

**PENGARUH KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI,  
FITUR LAYANAN DAN *HANDLING COMPLAINT* TERHADAP  
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET*  
*BANKING* DI BANK SYARIAH MANDIRI KC 16 ILIR  
PALEMBANG**



**Oleh:**

**Aprilia Lipta Sari**

**NIM: 1656300030**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden  
Fatah Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PRODI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
2020**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia kini kian mengalami peningkatan yang cukup signifikan dan telah menjadi tolak ukur dari keberhasilan ekonomi syariah. Munculnya perbankan syariah merupakan suatu pilihan masyarakat, sebagian masyarakat memilih bank syariah karena sudah terbukti penerapannya yang berpedoman pada hukum Islam. Salah satu bank syariah yang terdapat di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri.<sup>1</sup>

BSM mampu bersaing dengan bank-bank lain yang telah ada sebelumnya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa penghargaan yang diperoleh Bank Syariah Mandiri dari lembaga lokal dan internasional berkaitan oleh kinerja yang dilakukan Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dengan bank yang lain dan dengan adanya penghargaan serta rating yang bagus akan mempengaruhi minat masyarakat untuk menjadi nasabah Bank

---

<sup>1</sup> Dwika Lodia Putri, Souvya Fithrie, “*Pengaruh risiko, manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking di pecan baru (studi kasus pada nasabah Bank Mandiri)*”, IKRAITH EKONOMIKA Vol.2 No.2, 2019, hal 21.

Syariah Mandiri dan menjadikan Bank syariah Mandiri sebagai tempat untuk bertransaksi.<sup>2</sup>

Semakin majunya teknologi di dunia transaksi yang berbasis komputer, teknologi tersebut mulai digunakan perbankan untuk mempermudah transaksi dengan nasabah, yang tadinya melayani nasabah harus bertemu atau nasabah datang ke cabang-cabang bank yang disediakan.<sup>3</sup> Salah satu model pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia perbankan yaitu *internet*. Berdasarkan survey (Internet Word Stat, Juni 2012) Indonesia masuk menjadi lima besar terbanyak pada proporsi Negara pengguna Internet di Asia.<sup>4</sup> Internet telah melahirkan *internet banking* yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi lewat internet dimanapun berada.<sup>5</sup>

Pesatnya perkembangan teknologi informasi yang ditandai dengan hadirnya sejumlah alat komunikasi mutakhir seperti halnya

---

<sup>2</sup> Putri Ernawati, “Pengaruh fitur layanan, penghargaan dan mitra kerja terhadap minat nasabah menggunakan internet banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung”. (IAIN TULUNGAGUNG. Skripsi diterbitkan, 2018). Hal. 9.

<sup>3</sup> Aan Ansori, “Sistem Informasi Perbankan Syariah”. Jurnal BanqueSyar’I Vol.4 No.1, 2018. Hal.184.

<sup>4</sup> Dwika Lodia Putri, Souvya Fithrie, “Pengaruh risiko, manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking di pecan baru (studi kasus pada nasabah Bank Mandiri)”, IKRAITH EKONOMIKA Vol.2 No.2, 2019, hal 21.

<sup>5</sup> Abdul Kadir dan Tertta Ch, *Pengenalan Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hal. 22.

*smartphone*.<sup>6</sup> Pertumbuhan pengguna *smartphone* terus meningkat dalam 5 tahun terakhir, yakni dari 19% pada 2014 menjadi 56% pada 2018. Pesatnya pertumbuhan teknologi informasi tersebut juga berdampak positif terhadap nasabah bank dan juga pengguna *mobile* dan *internet banking*. Berdasarkan hasil kajian Jenius Financial Study: Indonesia Digital Savvy Behaviour yang bekerjasama dengan Nielsen, jumlah nasabah penabung bertumbuh dari 23% pada 2014 menjadi 36% pada 2018. Serta pertumbuhan jumlah nasabah penabung tersebut, pengguna *mobile* dan *internet banking* juga bertumbuh dari 28% pada 2014 menjadi 30% pada 2018.<sup>7</sup>

Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Selain itu minat seseorang dipengaruhi oleh lokasi pelayanan reputasi serta keamanan. Sikap seseorang terhadap produk yang digunakan dapat berpengaruh *behavior intention*, sehingga perilaku minat seseorang dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh sikap suka atau

---

<sup>6</sup> Aan Ansori, “Sistem Informasi Perbankan Syariah”. Jurnal BanqueSyar’I Vol.4 No.1, 2018. Hal.184.

