

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN  
*HANDLING COMPLAINT* TERHADAP MINAT NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* (Studi Kasus  
BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekoomi Dan Bisnis  
Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

**NURUL KHOTIMAH**

18 0402 0172

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

**2022**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN  
*HANDLING COMPLAINT* TERHADAP MINAT NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* (Studi Kasus  
BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekoomi Dan Bisnis  
Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**Oleh**

**NURUL KHOTIMAH**

18 0402 0172

**Pembimbing:**

**Burhan Rifuddin S.E, M.M.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

**2022**

### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurul Khotimah  
NIM : 18 0402 0172  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian skripsi ini adalah sebuah karya saya sendiri selain kutipan yang disebutkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada pada skripsi ini adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 19 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,




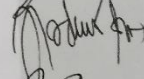
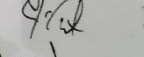

Nurul Khotimah  
NIM 18 0402 0172

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo) yang ditulis oleh Nurul Khotimah Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0402 0172 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 06 Juli 2022 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 07 Dzulhijah 1443 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).


Palopo, 20 Juli 2022

### TIM PENGUJI

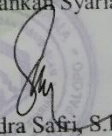
- |  |              |   |
|--|--------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H.                | Ketua Sidang | (  ) |
| 2. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.             | Penguji I    | (  ) |
| 3. Muh. Abdi Imam, S.E., M.Si., Ak., CA. | Penguji II   | (  ) |
| 4. Burhan Rifuddin, S.E., M.M.           | Pembimbing   | (  ) |

### Mengetahui,

Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Takdir, S.H., M.H.  
NIP 19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

  
Hendra Safi, S.E., M.M.  
NIP 19750104 200501 2003

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)”**, dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah SAW. Keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah SWT. Sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, ayah handa Bonadi dan ibunda Legiyem yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Allah Swt. Memohon keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang telah

diberikan kepada penulis baik secara moril maupun meteril. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan, semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah Swt.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yaitu:

1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abdul Piroi, M.ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo beserta wakil Rektor I, II, dan III IAIN Palopo.
2. Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
3. Hendra Safri. SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah di IAIN Palopo.
4. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc, selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah beserta para staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
5. Burhan Rifuddin, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing saya, yang telah memberi bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Nurdin Batjo, S.Pt.,M.M. selaku dosen penguji I dan Muh. Abdi Imam, S.E.,M.Si. selaku dosen penguji II, yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. Mahadin Saleh, M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik.

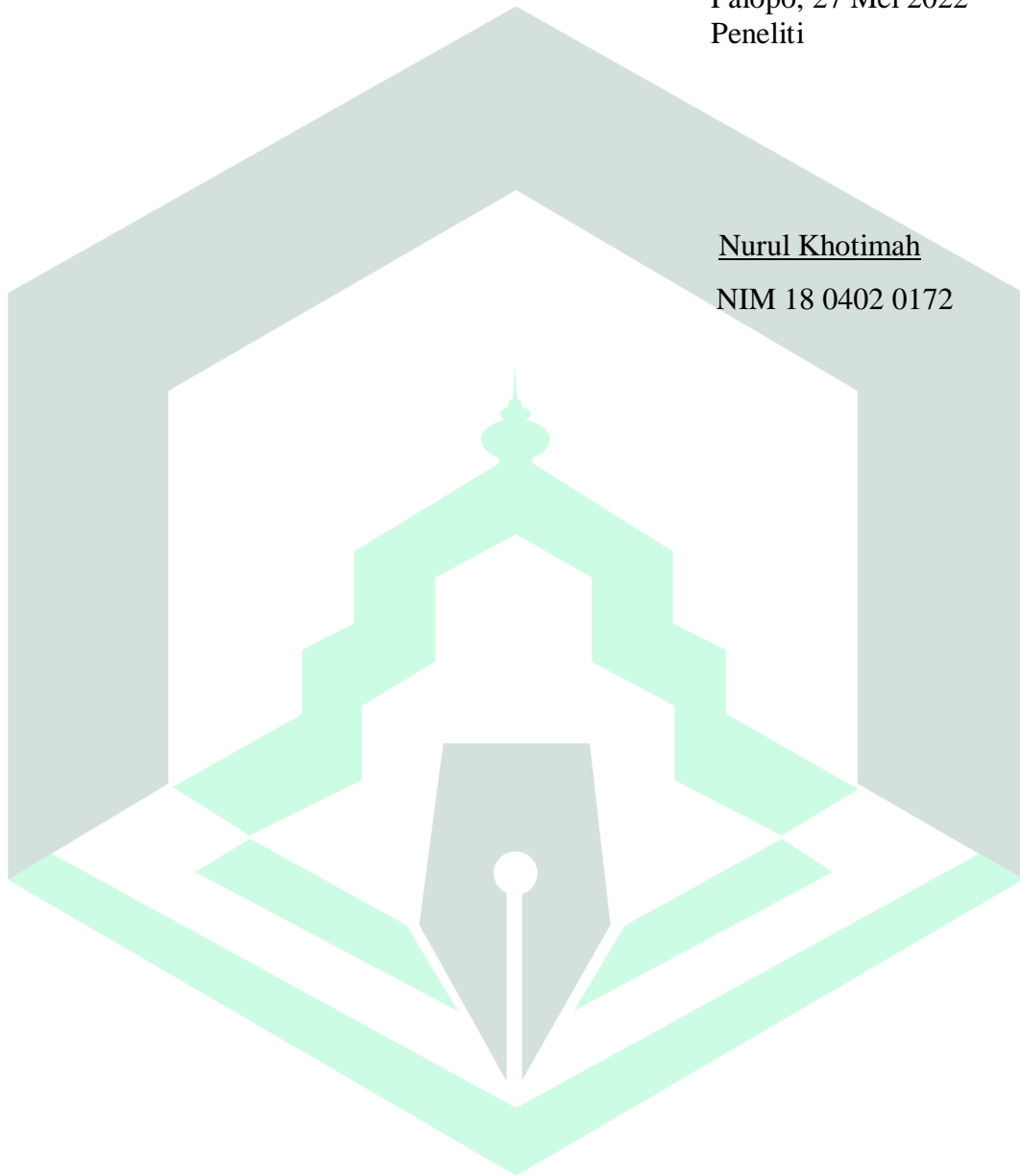
8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Madehang,.S.Ag.,M.Pd selaku kepala unit perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
10. Kepada kakak saya Sumarsono dan ipar saya Dewi Larasati yang telah memberikan support dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada sahabat Papalova Squad, Indah Nursafitri, Sri Juwita Dapid, Rahyuni Paratiwi, Agida Syahid, Nurul Natasya, Syamsurya, Okviana. Yang selalu senantiasa setia, menemani dan mendukung, berbagi pikiran, dan telah rela mengorbankan tenaga dan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman KKN Posko RTM (Asrawati Rigu, Nadya Ismira azis, Roslina, Fanny Chaerunnisya Lamassa, Ingrid, Renaldo, Arianto A., Jasbil) yang senantiasa menjaga kekompakan, persaudaraan, dan bersedia membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada semua teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2018 (khususnya kelas E) yang sudah membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Teriring doa, semoga mereka mendapat pahala yang setimpal dari

Allah Swt. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat,serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya Aamiin.

Palopo, 27 Mei 2022  
Peneliti

Nurul Khotimah  
NIM 18 0402 0172





## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut.

#### 1. Konsonan

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|--------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alif   | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan          |
| ب          | Ba     | B                  | Be                          |
| ت          | Ta     | T                  | Te                          |
| ث          | s\`a   | s\`                | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jim    | J                  | Je                          |
| ح          | h}a    | h}                 | ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | Kha    | Kh                 | ka dan ha                   |
| د          | Dal    | D                  | De                          |
| ذ          | Zal    | z\`                | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | Ra     | R                  | Er                          |
| ز          | Zai    | Z                  | zet                         |
| س          | Sin    | S                  | Es                          |
| ش          | Syin   | Sy                 | es dan ye                   |
| ص          | Sad    | s}                 | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | Dad    | d}                 | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | Ta     | t}                 | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | Za     | z}                 | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | „ain   | „                  | apostrof terbalik           |
| غ          | Gain   | G                  | Ge                          |
| ف          | Fa     | F                  | Ef                          |
| ق          | Qaf    | Q                  | Qi                          |
| ك          | Kaf    | K                  | Ka                          |
| ل          | Lam    | L                  | El                          |
| م          | Mim    | M                  | em                          |
| ن          | Nun    | N                  | en                          |
| و          | Wau    | W                  | we                          |
| ه          | Ha     | H                  | ha                          |
| -          |        |                    |                             |
| ء          | hamzah | “                  | apostrof                    |
| ي          | Ya     | Y                  | ye                          |

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama          | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------------|-------------|------|
| اَ    | <i>fathah</i> | a           | a    |
| اِ    | <i>kasrah</i> | i           | i    |
| اُ    | <i>dammah</i> | u           | u    |

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

| Tanda | Nama                  | Huruf Latin | Nama    |
|-------|-----------------------|-------------|---------|
| اي    | <i>Fathah dan ya</i>  | Ai          | a dan i |
| او    | <i>Fathah dan wau</i> | Au          | a dan u |

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauila*

## 3. Maddah

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

| Harakat dan Huruf | Nama                            | Huruf dan Tanda | Nama                |
|-------------------|---------------------------------|-----------------|---------------------|
| اَ   ... اِ   اِ  | <i>Fathah dan alif</i> atau ya" | ā               | a dan garis di atas |
| اِ                | <i>Kasrah dan ya</i> "          | ī               | I dan garis di atas |
| اُ                | <i>Dammah dan wau</i>           | ū               | U dan garis di atas |

Contoh:

مَاتَ : *māta*  
 رَمَى : *ramā*  
 قِيلَ : *qila*  
 يَمُوتُ : *yamutu*

#### 4. Ta"marbutah

Transliterasi untuk *ta"marbutah* ada dua, yaitu: *ta"marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta"marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta"marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta"marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْاَطْفَالِ : *Raudah al-attal*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madinah al-fadilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

## 5. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ـّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

|           |   |   |                 |
|-----------|---|---|-----------------|
| رَبَّنَا  | : | : | <i>rabbānā</i>  |
| نَجِّينَا | : | : | <i>najjainā</i> |
| الْحَقِّ  | : | : | <i>al-haqq</i>  |
| نُعْمٍ    | : | : | <i>nu`im</i>    |
| عَدُوِّ   | : | : | <i>nu`im</i>    |

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ىـ) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *i*.

