.,M.Hum selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
7. Dr. Chandra Zaky Maulana SE,MM selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
8. Ibu Dian Pertiwi, S.E., M.Si selaku Sekretaris Jurusan S1 Perbankan Syariah.
9. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag selaku Dosen Penasihat Akademik (PA).
10. Bpk. Muhammad Rusdi, S.E, M.Sc Dan Ibu Lemiyana, S.E., M.Si sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
11. Bapak dan Ibu Staf Administrasi serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
12. Pimpinan Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang beserta staff yang telah memberi izin penelitian dan membantu peneliti dalam memberi informasi yang dibutuhkan.
13. Sahabat saya dari awal kuliah hingga sekarang red sparrow (auk, anggi, gita, vita, yuni), kostmate Deska SriNadillah, sahabat terbaik Sindy, Nia, Gina dan Yusuf yang selalu



memberikan support positif tiada henti selama proses pengerjaan laporan akhir ini serta seluruh teman kelas SPS 2 Jurusan S1 Perbankan Syariah angkatan 2017.

14. Seluruh teman-teman Jurusan S1 Perbankan Syariah angkatan 2017.

15. Almamaterku.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan dan tidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan dari pembaca sekalian. Semoga skripsi ini dapat memberikan inspirasi, motivasi dan manfaat bagi para pembaca.

Demikian pengantar singkat yang dapat penulis sampaikan. Atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Palembang, Februari 2022  
Penulis,

Suci Mutiari Pabena  
Nim: 1710603048

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMANJUDUL .....</b>   |             |
| <b>HALAMAN PERSETUUAN SKRIPSI.....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN IZIN PENJILIDAN SKRIPSI.....</b>                                     | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>NOTA DINAS.....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI.....</b>                                 | <b>vii</b>  |
| <b>MOTO .....</b>   | <b>xi</b>   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>  | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>  | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |             |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....   | 14          |
| C. Tujuan Penelitian.....   | 14          |
| D. Manfaat Penelitian.....  | 14          |
| E. Sistematika Penulisan.....   | 15          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b>   |             |
| A. Landasan Teori .....   | 16          |
| 1. <i>Theory of Reasoned Action</i> dan <i>Theory of Planned Behavior</i> ..... | 16          |
| 2. Pandangan Islam Tentang Minat.....   | 18          |
| a. Minat dalam Pandangan Islam.....   | 18          |
| b. Landasan Al-Qur'an tentang Minat.....  | 18          |
| 3. <i>Internet Banking</i> .....  | 19          |
| a. Pengertian <i>Internet Banking</i> .....                                     | 19          |
| b. Jenis Kegiatan <i>Internet Banking</i> .....                                 | 20          |
| c. Jenis Transaksi <i>Internet Banking</i> .....                                | 21          |
| d. Fitur <i>Internet Banking</i> .....  | 21          |
| e. Cara Kerja <i>Internet Banking</i> .....                                     | 22          |
| 4. Minat.....   | 22          |
| a. Pengertian Minat.....  | 22          |
| b. Aspek-aspek Dalam Minat.....   | 23          |
| c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat.....                                   | 24          |
| 5. Teknologi Informasi.....   | 24          |
| a. Pengertian Teknologi Informasi.....  | 24          |