<sup>7</sup> Bareksa, [Online] “Pengguna Internet dan Digital Banking Melonjak Karena Faktor Ini”. 2019, (<https://m.bareksa.com>) diakses pada 20 November 2019, pukul 19.46.

tidak suka seseorang dalam menggunakan teknologi yang ada. Dengan demikian pengertian minat nasabah yaitu keinginan nasabah untuk menggunakan *internet banking* dimasa mendatang, kesesuaian penggunaan *internet banking* dengan kebutuhan dukungan dalam menggunakan *internet banking*, dan keinginan merekomendasikan *internet banking*.<sup>8</sup>

Dilansir dari bisnis.com pada Juli 2019 jumlah transaksi pengguna elektronik channel BSM yakni ATM, *mobile banking* dan *net banking* BSM berjumlah sekitar 4 Juta. Pengguna BSM *Mobile Banking* dan BSM *Net Banking* sendiri meningkat 10% setiap tahunnya. Dengan begitu minat nasabah yang semakin tinggi untuk tetap menggunakan layanan Bank Syariah Mandiri terutama *internet banking*.<sup>9</sup>

Dalam *internet banking*, aplikasi teknologi informasi akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif. Dalam *internet banking* tanpa adanya aplikasi teknologi

---

<sup>8</sup> Ida Mentayani, Rusmanto, Rahmiati, “*pengaruh kemampuan teknologi informas, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Studi empiris pada nasabah BRI di Kota Banjarmasin)*”. *Dinamika Ekonomi*, Vol.9 No.2, 2016

<sup>9</sup> Bisnis.com, [Online] “*Transaksi Digital BSM Naik 18,31 Persen*” (<https://m.bisnis.com/transaksi-digitalBSMnaik18,31persen>) diakses pada 16 Januari 2020, pukul 10.57.

informasi, maka *internet banking* tersebut tidak akan dimanfaatkan oleh industri perbankan. Secara umum, bank akan memberikan informasi mengenai produk dan jasanya melalui via portal di internet, serta memberikan akses kepada nasabah untuk mengupdate data pribadinya dan bertransaksi. Adapun syarat bisnis dari internet banking antara lain: a). aplikasi mudah digunakan; b). layanan dapat dijangkau dari mana saja; c). murah; d). dapat dipercaya; dan e). dapat diandalkan (reliable).<sup>10</sup>

Kelengkapan fitur layanan *internet banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer service*.<sup>11</sup>

Adapun dalam Bank Syariah Mandiri layanan *internet banking* disebut dengan BSM Net Banking. Dengan menggunakan layanan BSM Net Banking akan mendapatkan beberapa fitur kemudahan melakukan transaksi perbankan antara lain:

---

<sup>10</sup> Wikipedia, [Online] "*E-Banking*" (<https://id.m.wikipedia.org/wiki/E-Banking>) diakses pada 07 Oktober 2019, pukul 20.39.

<sup>11</sup> Ida Mentayani, Rusmanto, Rahmiati, "*pengaruh kemampuan teknologi informas, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Studi empiris pada nasabah BRI di Kota Banjarmasin)*". *Dinamika Ekonomi*, Vol.9 No.2, 2016

**Tabel 1.1**  
**Jenis-jenis Fitur Layanan *Internet Banking***

No	Fitur Layanan
1	Pembayaran Tagihan PLN
2	Pembayaran Premi Asuransi Takaful
3	Pembayaran Tiket Garuda
4	Pembayaran Akademik
5	Pembayaran SPO (Sistem Pembayaran <i>Offline</i> )
6	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (Matrix)
7	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (Starone Postpaid)
8	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Telkom)
9	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Speedy)
10	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Telkomvision)
11	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Flexi Postpaid)
12	Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo
13	Isi Ulang Voucher Telkomsel (Simpati)
14	Isi Ulang Voucher Telkomsel (Kartu As)
15	Isi Ulang Indosat Prepaid (Starone Prepaid)
16	Isi Ulang Indosat Prepaid (IM3)
17	Isi Ulang Indosat Prepaid (Mentari)
18	Isi Ulang Telkom Prepaid (Flexi Prepaid)
19	Isi Ulang Listrik Prabayar
20	Transfer Antar Rekening di BSM
21	Transfer Antar Bank Via Jaringan ATM Bersama*
22	Transfer Antar Bank Via Jaringan Prima*
23	Transfer Antar Bank Via SKN

24	Transfer RTGS
25	Transfer Tunai Via PT. POS
26	Informasi Saldo Tabungan
27	Informasi Mutasi Rekening Tabungan
28	Informasi Rekening Deposito
29	Informasi Rekening Pembiayaan
30	Perubahan PIN/PIN Otorisasi