Contoh:

|           |   |                                   |
|-----------|---|-----------------------------------|
| عَلِيٍّ   | : | :`Alī (bukan`AliyyatauA`ly)       |
| عَرَبِيٍّ | : | :`Arabī(bukanA`rabiyyatau`Arabiy) |

## 6. Kata Sandang

*Kata sandang* dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma., arifah* (ال). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

|           |   |   |
|-----------|---|---|
| الشَّمْسُ | : | <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> ) |
|-----------|---|---|

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah(az-zalzalah)*

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

#### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ - : *ta"muruna*

النَّوْعُ : *al-nau,,*

شَيْءٌ : *syai"un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

#### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata *al-Qur"an*(dari *al-Qur"an*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut

menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fi Zilal al-Qur`an*

*Al-Sunnah qabl aṭ-ṭadwin*

#### 9. Lafz al-Jalalah (هلا)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ *billāh* بِالدِّينِ *dīnullāh* اللهُ

adapun *tā`marbūta* diakhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *humfirahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan

huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa maa Muhammadun illaa rasuul*

*Inna awwala baitin wudi,,a linnaasi lallazii bi Bakkata  
mubaarakan*

*Syahru Ramadhān al-lazii unzila fiih al-Qur''aan*

*Nashiir al-Diin al-Thuusii*

*Abuu Nashr al-Faraabii*

*Al-Gazaali*

*Al-Munqiz min al-Dhalaal*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu> (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Ḥāmid Abū)

## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:



|      |   |
|------|---|
| SMS  | = <i>Short Message Service</i>          |
| ATM  | = <i>Automated Teller Machine</i>       |
| SPP  | = Sumbangan Pembinaan Pendidikan        |
| OJK  | = Otoritas Jasa Keuangan                |
| BSI  | = Bank Syariah Indonesia                |
| PIN  | = <i>Personal Identification Number</i> |
| HR.  | = Hadis Riwayat                         |
| Q.S. | = Qur'an Surah                          |
| DM   | = <i>Direct Messege</i>                 |
| TAM  | = <i>Technology Acceptance Model</i>    |
| TRA  | = <i>Theory Of Reasoned Action</i>      |
| KCP  | = Kantor Cabang Palopo                  |
| IBM  | = <i>Business Machines Corporation</i>  |
| BUMN | = Badan Usaha Milik Negara              |
| BNI  | = Bank Negara Indonesia                 |
| BRI  | = Bank Rakyat Indonesia                 |
| VIF  | = <i>Variance Inflation Factor</i>      |
| H    | = Hijriah                               |
| Wr.  | = <i>Warahmatullaahi</i>                |
| Wb.  | = <i>Wabarakaatuh</i>                   |



## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                           | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                            | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....              | <b>iii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                       | <b>iv</b>    |
| <b>PRAKATA</b> .....                                  | <b>v</b>     |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> ..... | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                               | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR AYAT</b> .....                              | <b>xix</b>   |
| <b>DAFTAR HADIS</b> .....                             | <b>xx</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                             | <b>xxi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                            | <b>xxii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                          | <b>xxiii</b> |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                  | <b>xxv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                        | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang .....                               | 1            |
| B. Rumusan Masalah .....                              | 7            |
| C. Tujuan Penelitian .....                            | 7            |
| D. Manfaat Penelitian .....                           | 8            |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....                      | <b>9</b>     |
| A. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....            | 9            |
| B. Landasan Teori .....                               | 12           |
| C. Kerangka Pikir .....                               | 31           |
| D. Hipotesis Penelitian .....                         | 32           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                | <b>34</b>    |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....              | 34           |
| B. Populasi dan Sampel .....                          | 34           |
| C. Waktu dan Lokasi Penelitian .....                  | 35           |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                      | 35           |
| E. Instrumen Penelitian .....                         | 36           |
| F. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen .....     | 37           |
| G. Teknik Analisis Data .....                         | 40           |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>46</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                           | 46        |
| B. Pembahasan .....                                | 65        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                         | <b>70</b> |
| A. Simpulan .....                                  | 70        |
| B. Saran .....                                     | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                              |           |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                           |           |



## DAFTAR AYAT

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Ayat 1 Q.S. Al- Luqman ayat 34..... | 20 |
|-------------------------------------|----|



## DAFTAR HADIS

Hadis Tentang Penanganan Keluhan ..... 6



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian terdahulu yang relevan .....                         | 9  |
| Tabel 2.2 Perbedaan Bank Syariah Dan Konvensional .....                   | 30 |
| Tabel 3.1 Jawaban item instrument .....                                   | 36 |
| Tabel 3.2 Hasil uji validitas.....  | 37 |
| Tabel 3.3 Hasil uji reliabilitas variabel Teknologi Informasi .....       | 39 |
| Tabel 3.4 Hasil uji reliabilitas variabel Risiko .....                    | 39 |
| Tabel 3.5 Hasil uji reliabilitas variabel <i>Handling Complaint</i> ..... | 40 |
| Tabel 3.6 Hasil uji reliabilitas variabel Minat .....                     | 40 |
| Tabel 3.7 Definisi Operasional Variabel.....                              | 44 |
| Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....                    | 54 |
| Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan usia .....                            | 54 |
| Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan .....              | 55 |
| Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan Jenis Pekerjaan .....                 | 56 |
| Tabel 4.5 Uji Normalitas data .....                                       | 57 |
| Tabel 4.6 Hasil uji Multikolinearitas .....                               | 58 |
| Tabel 4.7 Hasil uji Park.....   | 59 |
| Tabel 4.8 Hasil uji Regresi linier Berganda .....                         | 60 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t).....                                  | 62 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji f) .....                               | 63 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                          | 64 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....  | 32 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo ..... | 49 |

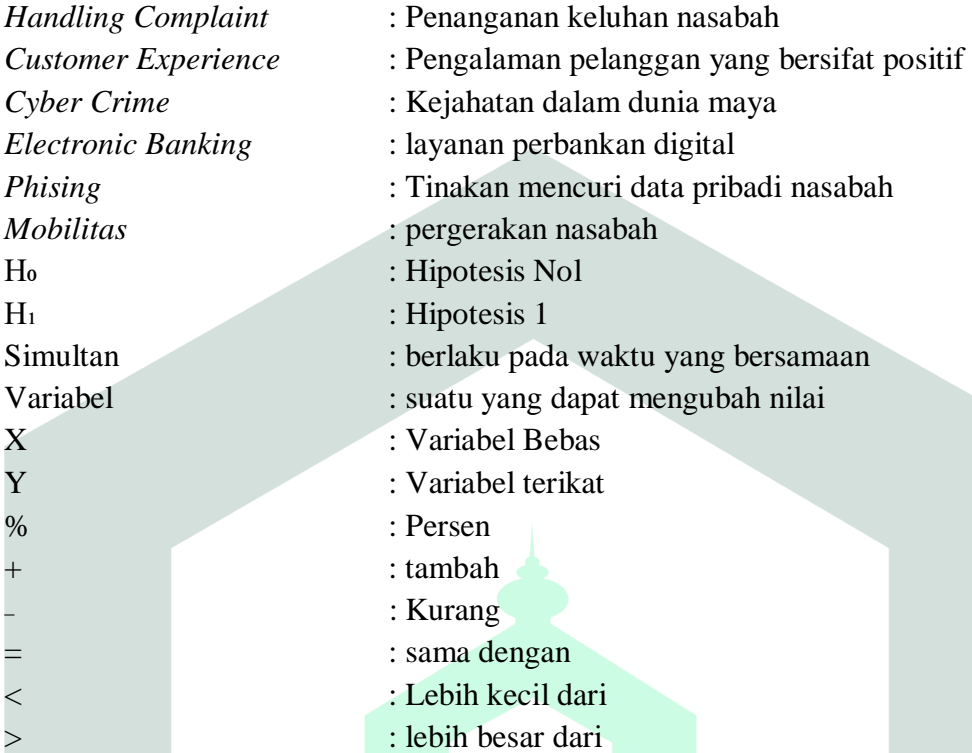


## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Analisis Data
- Lampiran 4 Tabel Distribusi r,t dan f
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 7 Nota Dinas Penguji
- Lampiran 8 Tim Verifikasi Naskah Skripsi
- Lampiran 9 Berita Acara Seminar Hasil
- Lampiran 10 Dokumentasi Selama Penelitian
- Lampiran 11 Riwayat Hidup



## DAFTAR ISTILAH



|                            |  |
|----------------------------|--|
| <i>Handling Complaint</i>  | : Penanganan keluhan nasabah                 |
| <i>Customer Experience</i> | : Pengalaman pelanggan yang bersifat positif |
| <i>Cyber Crime</i>         | : Kejahatan dalam dunia maya                 |
| <i>Electronic Banking</i>  | : layanan perbankan digital                  |
| <i>Phising</i>             | : Tindakan mencuri data pribadi nasabah      |
| <i>Mobilitas</i>           | : pergerakan nasabah                         |
| $H_0$                      | : Hipotesis Nol                              |
| $H_1$                      | : Hipotesis 1                                |
| Simultan                   | : berlaku pada waktu yang bersamaan          |
| Variabel                   | : suatu yang dapat mengubah nilai            |
| X                          | : Variabel Bebas                             |
| Y                          | : Variabel terikat                           |
| %                          | : Persen                                     |
| +                          | : tambah                                     |
| -                          | : Kurang                                     |
| =                          | : sama dengan                                |
| <                          | : Lebih kecil dari                           |
| >                          | : lebih besar dari                           |



## ABSTRAK

**Nurul Khotimah, 2022.** “*Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)*” Skripsi Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo. Dibimbing oleh Burhan Rifuddin, S.E.,M.M.