|   |    |
|---|----|
| b. Peran Teknologi Informasi.....               | 26 |
| c. Teknologi Informasi Pada Perbankan.....      | 27 |
| 6. Risiko.....                                  | 27 |
| a. Pengertian Risiko.....                       | 27 |
| b. Risiko <i>Internet Banking</i> .....         | 28 |
| c. Langkah Antisipasi.....                      | 29 |
| 7. <i>Handling Complaint</i> .....              | 30 |
| a. Pengertian <i>Handling Complaint</i> .....   | 30 |
| b. Jenis Penanganan.....                        | 31 |
| c. Kategori Komplain.....                       | 32 |
| B. Hipotesis Penelitian.....                    | 33 |
| C. Kerangka Berpikir.....                       | 34 |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>            |    |
| A. Tempat Penelitian.....                       | 35 |
| B. Jenis Penelitian.....                        | 35 |
| C. Populasi dan Sampel.....                     | 35 |
| 1. Populasi.....                                | 35 |
| 2. Sampel.....                                  | 35 |
| D. Jenis dan Sumber Data.....                   | 37 |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                 | 37 |
| 1. Angket/Kuisisioner.....                      | 37 |
| 2. Studi Kepustakaan.....                       | 37 |
| F. Variabel Penelitian.....                     | 37 |
| 1. Variabel Bebas atau Independen (X).....      | 38 |
| 2. Variabel Terikat atau Dependen (Y).....      | 38 |
| G. Instrumen Penelitian.....                    | 38 |
| H. Teknik Analisis Data.....                    | 40 |
| 1. Uji Instrumen Penelitian.....                | 40 |
| a. Uji Validitas.....                           | 40 |
| b. Uji Reliabilitas.....                        | 40 |
| 2. Uji Asumsi Klasik.....                       | 41 |
| a. Uji Normalitas.....                          | 41 |
| b. Uji Linearitas.....                          | 41 |
| c. Uji Multikolinieritas.....                   | 41 |
| d. Uji Heteroskedastisitas.....                 | 42 |
| 3. Analisis Regresi Linier Berganda.....        | 42 |
| 4. Uji Hipotesis.....                           | 43 |
| a. Uji T (Uji Parsial).....                     | 43 |
| b. Uji F (Uji Simultan).....                    | 43 |
| c. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )..... | 44 |

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

|  |    |
|--|----|
| A. Deskripsi Objek Penelitian.....             | 45 |
| B. Deskripsi Data Responden.....               | 45 |
| 1. Jenis Kelamin Responden.....                | 45 |
| 2. Usia Responden.....                         | 46 |
| 3. Pendidikan Terakhir Responden.....          | 46 |
| 4. Pekerjaan Responden.....                    | 47 |
| 5. Lama Menjadi Nasabah.....                   | 47 |
| 6. Pendapatan Responden.....                   | 48 |
| C. Deskripsi Data Penelitian.....              | 49 |
| D. Analisis Deskriptif Statistik Variabel..... | 51 |
| E. Analisis Data.....                          | 52 |
| 1. Uji Instrumen Penelitian.....               | 52 |
| a. Uji Validitas.....                          | 52 |
| b. Uji Reliabilitas.....                       | 54 |
| 2. Uji Asumsi Klasik.....                      | 55 |
| a. Uji Normalitas.....                         | 55 |
| b. Uji Linearitas.....                         | 55 |
| c. Uji Multikolinieritas.....                  | 56 |
| d. Uji Heteroskedastisitas.....                | 57 |
| 3. Analisis Regresi Linier Berganda.....       | 57 |
| 4. Uji Hipotesis.....                          | 59 |
| a. Uji T (Uji Parsial).....                    | 59 |
| b. Uji F (Uji Simultan).....                   | 60 |
| c. Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....      | 61 |
| 5. Pembahasan.....                             | 62 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....                     | 66 |
| A. Kesimpulan.....                             | 66 |
| B. Saran.....                                  | 66 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                    | 67 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                          | 72 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Reaserch Gap Variabel Independen dan Dependen ..... | 10 |
| Tabel 3.1 Skala Likert.....                                   | 37 |
| Tabel 3.2 Indikator Instrumen Penelitian.....                 | 38 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....                        | 45 |
| Tabel 4.2 Usia Responden.....                                 | 46 |
| Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....                  | 46 |
| Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....                            | 47 |
| Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah .....                          | 48 |
| Tabel 4.6 Pendapatan Responden .....                          | 48 |
| Tabel 4.7 Skor Kuesioner Variabel Teknologi Informasi.....    | 49 |
| Tabel 4.8 Skor Kuesinoner Variabel Risiko.....                | 50 |
| Tabel 4.9 Skor Kuesioner Variabel Handling Complaint.....     | 50 |
| Tabel 4.10 Skor Kuesioner Variabel Minat.....                 | 51 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Deskriptif Statistik.....       | 52 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....                           | 53 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....                        | 54 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....                          | 55 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas.....                          | 56 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....                   | 56 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                 | 57 |
| Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....        | 58 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji T).....                     | 59 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F).....                    | 60 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Determinasi/R2.....                      | 61 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Gambar 1.1 Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia.....</b> | <b>3</b>  |
| <b>Gambar 1.2 Distribusi Ekosistem Fintech di Indonesia.....</b>     | <b>4</b>  |
| <b>Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....</b>                           | <b>34</b> |