

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN
HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) DI KOTA KENDARI**



REZA NURFIANSYAH
NIM : 18050102033

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI**

2021



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401)3192081 Fax.3193710

Email: Febi_iain@yahoo.co.id - Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Kendari**" yang ditulis oleh saudara **Reza Nurfiansyah**, Nim **18050102033**, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, Untuk Selanjutnya siap mengikuti Sidang Skripsi.

Mengetahui,

Pembimbing I

Dr. Wahyuddin Maguni SE, M. Si
NIP.1970091820000031001

Pembimbing II

Nurjannah, S. Kom., M. Pd
NIP.1976080622005012006





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : <http://iainkendari.ac.id>

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kendari" yang ditulis oleh REZA NURFIANSYAH NIM. 18050102033 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Rabu tanggal 03 November 2021 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S.E).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si. (.....) 

Sekretaris : Nurjannah S. Kom, M.Pd. (.....) 

Anggota1 : Dr. H. Rusdin Muhalling M.El (.....) 

Anggota2 : Adzil Arsy Sabana SE, ME (.....) 

Kendari, 08 November 2021

Dekan,


Dr. H. Rusdin Muhalling M.El
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Kendari” melalui bimbingan Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.SI dan Nurjannah, S.Kom., M.Pd., telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak ada karya yang sudah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan sertifikasi empat tahun di perguruan tinggi. Semua sumber referensi yang digunakan dalam skripsi ini telah direferensikan dalam daftar pustaka. Dengan penuh perhatian, skripsi ini saya kerjakan dan selesaikan sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa skripsi ini adalah salinan, pemalsuan, peniruan, yang dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau tingkat tertentu, maka skripsi dan judul yang diperoleh selanjutnya menjadi tidak sah dan batal.

Kendari, 25 Oktober 2021



Reza Nurfiansyah
NIM. 18050102033

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Nurfiansyah
Nim : 18050102033
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri kendari **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*non exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul.

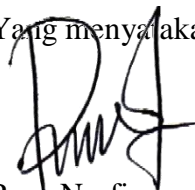
“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Kendari”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif Ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkala data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 25 Oktober 2021

Yang menyatakan,



Reza Nurfiansyah

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Kendari ”**. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah (ketidaktahuan) menuju zaman kebenaran seperti saat ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akhir bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan Studi S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Teristimewa kepada keluarga besar penulis, bapak, ibu dan kakak yang selalu memberikan dukungan, materi, serta doa yang selalu mereka panjatkan untuk penulis. Tanpa cinta dari keluarga mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan.

Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

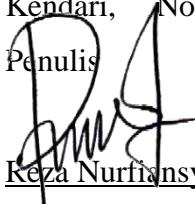
1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. Selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Kepada Dr. H. Rusdin Muhalling, M.E.I. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan.

3. Kepada Nurjannah, S.Kom., M.Pd. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Kepada Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si. Selaku Pembimbing Pertama dan Kepada Nurjannah, S.Kom., M.Pd. Selaku Pembimbing Kedua.
5. Kepada sahabatku dan teman-teman organisasi yang sudah memotivasi, mensupport, serta seluruh angkatan 2018 Program Studi Perbankan Syariah. Terimakasih banyak atas dukungan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk seluruh *Crew Sobat Kopi* dan *Ace Squad* yang selalu memberi banyak masukan, saran, dan penghibur dikala penat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. *For Someone I always call "Ink", Thank's to being by my side however it is. You're the best.*

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis berharap dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya, serta bermanfaat pada penulis khususnya. Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis masih banyak mengalami kendala dan kekurangan, itu semata-mata karena dari keterbatasan penulis.

Kendari, November 2021

Penulis


Keza Nurfihsyah

18050102033

ABSTRAK

Reza Nurfiansyah, NIM : 18050102033. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Kendari.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari melalui pembimbing I bapak Dr. Wahyudin Maguni. dan pembimbing II Nurjannah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Kendari. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer Kuisisioner.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Sampel diperoleh sebanyak 96 responden nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *mobile banking* di Kota Kendari dengan teknik *Purposive sampling*.

Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuisisioner, dan studi pustaka. Data diolah menggunakan uji reliabilitas, validitas, asumsi klasik, uji bivariate dan uji hipotesis menggunakan program IBM SPSS 25 for windows.

Dari hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa Persepsi Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Minat Nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang ditunjukkan nilai koefisien regresi persepsi teknologi informasi sebesar 0.456 dan nilai sig < 0.05 (0.000 < 0,05) dan handling complaint sebesar 0.426 dan nilai sig < 0.05 (0.000 < 0,05). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik Persepsi teknologi informasi dan *Handling Complaint* maka semakin tinggi Minat Nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (BSI Mobile).

Kata Kunci : *Persepsi teknologi informasi, Handling Complaint, Minat, Mobile banking.*

ABSTRACT

Reza Nurfiansyah, NIM : 18050102033. The Influence of Perception of Information Technology and Handling Complaints on Customer Interest in Using Mobile Banking at Bank Syariah Indonesia (BSI) in Kendari City. Faculty of Islamic Economics and Business, Kendari State Islamic Institute through my supervisor, Dr. Wahyudin Maguni. and supervisor II Nurjannah

This study aims to determine the Influence of Perception of Information Technology and Handling Complaints on Customer Interest in Using Mobile Banking at Bank Syariah Indonesia (BSI) in Kendari City. Sources of data used in this study is primary data Questionnaire.