Skripsi ini membahas tentang pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo). Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Asosiatif dengan Populasi berjumlah 2.215 nasabah pengguna *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo dengan sampel sebanyak 96 responden menggunakan Rumus *Taro Yamane*, dan instrument pada penelitian ini yaitu angket. Metode penelitian yang digunakan yaitu Analisis Regresi Berganda dengan bantuan Software SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Teknologi Informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Risiko secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. *Handling Complaint* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Teknologi Informasi, Risiko Dan *Handling Complaint* secara bersama-sama (Simultan) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo. Dimana hasil dari *Rsquare* sebesar 0,614 atau 61,4% menunjukkan variabel Minat Nasabah dipengaruhi oleh ketiga faktor Independen yang digunakan dalam penelitian ini, sedangkan sisanya sebesar 0,386 atau 38,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Teknologi Informasi, Risiko, *Handling Complaint*, Dan *Mobile Banking*

## ABSTRACT

**Nurul Khotimah, 2022**, “Effect of Information Technology, Risk, and Handling Complaints on Customer Interest in Using Mobile Banking (Case Study of BSI KCP Ratulangi Palopo City)”. Thesis of Islamic Banking Study Program Faculty of Islamic and Business, Palopo State Islamic Institute. Guided by Burhan Rifuddin, S.E., M.M.

This thesis discusses the influence of Information Technology, Risk, and Handling Complaints on Customer Interest in Using Mobile Banking (Case Study of BSI KCP Ratulangi Palopo City). This study aims: to determine the effect of Information Technology, Risk, and Handling Complaints on Customer Interest in Using Mobile Banking (Case Study of BSI KCP Ratulangi Palopo City). This study uses a quantitative research type with a population of 2,215 customers using Mobile Banking at Bank BSI KCP Ratulangi Palopo with a sample of 96 respondents using the Taro Yamane formula, and the instrument in this study is a questionnaire. The research method used is Multiple Regression Analysis with the help of SPSS software version 25. The results show that: Information Technology partially has a positive and significant effect on customer interest in using Mobile Banking at Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Risk partially does not significantly affect customer interest in using Mobile Banking at Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Handling Complaint partially has a positive and significant effect on customer interest in using Mobile Banking at Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Information Technology, Risk, and Handling Complaint together (simultaneously) have a significant effect on customer interest in using Mobile Banking at Bank BSI KCP Ratulangi Palopo City. Where the results of the R-square of 0.614 or 61.4% indicate that the customer interest variable is influenced by the three independent factors used in this study, while the remaining 0.386 or 38.6% is explained by other factors not explained in this study.

**Keywords:** Information Technology, Risk, Handling Complaints, and Mobile Banking.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era digitalisasi ini, manusia semakin dimanjakan terhadap adanya teknologi misalnya saja dalam hal komunikasi, teknologi muncul dengan membawa perubahan-perubahan dimana interaksi sekarang ini menjadi lebih mudah serta beragam. Internet merupakan hasil dari adanya teknologi yang sekarang ini menjadi fenomenal serta marak dibicarakan dikalangan masyarakat. dengan berjalannya waktu dari tahun ke tahun kehidupan masyarakat mengalami perubahan dikarenakan kemajuan suatu teknologi informasi. Teknologi informasi yang didalamnya terdapat teknologi komputer serta teknologi komunikasi yang berfungsi untuk mengolah serta menyebarkan berita atau informasi yang sifatnya financial maupun non financial. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan berbagai macam cara ataupun alat yang sudah terintegrasi yang berfungsi sebagai pengolah, menjaring, serta disajikan secara elektronik sehingga dapat menghasilkan informasi dalam bermacam-macam format yang nantinya akan bermanfaat untuk pemakai<sup>1</sup>.

Di dunia bahkan di Indonesia sendiri, penggunaan teknologi tersebut menjadi booming, dikarenakan hampir semua industri ikut terpengaruh dengan hadirnya teknologi informasi tersebut misalnya dalam hal transaksi. Dengan

---

<sup>1</sup> Simarta, Janner et.al. *Pengantar Teknologi Inforamsi*. Yayasan Kita Menulis, 2021.

pertumbuhan teknologi informasi yang sangat luar biasa ini, perbankan menjadi salah satu dari sekian banyak industri yang terpengaruh dengan hadirnya teknologi informasi. Di Indonesia sendiri, antara perbankan dan teknologi Informasi merupakan dua hal yang menyatu. Teknologi informasi sebagai pendukung sistem layanan pada bank sehingga bank dapat memiliki kemajuan. Kini bank kian fokus perihal layanan untuk nasabahnya. Karena bank bergerak dibidang jasa, hal itu maka kualitas layanan pada bank sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen/ nasabah. Nasabah akan berminat memakai produk dan jasa bank, bila fasilitas serta pelayanan yang efisien dan cepat selain itu kemudahan pada saat bertransaksi merupakan hal yang bank harus prioritaskan. Pada umumnya teknologi informasi digunakan oleh bank agar dapat membantu hubungan antara nasabah dengan industri, sehingga nasabah bisa mendapatkan informasi, serta melakukan berbagai jenis transaksi bank. bank menyediakan layanan salah satunya agar dapat memenuhi kebutuhan tersebut yaitu dengan *Electronic banking*. terdapat beberapa jenis layanan pada *electronic banking* diantaranya yaitu *SMS Banking*, *Phone Banking*, *Internet Banking* serta *Mobile Banking*.

Nasabah dapat dimudahkan dengan tersedianya layanan tersebut dan nasabah juga dapat mengetahui berbagai informasi serta dapat bertransaksi secara daring. Dulu transaksi hanya bisa dilakukan dengan mesin ATM (*Automated Teller machine*) namun sekarang dapat dilakukan hanya melalui *HandPhone* atau telepon genggam dibantu dengan internet. Dengan ini nasabah akan didesak untuk memakai layanan tersebut agar segala transaksi

perbankan bisa dilakukan secara mudah serta nasabah yang memiliki jadwal yang padat dapat terbantu. *Mobile Banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang sangat kerap dipakai oleh nasabah dalam melakukan transaksi serta memungkinkan nasabah untuk melaksanakan transaksi hanya lewat *handphone*<sup>2</sup>.

Tujuan dari aplikasi *Mobile Banking* adalah agar nasabah dimudahkan dalam hal melakukan transaksi, memenuhi tuntutan pasar, serta meningkatkan kualitas layanan pada bank. Transfer, bayar tagihan, membeli voucher, cek saldo, *top up*, dll. Merupakan layanan yang ada pada *Mobile banking* dan dapat digunakan oleh nasabah. pada kalangan mahasiswa *Mobile Banking* sangat bermanfaat utamanya bagi mahasiswa sekarang ini yang hidup di era digitalisasi yang menuntut mahasiswa agar melakukan kegiatannya dengan efektif dan efisien. *Mobile Banking* menjadi solusi untuk mahasiswa dalam melakukan pembayaran SPP sehingga tidak perlu antri ke bank<sup>3</sup>.

Perbankan digital yang didorong oleh OJK (Otoritas jasa keuangan) dengan keluarnya aturan OJK No. 12/POJK.03/2018 terkait dengan bank umum yang menyelenggarakan perbankan digital, OJK mengeluarkan aturan yang berisi “perbankan digital merupakan salah satu layanan perbankan yang dapat diakses nasabah secara individual dengan bantuan internet sehingga bank

---

<sup>2</sup> Nadhira Afdhalia Adhi Pratama, Fadli Moh. Saleh, Femilia Zahra, ‘Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking’, *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2.393 (2019), 204–16 <<https://doi.org/10.2307/3615019>>.

<sup>3</sup> Abdul Jalil Nurdi Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bachmid, ‘Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu’, *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3.1 (2019), 31–45 <<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244019844084>>.

dapat melayani nasabah dengan efisien, cepat dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah (*Customer Experience*)". Semoga dengan dikeluarkannya peraturan OJK terkait dengan pemanfaatan teknologi dapat memenuhi segala kebutuhan nasabah.<sup>4</sup> diharapkan Perbankan digital dapat memungkinkan pengguna teknologi agar dapat melakukan transaksi perbankan dengan efektif dan efisien<sup>5</sup>.

Teguh supangkat selaku bagian dari OJK mengatakan bahwa sekarang ini transaksi dengan menggunakan SMS/*Mobile Banking* sangat meningkat yakni sebelumnya berada di Rp.1.159 triliun pada tahun 2016 kini bernilai Rp.4.684 di tahun 2021 sehingga dengan jumlah tersebut dapat dikatakan naik drastis mencapai angka yang lebih besar dari 300%. Selain itu transaksi dengan menggunakan internet banking juga ikut serta meningkat yaitu pada tahun 2016 sebesar Rp.20.096 triliun namun pada tahun 2021 mencapai Rp.20.096 triliun peningkatan tersebut senilai hampir 50%<sup>6</sup>.

Salah satu, bank yang sekarang ini sedang mengembangkan Aplikasi *Mobile Banking* adalah Bank BSI KCP Ratulangi Palopo yang diberi nama BSI *Mobile*. BSI *Mobile* merupakan inovasi layanan digital BSI yang tujuannya tidak lain untuk mendongkrak jumlah nasabah, kini nasabah pengguna layanan

---

<sup>4</sup> Annisa Indah Mutiasari, 'Perbankan Industri Perbankan Di Era Digital', *Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, IX.2 (2020), 32–41 <<http://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/IAB/article/download/541/451>>.

<sup>5</sup> Ronny Lim, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Batam', *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5.1 (2022), 941–47 <<https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/677/359>>.

<sup>6</sup>Friska Yolanda, 'OJK Catat Transaksi Mobile Banking Capai Rp.4.684 T', Diakses Dari <https://www.republika.co.id/berita/r1ko2j370/ojk-catat-transaksi-mobile-banking-capai-rp-4684-t>, Pada Tanggal 16 Januari 2022, Pukul. 20.10

BSI Mobile Di BSI KCP Ratulangi Palopo mencapai 2.215 pengguna dari total keseluruhan 16.145 nasabah bank BSI KCP Ratulangi Palopo pada tanggal 10 Februari 2022. Diperkirakan jumlah tersebut akan terus meningkat disebabkan oleh fitur kemudahan serta manfaat yang ditawarkan layanan tersebut dan diiringi dengan *mobilitas* nasabah yang tinggi.