**Sumber: Dokumentasi Data BSM NET Banking**

Berbagai ragam fitur layanan yang berada pada *internet banking* dengan contoh fitur layanan BSM Net Banking dari BSM akan menarik minat nasabah untuk menggunakannya. Minat sebagai salah satu aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang tersebut merasa tertarik kepada sesuatu.<sup>12</sup>

Namun didalam pengguna pelayanan bank juga terdapat risiko yang mungkin akan timbul, dengan adanya risiko tersebut perbankan memberikan layanan berupa *handling complaint* (penanganan keluhan).<sup>13</sup> Dengan adanya *handling complaint*

---

<sup>12</sup> Schiffman kanuk, *perilaku konsumen*, Edisi 7. (Jakarta: Indeks, 2008). Hal. 21

<sup>13</sup> Zenna Mya Eka Pratiwi, "*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung*". (IAIN TULUNGAGUNG. Skripsi diterbitkan, 2016). [<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/id/eprint/3454>].



(penanganan keluhan) maka akan dapat mencegah timbulnya krisis, karena bank dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari adanya krisis dengan mengevaluasi keluhan nasabah yang masuk, yang dapat merugikan bank.<sup>14</sup>

Dalam penanganan yang bijak dapat mendongkrak minat nasabah menggunakan *internet banking*. Keluhan dari nasabah bukan semata untuk menjatuhkan nama lembaga perbankan namun salah satu proses yang penting bagi bank untuk menginstropeksi dan berbenah, maka dari itu bagaimana cara bank tersebut dalam menangani keluhan yang sangat penting untuk menjaga para nasabahnya. Ketika bank dapat menangani keluhan nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah maka nasabah akan merasa bahwa nasabah tersebut penting dan dihargai oleh bank tersebut dan imbas bagi bank adalah loyalitas nasabah tersebut.<sup>15</sup>

Setiap bank mempunyai prosedur dan teknik yang berbeda-beda dalam menangani keluhan para nasabahnya, tidak tekecuali di Bank

---

<sup>14</sup> Ken ati Nur Sofiati, "*Prosedur Handling Customer Complain di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*". (IAIN PURWOKERTO. Laporan Tugas Akhir diterbitkan, 2016).

<sup>15</sup> Marina Malian, "*pengaruh kualitas pelayanan, penanganan complain, citra dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang*". Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol.02, No.02, 2016

Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang, akan tetapi tujuannya adalah demi kepuasan nasabah bank tersebut.

**Tabel 1.2**  
**Research Gap Kemampuan Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking***

Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i>	Hasil Penelitian	Penelitian
	Secara emipiris kemampuan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i> .	Ida Mentayani, Rusmanto, Rahmiati (2016) <sup>16</sup>
Variabel teknologi informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i> .	Arius Juliansya (2018) <sup>17</sup>	

Berdasarkan penelitian Ida Mentayani, Rusmanto, Rahmiati (2016), menunjukkan bahwa secara emipiris kemampuan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* karena dengan kemampuan teknologi informasi

---

<sup>16</sup> Ida Mentayani, Rusmanto, Rahmiati, “*pengaruh kemampuan teknologi informas, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhada minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Studi empiris pada nasabah BRI di Kota Banjarmasin)*”. *Dinamika Ekonomi*, Vol.9 No.2, 2016.

<sup>17</sup> Arius Juliansya, *Pengaruh Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Nasabah BNI Syariah Palembang)*, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Skripsi Diterbitkan, 2018).

menggantikan peran manusia, teknologi informasi memperkuat peran manusia.

Berdasarkan penelitian Arius Juliansya (2018), menyatakan bahwa variabel teknologi informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,07 terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

**Tabel 1.3**  
**Research Gap Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah**  
**Menggunakan *Internet Banking***

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i>	Fitur layanan tidak berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan <i>internet banking</i> .	Faisal Dedi Purwadi (2013) <sup>18</sup>
	Fitur layanan memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap minat ulang menggunakan <i>internet banking</i> .	Supriyadi (2015) <sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Faisal Dedi Purwadi, “*pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (studi kasus pada nasabah bank mandiri jalan Slamet Riyadi Surakarta)*”, NASKAH PUBLIKASI, 2013.

<sup>19</sup> Supriyadi, “*pengaruh persepsi teknologi informansi, kemudahan penggunaan, risiko transaksi, dan fitur layanan pada minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking*”.

Berdasarkan penelitian Faisal Dedi Purwadi (2013), menunjukkan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan *internet banking*.