This study uses quantitative methods because it aims to confirm the data obtained in the field with existing theories. The sample was obtained as many as 96 respondents of Indonesian Islamic Bank customers who use mobile banking in Kendari City with purposive sampling technique.

As for the technique of data collection is done by using the method of questionnaires, and literature study. The data was processed using reliability, validity, classical assumptions, bivariate tests and hypothesis testing using the IBM SPSS 25 for windows program.

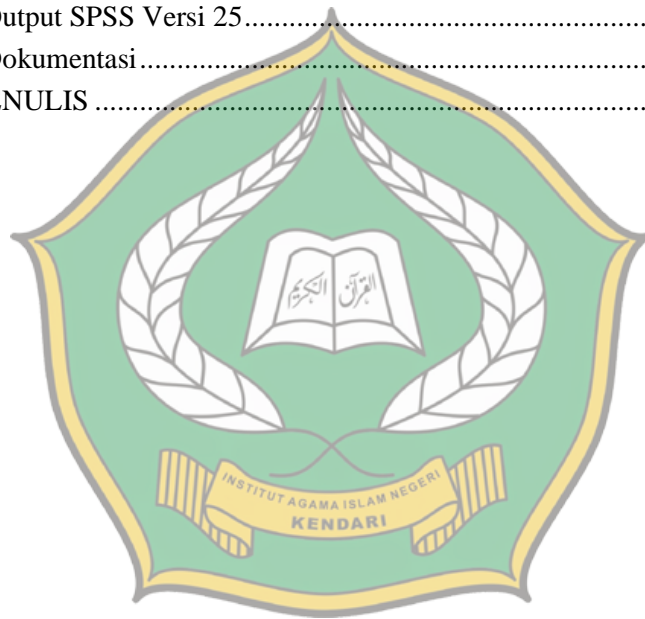
From the results of data processing, it shows that the perception of information technology has a significant effect on the variable of customer interest in using mobile banking, which is indicated by the regression coefficient value of information technology perception of 0.456 and the value of sig < 0.05 (0.000 < 0.05) and the handling of complaints of 0.426, the value of sig < 0.05 (0.000 < 0.05). From these results it can be said that the better the perception of information technology and the handling of complaints, the higher the user's interest in using mobile banking (BSI Mobile).

Keywords: *Perception of information technology, Handling Complaint, Interest, Mobile banking.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Definisi Operasional.....	8
1.7. Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
2.2. Unsur kebaharuan (novelty element)	14
2.3. Landasan Teori.....	16
2.3.1 Teori Persepsi Teknologi Informasi	16
2.3.2 Teori <i>Handling Complaint</i>	25
2.3.3 Teori Minat.....	32
2.4. Grand Theory	38
2.4.1 Persepsi Teknologi Informasi	38
2.4.2 <i>Handling Complaint</i>	39
2.4.3 Minat	39
2.5. Kerangka Pikir.....	40
2.6. Hipotesis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1. Jenis Penelitian	45
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	45
3.3. Populasi dan Sample	45
3.4. Data dan Sumber Data.....	48
3.5. Variabel Penelitian	48
3.6. Desain Penelitian.....	49
3.7. Teknik Pengumpulan Data	51
3.8. Teknik Analisis Data	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Hasil	64
4.1.2 Gambaran Umum Responden	64
4.2.2 Hasil Analisis Data.....	69
4.2 Pembahasan.....	94
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran dan Rekomendasi	101
5.3 Keterbatasan.....	102
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN.....	xviii
Lampiran 1 : Data Penelitian.....	xviii
Lampiran 2 : Output SPSS Versi 25.....	xxviii
Lampiran 3 : Dokumentasi.....	xli
BIOGRAFI PENULIS	xlvi



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Skala Linkert	51
3.2	Interpretasi Hubungan Antar Variabel	61
4.1	Jenis Bank.....	65
4.2	Jenis Kelamin Responden.....	65
4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	66
4.4	Jenis Pekerjaan Responden.....	67
4.5	Agama/Kepercayaan Responden.....	68
4.6	Hasil Uji Validitas Persepsi Teknologi Informasi.....	69
4.7	Hasil Uji Validitas <i>Handling Complaint</i>	71
4.8	Hasil Uji Validasi Minat.....	73
4.9	Hasil Uji Reabilitas.....	74
4.10	Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov.....	76
4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	78
4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	81
4.13	Hasil Uji Linearitas Persepsi Teknologi Informasi dengan Minat ...	82
4.14	Hasil Uji Linearitas <i>Handling Complaint</i> dengan Minat	83
4.15	Hasil Uji Autokorelasi	84
4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	84
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinan	88
4.18	Interpretasi Hubungan Antar Variabel	88
4.19	Chi Square Tets Persepsi teknologi informasi terhadap minat.....	89
4.20	Chi Square Tets handling complaint terhadap minat.....	90
4.21	Hasil Uji T	91
4.22	Hasil Uji F	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
4.1.	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	77
4.2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	80



DAFTAR BAGAN

Bagan	Judul Bagan	Halaman
2.1.	Proses Terbentuknya Minat.....	36
2.2	Kerangka Pikir.....	42
3.1.	Desain Penelitian.....	49
3.2.	Hubungan antar variable.....	50
4.1	Hasil Koefisien Regresi Antar Variabel.....	86