Dibalik kemudahan yang ditawarkan oleh layanan *Mobile Banking* terdapat risiko, menurut pavlou risiko adalah kondisi tidak pasti, dimana seseorang akan melakukan sebuah pertimbangan untuk bertransaksi dengan internet atau secara online<sup>7</sup>. dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking* terdapat risiko yaitu kejahatan dunia maya yang biasa dikenal dengan sebutan *Cyber Crime*, di bank BSI KCP Ratulangi Palopo sendiri belum pernah ada nasabah yang menjadi korban kejahatan online tersebut tetapi akhir akhir ini ada beberapa nasabah yang melapor bahwa ada tindakan percobaan *phising* yaitu dengan mengirimkan link pada media sosial nasabah yaitu via DM Instagram dan Whatsapp, dimana pada link tersebut nasabah diarahkan untuk mengisi formulir yang didalamnya mencakup data pribadi nasabah serta PIN nasabah, pihak bank menghimbau agar nasabah perlu berhati-hati dengan hal tersebut dikarenakan pihak bank tidak pernah meminta hal yang sangat privasi seperti PIN nasabah<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Djoko Soelistya and Heni Agustina Agustina, 'Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya)', *Accounting and Management Journal*, 1.2 (2018), 89–100 <<https://doi.org/10.33086/amj.v1i2.77>>.

<sup>8</sup>Wawancara dari pihak karyawan Bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo pada tanggal 12 Januari 2022.

Didalam melakukan transaksi online tak pernah lepas dari risiko baik risiko kecil maupun risiko besar. Risiko kecil misalnya kendala jaringan sedangkan risiko besar contohnya Pembobolan aplikasi. Disarankan agar selalu menjaga Password dan User Id, serta Meng-upgrade aplikasi *Mobile Banking* untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan risiko yang di hadapi pada saat menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Dari berbagai risiko yang timbul pada layanan tersebut maka yang diberikan bank adalah sebuah layanan berupa *Handling Complaint* (penanganan keluhan nasabah) sebagai cara untuk menarik minat nasabah. *Handling Complaint* merupakan layanan perbankan ketika nasabah mengalami Risiko atau kendala pada saat menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Sesuai dengan HR. Muslim yang artinya “*Barangsiapa melepaskan kesusahan duniawi seorang muslim, Allah akan melepaskan kesusahannya pada hari kiamat. Barangsiapa memudahkan seorang yang mendapat kesusahan, Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat*”<sup>9</sup>.

Penanganan keluhan tentu bukan untuk menjatuhkan citra perusahaan atau bank akan tetapi menjadikan keluhan sebagai suatu cara agar perusahaan atau bank melakukan *improvement*. Penanganan seperti permintaan maaf, pemecahan masalah, sikap sopan dan penanganan keluhan secara cepat akan mempengaruhi retensi pelanggan<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup>Damanhuri Zuhri, “Melayani Publik”, Diakses Dari <https://www.republika.co.id/berita/ogv49v301/melayani-publik>, pada tanggal 22 April 2022, Pukul 14:31

<sup>10</sup>Sugandha Mobin Shama Tahmeem Siddiqi, Kabir Ahmed Khan, ‘Impact Of Customer Relationship Management On Customer Loyalty: Evidence From Bangladesh’s Banking Industry’,



Pada latar belakang diatas, yang peneliti telah dipaparkan maka penulis sangat tertarik agar dapat melakuakn sebuah penelitian yang berjudul **“PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN *HANDLING COMPLAINT* TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* (STUDI KASUS BSI KCP RATULANGI PALOPO)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini, adalah sebagai berikut.

1. Apakah teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* pada bank BSI KCP Ratulangi Palopo?
2. Apakah Risiko mempunyai pengaruh terdadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* pada bank BSI KCP Ratulangi Palopo?
3. Apakah *Handling Complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pasa bank BSI KCP Ratulangi Palopo?
4. Apakah teknologi informasi, risiko, dan handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian yang akan dilakukan bertujuan sebagai berikut.

1. Dapat mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* pada BSI KCP Ratulangi Palopo.
2. Dapat mengetahui pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* pada BSI KCP Ratulangi Palopo.
3. Dapat mengetahui pengaruh Handling Complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* pada BSI KCP Ratulangi Palopo.
4. Dapat mengetahui pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan jawaban dari penelitian ini akan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan mengenai permasalahan yang sedang diteliti, dan juga sebagai sumber informasi bagi penulis dan pihak lain yang ingin mempelajari lebih mendalam tentang permasalahan yang diteliti.

##### **2. Manfaat Praktis**

Untuk perbankan diharapkan jawaban pada penelitian ini dapat memberikan masukan kepada manager bank agar dapat memberikan

perhatian terkait minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dibawah ini merupakan penelitian terdahulu yang peneliti sertakan sebagai pendukung penelitian yang akan dilakukan.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

| <b>Nama Peneliti (Tahun)</b>                             | <b>Judul Penelitian</b>  | <b>Hasil Penelitian</b>  | <b>Perbedaan</b>  |
|--|--|--|---|
| Matni, Aang Kunaifi, Ach Ubaidillah (2021) <sup>11</sup> | Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan <i>Handling Of Complaint</i> Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>Internet Banking</i> Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan | Pertama, Persepsi Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>Internet Banking</i> . kedua, risiko bernilai negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>Internet Banking</i> . ketiga, <i>Handling Of Complaint</i> bernilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>Internet</i> | Lokasi Penelitian, dimana penulis melaksanakan penelitian di BSI KCP, Ratulangi Palopo, dan pada variabel terikat penulis menggunakan <i>Mobile Banking</i> . |

<sup>11</sup> Matni, Aang Kunaifi, and Ach Ubaidillah, 'Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi , Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan)', *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 06.02 (2021), 176–90 <<http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/jespb/article/view/246/152>>.

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | <i>Banking</i> . Keempat, secara simultan, berpengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas dan terikatnya.   |  |
| Jhon Fernos dan Mairizal Alfadino (2021) | Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru Dharmasraya <sup>12</sup> | Variabel manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i> . Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i> . Variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> . (pada penelitian ini tidak dilakukan uji f-simultan) | Variabel bebas pada penelitian yang akan dilakukan penulis adalah Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint dan Lokasi Penelitian yang akan dilakukan di BSI KCP Ratulangi Palopo. |
| Rudiamsyah Putra (2022)                  | Dampak Pandangan Teknologi, Risiko, Dan <i>Handling Complaint</i> Terhadap Minat  | Variabel Teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>Internet Banking</i> . Risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah   | Variabel terikat pada penelitian yang dilakukan penulis adalah <i>Mobile Banking</i> dan lokasi penelitian di BSI  |

<sup>12</sup> Jhon Fernos and Mairizal Alfadino, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya', *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16.2 (2021), 115–25 <<https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19032>>.

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | Nasabah Dalam Menggunakan <i>Internet Banking</i> <sup>13</sup>  | dalam menggunakan <i>Internet Banking. Handling complaint</i> berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>Internet Banking</i> . secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya.   | KCP Ratulangi Palopo.  |
| Adhi Prakosa dan Ahsan Sumantika (2019) | Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking <sup>14</sup> | Variabel persepsi teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna m-banking. Variabel persepsi risiko bernilai negative dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna M-Banking. persepsi teknologi dan persepsi risiko memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepercayaan penggunaan m-banking. | Pada variabel bebas Penulis menamabahkan <i>Handling Complaint</i> . |

Untuk Untuk penelitian terdahulu yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti dapat mengatakan tidak terdapat Persamaan pada judul yang diteliti,

<sup>13</sup> Rudiansyah Putra, 'Dampak Pandangan Teknologi , Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pensisikan Agama Islam (JIMPAI)*, 2.4 (2022), 1–15 <<https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JMN/article/view/19032/15739>>.

<sup>14</sup> Ahsan Sumantika Adhi Prakosa, 'Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking', *Jurnal Manajemen*, 9.2 (2019), 270–82 <<https://doi.org/10.26460/jm.v9i2.1030>>.

dan perbedaannya dengan yang diteliti ialah judul yang peneliti angkat yaitu tentang pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. (Studi kasus BSI KCP Ratulangi palopo) yang menjelaskan bagaimana pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* (Studi kasus BSI KCP Ratulangi palopo).

## **B. Landasan Teori**

### **1. Teknologi Informasi**

#### **a. Pengertian Teknologi Informasi**

Martin, mengartikan teknologi informasi tidak hanya mencakup teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan data, tetapi juga teknologi komunikasi yang akan digunakan untuk mengirimkan data. Menurut Haag dan Keen, teknologi informasi adalah kumpulan instrumen yang memungkinkan Anda untuk berinteraksi dengan data dan menyelesaikan aktivitas yang terkait dengan pemrosesan data. Teknologi informasi, menurut Williams dan Sawyer, adalah teknologi yang mengintegrasikan komputer dengan tautan komunikasi berkecepatan tinggi yang menyampaikan data, audio, dan video. Teknologi informasi menurut Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah suatu cara untuk mengumpulkan, memproduksi,

menyimpan, mengolah, menerbitkan, menganalisis, dan/atau mendistribusikan informasi<sup>15</sup>.

### **b. Fungsi Teknologi Informasi**

Enam fungsi Teknologi Informasi yaitu antara lain<sup>16</sup>:

- 1) Menangkap, kompilasi catatan rinci pada suatu kegiatan. Contohnya, menerima input pada keyboard, pemindai, mic, dll.
- 2) Mengolah, Menerima data yang masuk lalu mengolahnya menjadi sebuah informasi. Yaitu dengan mengubah data menjadi data dengan bentuk yang lain, mengkalkulasi, menganalisis kondisi, serta menggabungkan berbagai macam data serta informasi.
- 3) Menghasilkan, mengorganisasikan serta memberi hasil informasi dalam bentuk yang memiliki manfaat. Contohnya laporan, grafik, table, dll.
- 4) Menyimpan, sebagai alat penyimpan dan perekam data serta informasi yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan. Contohnya, CD, Hardisk, disket, tape, dll.
- 5) Mencari Kembali, mencari, mengambil informasi atau menyalin data serta informasi yang disimpan. Contohnya, mencari supplier yang telah lunas dll.
- 6) Men-transmisi, suatu proses mengirimkan suatu data serta informasi yang dibantu dengan jaringan computer. Contohnya, mengirim data hasil dari penjualan si A ke si B atau ke yang lain.