Berdasarkan penelitian Supriyadi (2015), menunjukkan bahwa fitur layanan memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap minat ulang menggunakan *internet banking*, perlengkapan apa saja yang tersedia dalam *internet banking* untuk interaktifitas nasabah merupakan kriteria untuk menarik perhatian nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

**Tabel 1.4**  
**Research Gap Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking**

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh <i>Handling Complaint</i> Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i>	<i>Handling complaint</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>internet banking</i> .	Zenna Mya Eka Pratiwi (2016) <sup>20</sup>
	Penanganan komplain berpengaruh negatif	Fitriana Nurul Haqqi (2019) <sup>21</sup>

<sup>20</sup> Zenna Mya Eka Pratiwi, “*pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ngunut Tulungagung.*” (IAIN TULUNGAGUNG, Skripsi diterbitkan, 2016).

<sup>21</sup> Fitriana Nurul Haqqi, *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Dengan Religius Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada PT BPRS Sukowati Cabang Boyolali)*. (IAIN SALATIGA. Skripsi diterbitkan, 2019 )

	dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.	
--	--	--

Menurut penelitian Zenna Mya Eka Pratiwi (2016), menunjukkan bahwa *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*, artinya semakin tinggi pelayanan keluhan nasabah (*handling complaint*) yang diberikan maka minat nasabah yang menggunakan *internet banking* semakin meningkat. Begitu pula dengan sebaliknya jika pelayanan *handling complaint* yang diberikan sangat rendah maka minat nasabah yang menggunakan *internet banking* akan semakin menurun.

Berdasarkan penelitian Fitriana Nurul Haqqi (2019), menyatakan bahwa penanganan komplain berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah. Sehubungan dengan hasil penelitian ini, sebaik apapun usaha bank yaitu karyawan dalam menghadapi komplain nasabah belum tentu membuat nasabah loyal dan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* karena setelah dirasa penanganan keluhan yang diberikan kurang maka nasabah tidak puas dengan penanganan keluhan tersebut.

Telah banyak penelitian sebelumnya yang meneliti tentang *internet banking* namun pada penelitian ini penulis akan meneliti keterkaitan antara kemampuan teknologi informasi, fitur layanan, dan *handling complaint* terhadap *internet banking*. Berdasarkan latar belakang diatas dan rekomendasi dari penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Fitur Layanan dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.”***

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kemampuan teknologi informasi berpengaruh langsung terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh langsung terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang?

3. Apakah handling complaint berpengaruh langsung terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang?
4. Apakah kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan handling complaint berpengaruh langsung terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang?

### **C. Batasan Masalah**

Untuk menjaga agar penulisan skripsi ini lebih terarah dan focus serta menghindari pembahasan yang menyimpang dari rumusan masalah yang hendak diteliti, maka penulis membatasi masalah dengan hanya melakukan pengamatan pada Bank Syariah Mandiri di 16 Ilir Palembang dan responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah nasabah BSM di 16 Ilir Palembang pada saat penyebaran kuisisioner. Dasar pemilihan adalah untuk memudahkan proses pengumpulan data dan menjaga kehomogenan data.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kemampuan teknologi informasi berpengaruh langsung terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan berpengaruh langsung terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh handling complaint berpengaruh langsung terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan handling complaint berpengaruh langsung terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.



## **2. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini dapat diharapkan memberi manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

### **1) Bagi peneliti**

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti dapat meningkatkan, memperluas dan mengembangkan pemahaman peneliti, serta untuk menambah wawasan bagi peneliti dalam menjawab permasalahan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari.

### **2) Bagi Akademisi**

Penelitian ini sebagai referensi dalam perbankan syariah dan sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya berkaitan dengan masalah pengaruh kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.

### **3) Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat dalam menambah pengetahuannya mengenai pengaruh kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan

*handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.

#### **4) Bagi Bank**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu bagi pihak bank Syariah Mandiri untuk mengetahui pengaruh kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber tambahan, catatan dan acuan bagi Bank Syariah Mandiri dalam mengembangkan layanan internet banking.

### **E. Sistematika Penulisan**

Agar mudah dipahami, maka penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan atau sistematika dalam penulisan skripsi ini

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

Bab ini berisi tentang kajian teori yang digunakan dalam penelitian yaitu tentang kemampuan teknologi informasi, fitur layanan, *handling complaint*, minat nasabah dan *internet banking* dalam bank syariah serta penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesisi yang digunakan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, definisi operasional variabel, jenis data dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

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

Bab ini terdiri dari hasil penelitian yang berupa hasil analisis data, uji hipotesis, dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil dari penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.