### **c. Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi**

---

<sup>15</sup>Imam Saufik, “*Pengantar Teknologi Informasi*”, (Yayasan Prima Agus Teknik: 2021), hal.2.

<sup>16</sup>Imam Saufik, “*Pengantar Teknologi Informasi*”, (Yayasan Prima Agus Teknik: 2021), hal.3.



- 1) Kecepatan, computer dapat melakukan perhitungan yang rumit bahkan dapat dihitung dengan detik, sangatlah cepat, sangat jauh bila dibandingkan dengan pekerjaan yang dilakuakn manusia.
- 2) konsistensi, hasil dari pengolahannya tidak berubah atau konsisten karena formatnya standar meskipun dilakukan berulang-ulang, sedangkan bagi manusia sangat sulit dapat memperoleh hasil yang persis sama.
- 3) ketepatan, perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan computer sangat tepat bahkan computer dapat mengetahui jika terdapat suatu perbedaan yang sangat kecil seklaipun serta dapat menyelesaikan perhitungan yang dianggap sulit.
- 4) kehandalan, kecil kemungkinan ada kesalahan apabila menggunakan computer, sehingga hasil dari olahan computer lebih dipercaya dibanding hasil dari masusia<sup>17</sup>.

#### **d. Peran Teknologi Informasi**

Sudah sangat jelas jika peranan teknologi informasi sangat penting dalam kehidupan saat ini. Abdul Kadir dalam buku *Pengenalan Teknologi Informasi*, mengatakan secara garis besar teknologi informasi memiliki peranan<sup>18</sup>:

1. Teknologi Informasi mengurangi peran manusia

---

<sup>17</sup> Imam Saufik, “*Pengantar Teknologi Informasi*”, (Yayasan Prima Agus Teknik: 2021), hal.5.

<sup>18</sup> Purba, Ramen A., et al. *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi*. Yayasan Kita Menuis, 2020.

Dengan segala manfaatnya, teknologi telah mengurangi arti penting manusia. Akan selalu ada kebutuhan akan kemanusiaan. Komputer dan Internet memainkan peran yang lebih besar dalam mengotomatisasi tugas-tugas rutin dan prosedur rutin.

## 2. Teknologi Informasi menguatkan peran manusia

Manusia sekarang memainkan peran yang jauh lebih besar dalam masyarakat daripada sebelum munculnya teknologi informasi modern. Dimungkinkan untuk mempercepat proses presentasi, pemrosesan, dan pemrosesan data. Selain itu, informasi yang dihasilkan memiliki kualitas terbaik.

## 3. Teknologi Informasi merestrukturisasi peran manusia

Sebelum hadirnya teknologi informasi, seluruh pekerjaan dan aktivitas dilakukan oleh manusia. Dengan hadirnya teknologi informasi menjadikan manusia dapat mengerjakan pekerjaan yang lain, karena pekerjaan yang rutintelah dilakukan dengan bantuan teknologi informas. Perubahan yang membawa dampak positif terhadap perjalanan perusahaan atau organisasi.

Teknologi mempunyai peran yang sangat penting bagi kemajuan sebuah bank, karna semua yang berkaitan dengan sistem bank tentunya dibantu dengan hadirnya teknologi informasi. Ketika diterapkannya fasilitas untuk kemudahan layanan pada bank terus berkembang maka memiliki arti bahwa bank memiliki teknologi yang kompleks serta beragam<sup>19</sup>. Bank menyediakan

---

<sup>19</sup> Alda, “*Dampak Teknologi Informasi Dalam Dunia Perbankan*” Diakses Dari <http://blog.ub.ac.id/aldaaulinazahra/aplikomp/dampak-teknologi-informasi-dalam-dunia-perbankan/>, Pada Tanggal 27 Januari 2022.pukul17.05.

layanan yang melibatkan teknologi informasi yang salah satunya adalah aplikasi *mobile banking* sebagai salah satu inovasi produk perbankan digital.

**e. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)**

TAM, atau *Technology Acceptance Model* sebagai model dasar dan menyelidiki pengaruh berbagai faktor terhadap sikap dan perilaku niat untuk mengadopsi teknologi. *Technology Acceptance Model* mengadopsi hubungan kasual model *Theory Of Reasoned Action* (TRA) yang diusulkan oleh ajzen dan Fishbein, untuk menjelaskan perilaku penerimaan individu pada sistem informasi. Model penerimaan teknologi, yang merupakan adaptasi dari teori TRA, secara khusus disesuaikan untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi. TAM berpendapat bahwa penggunaan teknologi bersifat langsung ditentukan oleh niat perilaku seseorang, yang pada gilirannya dipengaruhi oleh sikap terhadap teknologi, manfaat dan kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi.

Berdasarkan teori Davis, dinyatakan bahwa manfaat yang dirasakan mengacu pada sejauh mana nasabah memandang penggunaan teknologi itu akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan kemudahan menggunakan yang dirasakan mengacu pada derajat dimana nasabah merasa bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha<sup>20</sup>.

Model TAM didalam penelitian ini bertujuan untuk memahami serta menganalisis faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah bank BSI KCP

---

<sup>20</sup>Jeffrey Z.C, et.al, "Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin", (Media Sains Indonesia: 2021), Hal. 7-9.

Ratulangi kota palopo didalam menerima teknologi yang sedang trend digunakan saat ini yakni *BSI Mobile*. Faktor yang dapat berpengaruh adalah dilihat dari segi kecepatan transaksi, kegunaan/manfaat yang diperoleh, serta mendukung aktifitas nasabah.

#### **f. Indikator Teknologi Informasi**

Indikator Teknologi Informasi Sebagai Berikut<sup>21</sup>:

- 1) Cepat dalam bertransaksi, yaitu dapat dengan mudah dipelajari, digunakan serta dioperasikan.
- 2) Kegunaan Aplikasi *mobile banking*, yaitu mempermudah segala sesuatu yang dikerjakan oleh nasabah.
- 3) Aktivitas nasabah dapat didukung dengan adanya *Mobile Banking*, yaitu dapat menambah keterampilan dan wawasan terhadap penggunaan Teknologi Informasi.

## **2. Risiko**

### **a. Pengertian Risiko**

Risiko dapat didefinisikan sebagai wujud ataupun keadaan yang tidak pasti terkait suatu peristiwa yang barangkali terjadi di waktu yang akan datang dengan berbagai keputusan yang akan diambil tentunya dengan sebuah pertimbangan. Menurut Ricky W. Griffin dan Ronald J. Ebert, risiko adalah ketidakpastian tentang peristiwa masa depan<sup>22</sup>. Menurut Subekti, risiko

<sup>21</sup> Ario Satrio Prasuko, “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Syariah Mobile Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Palembang Veteran” (UIN Raden Fatah Palembang: 2020).

<sup>22</sup> Irham Fahmi, ‘Manajemen Risiko Teori, Kasus, Dan Solusi’ (Bandung: Alfabeta 2010) hal.2

merupakan suatu keharusan untuk bertanggung jawab atas kerugian dikarenakan sesuatu hal yang terjadi yang bukan kesalahan dari salah satu orang dengan kata lain keadaan yang memaksa<sup>23</sup>. Menurut Joel G. Siegel dan Jae K. Shim dalam mengartikan Risiko ada 3 hal yaitu<sup>24</sup>:

- 1) Yang Pertama, merupakan keadaan yang mengarah pada serangkaian hasil tertentu, di mana hasil dapat diperoleh dengan probabilitas bahwa pembuat keputusan mengetahuinya.
- 2) Yang kedua, yaitu variasi didalam laba, penjualan, ataupun pada variabel *financial* yang lain.
- 3) Yang terakhir, merupakan kemungkinan masalah financial yang mempengaruhi posisi keuangan atau kinerja dalam operasi suatu perusahaan, misalnya masalah industri, ketidakpastian politik, serta risiko ekonomi.

#### **b. Risiko Dalam Menggunakan *Mobile Banking***

Modus kejahatan *Online* atau *Cyber Crime* yang sering digunakan adalah sebagai berikut<sup>25</sup>:

1. *Pharming*, Hacker atau penipu yang melakukan pengalihan dari situs resmi ke situs palsu yang tanpa disadari oleh nasabah, kemudian mencuri data yang dimasukkan oleh nasabah tersebut.

---

<sup>23</sup>Andika Persada Putera, "*Hukum Perbankan Analisis Mengenai Prinsip, Produk, Risiko, Dan Manajemen Risiko Dalam Manajemen Risiko Dalam Perbankan*", (Scopindo Media Pustaka:2019), Hal.105.

<sup>24</sup> Reni Maralis Dan Aris Triyono, "*Manajemen Risiko*", (Deepublish: 2019), hal.4

<sup>25</sup>Sikapi Uangmu, "*Waspada Kejahatan Internet Banking/Mobile Banking*" Diakses dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/356>, Pukul. 00.15.

2. *Spoofing*, perangkat lunak yang digunakan untuk menutupi identitas pelaku dengan menampilkan nama, nomor telepon, atau email palsu pada komputer untuk menyembunyikan identitas pelaku.
3. *Keylogger*, Software yang biasa digunakan untuk merekam ketikan pada tombol papan ketik yang tanpa diketahui oleh nasabah.
4. *Phising*, tindakan untuk memperoleh informasi nasabah seperti PIN, User ID, Nomor rekening dengan memanfaatkan situs palsu untuk mengelabui nasabah.
5. *Sniffing*, yang bekerja untuk menyadap paket data dengan memanfaatkan jaringan.

Kemungkinan tentang berbagai risiko yang timbul pada aplikasi *Mobile Banking* tentunya sudah dipikirkan serta dipertimbangkan bagi pemakainya. *Phising* merupakan salah satu dari berbagai risiko lain yang kerap dilakukan oleh oknum tertentu untuk mengelabui para nasabah. Informasi terkait data nasabah seperti PIN dan user name akan diketahui oleh yang melakukan *phising*. Dengan begitu pelaku akan leluasa untuk mengambil uang dari rekening korban. Untuk terhindar dari hal perilaku *phising* maka nasabah harus berhati-hati jangan mengklik link sembarangan pastikan dengan benar bahwa link yang diklik benar-benar resmi dari pihak bank<sup>26</sup>.

### c. Risiko Dalam Perspektif Islam

---

<sup>26</sup> Suharto Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, 'Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking', *Jurnal Ekonomi Islam*, 12.2 (2021), 170–82 <<https://www.jurnalfai-uikabogor.org/index.php/alinfoq/article/view/892/603>>.

Pada saat melakukan sebuah transaksi *fianancial* tentunya risiko akan selalu ada. Antara risiko dan gharar adalah hal yang sangat sulit untuk dipisahkan dan artinyapun susah untuk dibedakan dikarenakan dua-duanya selalu dicirikan sebagai suatu ketidakpastian. Risiko bukan sesuatu yang bisa dihindari tapi kita bisa mengendalikan serta mengelolanya. Oleh karena itu diperlukan suatu cara agar risiko dapat diminimalisir ataupun dikendalikan agar kemungkinan kecil untuk risiko bisa muncul yaitu dengan manajemen risiko<sup>27</sup>.

Dalam pandangan islam, manajemen risiko adalah suatu usaha yang dilakukan agar amanah Allah dapat terjaga yang berkaitan dengan harta benda yang tujuannya untuk kemaslahatan ummat. Ketika manusia berhasil dalam mengelola suatu risiko maka dapat mendatangkan suatu maslahat yang sangat baik. Kemaslahatan tersebut dapat diartikan sebagai suatu keberhasilan dalam menjaga amanah dari Allah Swt. Ketidakpastian sebuah kondisi terhadap segala sesuatu yang akan terjadi ketika seorang muslim berusaha untuk mencari nafkah. Namun kita bisa saja merencanakan suatu usaha ataupun investasi, tetapi tidak akan bisa memastikan apakah investasi atau usaha tersebut dapat mendatangkan keuntungan atau justru kerugian untuk kita. Dengan ini allah menyampaikan didalam Al-Qur'an surah Al-Luqman:34 sebagai berikut.

---

<sup>27</sup>Nitya Nur Gunawan, “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking” (Uniersitas Islam Negeri Raden intan Lampung:2021), hal.29

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي

الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ

أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: *Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari kiamat; dan dialah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim, dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui* (Q.S Luqman: 34).

#### d. Indikator Risiko

Menurut Pavlou dan Fygenson , indicator risiko adalah sebagai berikut<sup>28</sup>.

- a. Risiko Financial, yaitu terkait dengan sejumlah dana yang dikeluarkan customer atau nasabah saat bertransaksi dengan *Mobile Banking*.
- b. Risiko Keamanan, adalah kemampuan pada aplikasi Mobile banking dalam menjaga keamanan informasi serta data para nasabah bank.
- c. Risiko Produk, merupakan cara menggunakan dan handalnya *Mobile Banking* untuk dijadikan sebagai media dalam bertransaksi secara online dengan memakai bantuan internet.

<sup>28</sup> Ida Ayu Agung Upadianti Jayantari and Seminari. Ni Ketut, 'Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mandiri Mobile Banking Di Kota Denpasar', *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7.5 (2018), 2621–51.



### 3. Handling Complaint

#### a. Pengertian *Handling Complaint*

Sunarto mengartikan penanganan keluhan merupakan segala perbuatan atau tindakan *customer* atau nasabah yang beda disaat tidak puas akan layanan ataupun pembelian yang dilakukan di suatu bank atau perusahaan. *Customer* tidak puas pada saat apa yang menjadi harapannya dan yang dilakukan bank atau perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasinya dan ini akan berpengaruh kepada loyalitas *customer* sehingga mereka berfikiran negative selin dari itu kepuasan *customer* kepada produk atau jasa perusahaan juga kena dampak<sup>29</sup>.

#### b. Manfaat dan Penyebab *Complaint*

##### 1) Alasan dan penyebab timbulnya *Complaint*

- a) Pelanggan tidak puas atas jasa ataupun produk yang ditawarkan
- b) Pelayanan yang disediakan oleh bank atau perusahaan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan
- c) Respon lambat
- d) Pelayanan yang disediakan tidak baik
- e) Sering menunda pelayanan
- f) Pelayanan tidak ramah ataupun tidak sopan
- g) Layanan yang disediakan tidak *responsive* sehingga keinginan ataupun kebutuhan tidak sesuai dengan harapan *customer*
- h) Pelayanan tidak ber efek kepada *customer*

---

<sup>29</sup> Siti Aisyah Shavira Zhulfa Eka Putri, Agus Widarko, 'Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service) Oleh', *Jurnal Riset Manajemen*, 10.09 (2021), 24–45 <[www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)>.

2) Komplain memiliki manfaat, diantaranya:

- a) Bank atau perusahaan dapat mengetahui kekurangan serta kelemahan didalam memberikan pelayanan terhadap customer
- b) *Complain* dapat membantu perusahaan agar dapat memperbaiki kualitas layanan yang buruk.
- c) Sebagai media agar perusahaan dapat introspeksi sehingga kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih responsive lagi
- d) Memberi jalan untuk perusahaan agar meningkatkan kualitas pelayannya
- e) Apabila cepat diberikan penanganan maka customer merasa dipentingkan dan diperhatikan oleh perusahaan.
- f) Dapat memperkuat kesetiaan serta kepercayaan customer terhadap bank.
- g) Kepuasan seorang pelanggan adalah hal yang diharapkan oleh perusahaan dengan penanganan *complain* yang benar.
- h) Jika customer merasa puas dengan penanganan *complain* maka customer akan memiliki sifat loyal
- i) *Complain* dapat ber efek pada para pekerja dimana pekerjaan akan lebih efisien
- j) *Complain* nasabah merupakan bentuk perhatian terhadap perusahaan<sup>30</sup>.

**c. Aspek Penting dalam *Handling Complaint***

---

<sup>30</sup>Meryana, “*Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Handling Complaint*” (Universitas Negeri Raden Intan Lampung: 2020), Hal.48-49.

Berikut merupakan aspek yang penting didalam penanganan keluhan nasabah:

- 1) Pimpinan suatu perusahaan yang berniat untuk menerima setiap keluhan atau complain serta mengelolanya sesuai dengan kebijakan yang ada,
- 2) Terdapat prosedur yang jelas dalam menyelesaikan complain sehingga customer maupun pekerja dapat saling mengetahui perkembangan complain yang telah disampaikan.
- 3) Terdapat media yang disediakan oleh perusahaan untuk customer dapat menyampaikan complain.
- 4) Sikap pekerja pada saat customer menyampaikan complain haruslah bersikap baik dan selalu positif<sup>31</sup>.

#### **d. Indikator *Handling Complaint***

Menurut Krismanto, Indikator penanganan complain adalah sebagai berikut<sup>32</sup>:

- 1) Kecepatan dalam menangani complain, hal ini merujuk pada perusahaan yang cepat menangani setiap keluhan atau complain dari nasabah, kecepatan sebuah perusahaan menangani complain dari nasabah hal itu dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah selama menggunakan jasa sebuah bank.

<sup>31</sup>Iis Noviantina, “Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan (*Handling Complaint*) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar”, (Institut Agama Negeri Tulungagung: 2020).

<sup>32</sup>Fitri Nurma Zunita, “ Pengaruh Service Quality, Complaint Handling Dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty”, (Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara: 2020). Hal.37.

- 2) Kepuasan nasabah dalam penyelesaian complain, hal ini dapat dilihat dari cara bank menyelesaikan complain nasabah secara memuaskan dengan itu akan muncul rasa kepuasan nasabah terhadap penanganan komplain dari perusahaan tersebut.
- 3) Prosedur mudah, yaitu tidak mempersulit nasabah pada saat mengajukan komplain terhadap perusahaan

#### **4. Minat**

##### **a. Pengertian Minat**

Minat merupakan ketertarikan dan rasa senang seseorang terhadap sesuatu yang datang dari dalam diri sendiri bukan karena disuruh. Witherington mengartikan minat adalah seseorang sadar terhadap situasi, objek, atau suatu soal yang ada pada dirinya atau bisa diartikan dengan segala sesuatu yang dilakukan dengan sadar. Minat merupakan keinginan atau dorongan yang datang dari individu itu sendiri terhadap suatu objek. Motivasi sangat berkaitan dengan minat seseorang yang dapat berubah dengan berjalannya waktu, disesuaikan dengan kebutuhan, yang sedang trend, pengalaman dan bukan genetic.

##### **b. Unsur-Unsur Minat**

- 1) Perasaan tertarik merupakan seseorang merasa senang terhadap sesuatu sesuai dengan isi hatinya atau hati nuraninya.
- 2) Motif ialah sebab atau alasan seseorang sehingga melakukan sesuatu. Menurut psikolog dan kamus filsafa minat merupakan dorongan dari dalam diri seseorang untuk bergerak untuk melakukan sebuah tindakan. Motif

adalah keinginan atau kehendak yang ada pada diri seseorang sehingga membuat orang tersebut melakukan sesuatu. Minat juga berkaitan dengan tujuan seseorang agar dapat memenuhi kebutuhan.

- 3) Rasa senang dapat diartikan sebagai aktivitas yang ada dalam psikis seseorang terhadap subjek untuk dapat menghayati nilai yang terkandung didalamnya. W.S. Winkel berpendapat bahwa senang dan minat mempunyai hubungan yang timbal balik. Sehingga apabila seseorang tidak senang terhadap sesuatu maka minat akan berkurang.
- 4) Perhatian, Wasti Soemanto mengartikan perhatian mengandung dua arti pertama, pemusatan kekuatan/tenaga jiwa yang tertuju pada objek, kedua, pendayagunaan kesadaran agar dapat mengerti terhadap suatu aktivitas. Agus Sujanto juga berpendapat bahwa perhatian merupakan aktifitas atau konsentrasi jiwa seseorang kepada suatu pengertian, pengamatan dll. Dengan mengecualikan yang lain diluar dari itu<sup>33</sup>.

### **c. Sifat Dan Karakter pada Minat**

Karakter dan sifat minat secara khusus dapat dilihat berikut ini:

- 1) Sifatnya pribadi atau individual, individu satu dengan individu lain mempunyai minat yang berbeda
- 2) Minat memiliki sifat tertentu.
- 3) Motivai berhubungan dengan minat, keduanya saling dipengaruhi serta mempengaruhi

---

<sup>33</sup> Annisa Fitri Iriani, 'Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo', *Journal of Islamic Management and Bussines*, 2.2 (2018), 99–111.

- 4) Minat bukan bawaan atau genetik, dapat berubah sesuai dengan situasi misalnya tergantung sesuatu yang lagi trend, kebutuhan, dll.

#### **d. Indikator Minat**

Menurut Walgito, Indikator minat dapat dilihat sebagai berikut<sup>34</sup>:

- 1) Tertarik terhadap objek minat, adalah calon customer atau customer yang dimana perhatiannya serta memiliki fokus terhadap penggunaan M-banking.
- 2) Reaksi senang, merupakan calon customer atau customer yang mempunyai minat untuk memakai aplikasi *Mobile Banking* dapat dilihat dari ekspresi senang saat customer tersebut melakukan transaksi dengan *Mobile banking*.
- 3) Cenderung untuk memakainya, yaitu *custeumer* yang selalu menggunakan *Mobile banking* sebagai media untuk bertransaksi setiap hari. *Customer* dengan minat tinggi dalam menggunakan M-banking dapat dilihat dari frekuensi pengguna.

#### **5. Nasabah**

Pengertian Nasabah menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Nasabah merupakan seseorang yang selalu memakai serta menggunakan jasa maupun produk Bank yang biasanya berhubungan yang dengan keuangan. UU No. 21 Tahun 2008 mendefinisikan Nasabah adalah orang yang memakai jasa maupun produk dari Bank Syariah<sup>35</sup>. Kesimpulan yang bisa diambil dari

<sup>34</sup> Fitriyani, “Pengaruh Teknologi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian”, (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Safuddin Jambi: 2021), Hal.15.

<sup>35</sup> Sri Jumratun and Ichwan P. Syamsuddin, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Gindi Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Bima’, *Jurnal Ekonomi Syariah*, 3.2 (2020), 208–26.

pengertian Nasabah diatas yaitu Nasabah merupakan seseorang yang memiliki maupun menggunakan jasa atau produk yang tersedia di bank syariah.

## **6. Mobile Banking**

### **a. Pengertian Mobile Banking**

Nkwede mendefinisikan *Mobile Banking* adalah salah satu layanan yang diberikan dari pihak bank agar dapat mendukung nasabah dalam melakukan kegiatan perbankan dengan bantuan perangkat telekomunikasi seluler seperti ponsel atau tablet. *Mobile Banking* juga didefinisikan sebagai tindakan melakukan transaksi keuangan secara online, sebagai evolusi alami dari e-banking yang memberdayakan nasabah untuk menyelesaikan transaksi keuangan melalui perangkat seluler atau telepon genggam<sup>36</sup>. dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah bank BSI KCP Ratulangi Palopo yang juga memiliki inovasi produk perbankan yang berbasis teknologi yang salah satunya adalah *BSI Mobile*. *BSI Mobile* adalah aplikasi yang disediakan bank syariah untuk nasabahnya sehingga nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi dengan berbagai fitur yang tersedia di aplikasi<sup>37</sup>.

### **b. Kelebihan Mobile Banking**

Adapun kelebihan *Mobile Banking* adalah sebagai berikut<sup>38</sup>.

#### 1) Untuk Nasabah

<sup>36</sup> Jeffry Z.C, et.al, “Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin”, (Media Sains Indonesia: 2021), Hal.23.

<sup>37</sup> Multika Building, “BSI Mobile-Kegunaan, Cara Registrasi, Dan Biaya-Biaya” Diakses dari <https://lifepal.co.id/media/bsi-mobile/>, Pada Tanggal 24 Februari 2022, pukul 21.13.

<sup>38</sup>Mario Ledesman, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan, Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking”, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung:2018).

- a) Tersedianya berbagai fitur yang menarik pada aplikasi *Mobile banking*.
- b) Hemat waktu serta biaya dikarenakan segala aktifitas pada perbankan dapat diakses melalui smartphone
- c) Informasi serta layanan bank dapat diakses dimanapun dan kapanpun sesuai dengan keinginan nasabah.
- d) nasabah akan selalu mengetahui setiap transaksi yang dilakukan dengan melihat daftar mutasi.

## 2) untuk Bank

- a) Aplikasi *Mobile Banking* sebagai strategi bagi perbankan agar menambah penilaian yang baik bagi nasabah.
- b) Berkurangnya biaya pengurusan untuk nasabah.

### c. Kekurangan *Mobile Banking*

Adapun kekurangan *Mobile Banking* adalah sebagai berikut.

- 1) Bergantung pada jenis OS pada handphone
- 2) Kartu yang dipakai
- 3) Kecepatan jaringan pada suatu daerah atau wilayah
- 4) Berapa Limit transaksi dalam satu hari
- 5) Tidak adanya notifikasi seperti iklan, transfer maupun menerima transfer.
- 6) Aktifasi per bulan.

## 7. Bank Syariah

### a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang melakukan bisnis sesuai dengan hukum Islam dan tidak memungut atau membayar bunga kepada



konsumen. Insentif yang diperoleh bank syariah dan yang diberikan kepada nasabah ditentukan oleh ketentuan kontrak dan kesepakatan nasabah dengan bank. Perjanjian (Akad) dalam perbankan Islam harus mematuhi persyaratan kontrak dan pilar seperti yang ditentukan oleh Syariah Islam. Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, perbankan syariah meliputi seluruh aspek bank syariah dan unit usaha syariah, termasuk kelembagaan, kegiatan komersial, serta teknik dan prosedur pelaksanaannya<sup>39</sup>.

### b. Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional

Tabel dibawah menjelaskan perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional<sup>40</sup>.

**Tabel 2.2 perbedaan antara bank syariah dan konvensional**

| No. | Bank Syariah  | No. | Bank Konvensional   |
|-----|---|-----|---|
| 1.  | Bank Syariah hanya berinvestasi dengan produk dan proyek yang halal dan dapat memberikan benefit  | 1.  | pada Bank Konvensional dalam hal Investasi, hanya melihat pada aspek keuntungannya saja tanpa memperhatikan haram maupun halalnya pada proyek yang diberikan dana |
| 2.  | Return, <i>benefit</i> yang diterima serta dibayar oleh nasabah adalah hasil dari bagi hasil ataupun <i>Income</i> lain yang didapat berdasarkan prinsip islam. | 2.  | Return, nasabah penyimpan maupun pengguna profit yang diterima dan dibayar hasil dari riba atau bunga.  |

<sup>39</sup>Ismail, "Perbankan Syariah", (Kencana;2011) hal.25

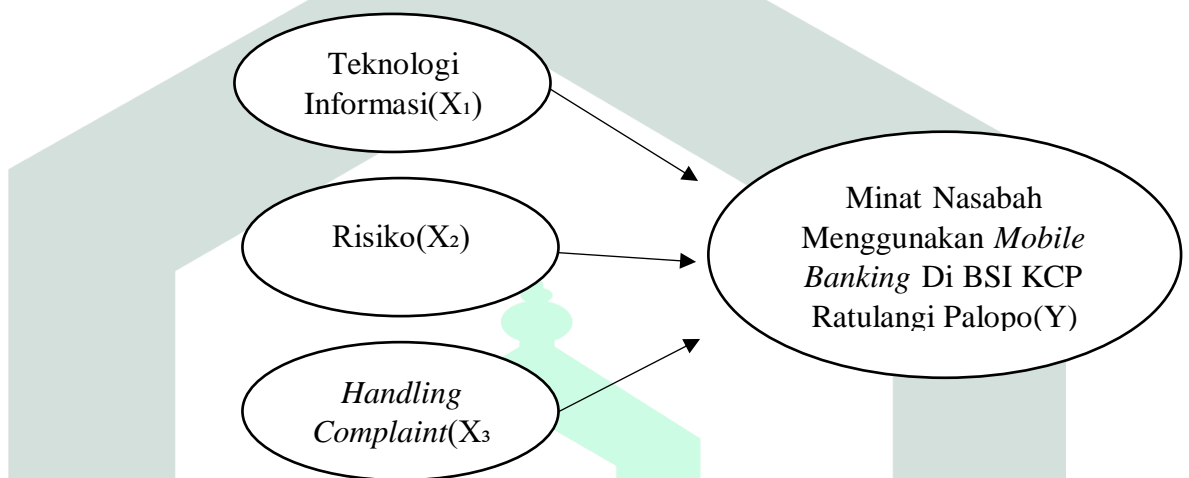
<sup>40</sup>Ismail, "Perbankan Syariah", (Kencana;2011) hal.30

- |   |  |
|---|--|
| <p>3. Dalam hal perjanjian menggunakan Akad yang didasarkan pada prinsip atau hukum islam.</p>  | <p>3. Perjanjian tersebut memakai hukum positif.</p>                                     |
| <p>4. Tujuan dari pembiayaan bukan semata mencari keuntungan juga fokus pada falah oriented atau bukan hanya mementingkan dunia tetapi juga akhirat dengan mensejahterakan ummat.</p> | <p>4. Tujuan pembiayaan, agar dapat mendapat profit dari dana yang dipinjam nasabah.</p> |
| <p>5. Diantara nasabah dan bank memiliki hubungan yang disebut dengan mitra.</p>  | <p>5. Antara nasabah dan bank hubungannya yaitu debitor dan kreditor.</p>                |
| <p>6. Kinerja Bank Syariah diawasi oleh DPS (Dewan Pengawas Syariah), BI, Komisaris, serta Bapepam.</p>   | <p>6. Diawasi oleh Komisaris, BI dan Bapepam.</p>  |
| <p>7. Dalam menyelesaikan suatu sengketa menggunakan Musyawarah antara kedua belah pihak yaitu bank dan nasabah dengan jalur pengadilan agama.</p>                                    | <p>7. Menyelesaikan sengketa menggunakan pengadilan setempat.</p>                        |

### C. Kerangka Pikir

Didalam penelitian ini memiliki empat variabel yaitu tiga variabel independent atau bebas dan satu variabel dependen atau terikat. Dimana

variabel bebas pada penelitian ini adalah Teknologi Informasi ( $X_1$ ), Risiko ( $X_2$ ), dan Handling Complaint ( $X_3$ ) serta variabel terikat yaitu Minat Nasabah (Y). kerangka berfikir ini menjelaskan bagaimana penulis untuk memecahkan suatu permasalahan yang pada penelitian ini. Kerangka berfikir penulis dapat dilihat pada gambar berikut:



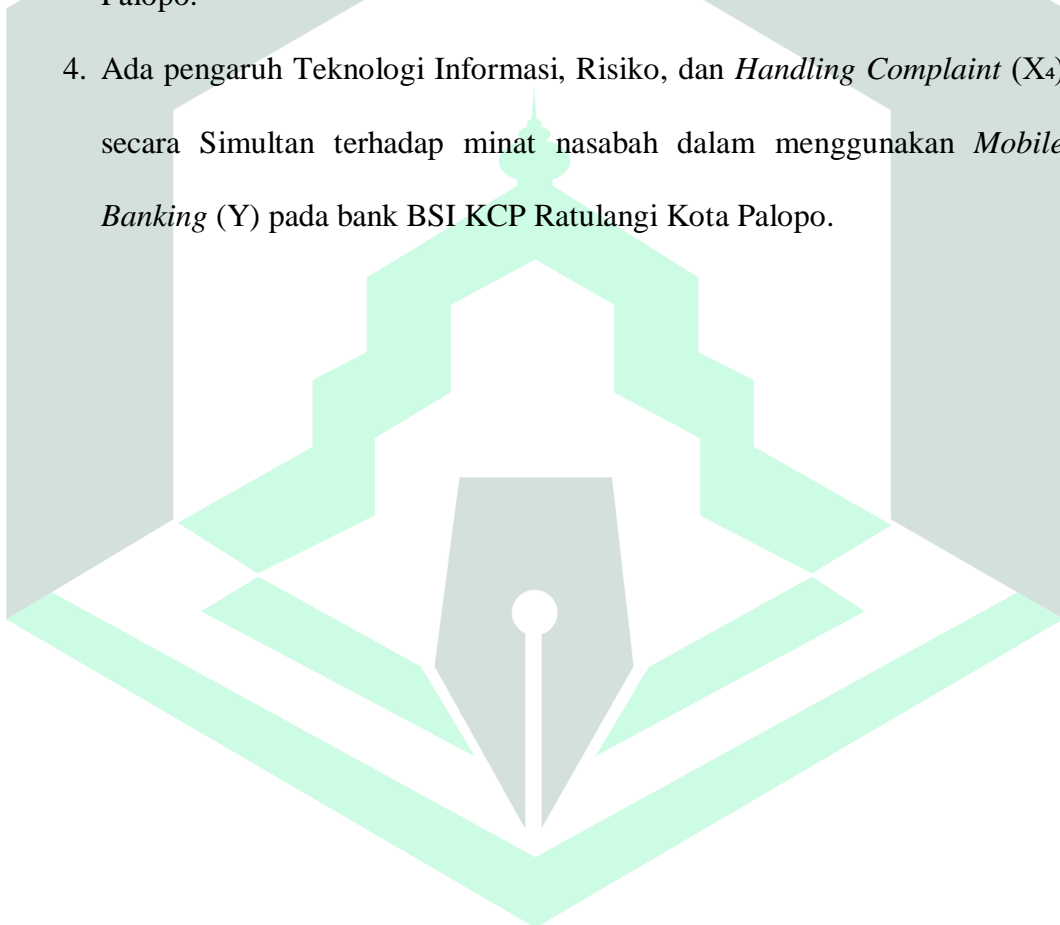
**Sumber: Kerangka Pikir Penulis 2022.**

Berdasarkan kerangka pikir diatas, Teknologi Informasi ( $X_1$ ), Risiko ( $X_2$ ), dan *Handling Complaint* ( $X_3$ ) sebagai variabel independent akan memberikan pengaruh terhadap Minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. (Y) sebagai variabel dependen.

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

Hipotesis merupakan dugaan serta jawaban sementara yang harus diketahui ataupun dicari kebenaran pada masalah yang diangkat. Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Ada pengaruh Teknologi Informasi ( $X_1$ ) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* (Y) pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.
2. Ada pengaruh Risiko ( $X_2$ ) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* (Y) pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.
3. Ada pengaruh *Handling Complaint* ( $X_3$ ) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* (Y) pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.
4. Ada pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* ( $X_4$ ) secara Simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* (Y) pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, menggunakan pendekatan Asosiatif. dengan jenis penelitian kuantitatif, yaitu metode metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel<sup>41</sup>.

#### B. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>42</sup>. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* yang berjumlah 2.215 orang pada tanggal 10 Februari 2022.

Sampel merupakan bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi<sup>43</sup>. Dalam penelitian ini, peneliti memakai metode *Purposive Sampling*. Dimana penulis memberikan kriteria tertentu pada sampel yang akan dipilih sehingga peluang setiap anggota populasi tidak sama. Adapun kriteria sampel yang digunakan didalam penelitian ini merupakan nasabah Bank BSI KCP Ratulangi Palopo yang memakai aplikasi *Mobile Banking*. Dalam

---

<sup>41</sup> Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron dan Taofan Ali Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama 2020), Hal.2

<sup>42</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama 2018). Hal. 5

<sup>43</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Budhi Utama 2020) Hal 12.

menetapkan jumlah sampel maka peneliti menggunakan rumus dari Taro Yamane:

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

dimana :

n = jumlah sampel

N = Jumlah Populasi = 2.215

d<sup>2</sup> = Presesi (ditetapkan 1% dengan tingkat kepercayaan 99%)

$$n = \frac{2.215}{2.215.0,01+1}$$

$$n = \frac{3,8416. 0,5 (0,5)}{0,010}$$

$$n = 96$$

jadi dalam penelitian ini, jumlah sampelnya sebesar 96 orang nasabah pengguna *Mobile Banking*.

### **C. Waktu dan Lokasi Penelitian**

waktu penelitian dilakukan pada bulan februari hingga maret 2022, serta lokasi penelitian dilaksanakan di Bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data dapat dikumpul dengan bergai bantuan dari sumber resmi atau terpercaya, dilakukan dengan disetting atau cara- cara lain<sup>44</sup>. Pada penelitian ini, pengumpulan datanya dilakukan dengan penyebaran angket (koesioner).

### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah keandalan media atau alat yang dipakai oleh peneliti untuk mengumpulkan suatu data agar mempermudah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan mempunyai hasil yang baik dan akurat. Untuk itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan koesioner atau angket yang disebar kepada responden yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk di isi.

Didalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert sebagai metode pengukurannya. Tujuan digunakannya skala likert pada penelitian ini yaitu sebagai pengukur persepsi dari seseorang secara individu maupun kelompok terhadap kejadian sosial pada masyarakat, sikap maupun pendapat. Variabel yang hendak diukur dijelaskan menjadi sebuah indicator variabel. Lalu indicator tersebut menjadi menjadi titik pangkal sebagai penyusun item instrument yang ada pada pernyataan. Dibawah ini merupakan tabel yang diperlukan peneliti sebagai keperluan analisis statistic dengan jawaban serta bobot nilainya<sup>45</sup>.

**Tabel 3.1 Jawaban Item Instrumen**

| <b>No.</b> | <b>Jawaban Responden</b> | <b>Skor</b> |
|------------|--------------------------|-------------|
| 1.         | Sangat Setuju            | 5           |

<sup>44</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta 2017). H.137

<sup>45</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta 2017). Hal.92-93.

|    |                     |   |
|----|---------------------|---|
| 2. | Setuju              | 4 |
| 3. | Netral              | 3 |
| 4. | Tidak Setuju        | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 1 |

## F. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan salah satu uji yang dipakai pada penelitian ini, yang bertujuan untuk mengukur keandalan suatu instrument penelitian. Uji ini dilakukan agar kita dapat mengetahui seberapa valid instrument yang kita sebar dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan yang ada pada koesioner. Sebelum menyebar angket atau koesioner peneliti menguji pernyataan ini ke 30 responden dengan standar validitas yaitu  $>0,361$  dengan keputusan jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas**

| No | Variabel                 | Item | $R_{hitung}$ | $R_{tabel}$ | Ket.  |
|----|--------------------------|------|--------------|-------------|-------|
| 1  | Teknologi Informasi (X1) | 1    | 0,753        | 0,361       | Valid |
|    |                          | 2    | 0,637        | 0,361       | Valid |
|    |                          | 3    | 0,768        | 0,361       | Valid |
|    |                          | 4    | 0,823        | 0,361       | Valid |
|    |                          | 5    | 0,673        | 0,361       | Valid |
| 2  | Risiko (X2)              | 6    | 0,870        | 0,361       | Valid |
|    |                          | 7    | 0,773        | 0,361       | Valid |



|   |                         |    |       |       |        |
|---|-------------------------|----|-------|-------|--------|
|   |                         | 8  | 0,813 | 0,361 | Valid. |
| 3 | Handling Complaint (X3) | 9  | 0,656 | 0,361 | Valid. |
|   |                         | 10 | 0,843 | 0,361 | Valid. |
|   |                         | 11 | 0,688 | 0,361 | Valid. |
|   |                         | 12 | 0,868 | 0,361 | Valid. |
|   |                         | 13 | 0,811 | 0,361 | Valid. |
|   |                         | 14 | 0,651 | 0,361 | Valid. |
|   |                         | 15 | 0,773 | 0,361 | Valid. |
| 4 | Minat Nasabah (Y)       | 16 | 0,777 | 0,361 | Valid. |
|   |                         | 17 | 0,831 | 0,361 | Valid. |
|   |                         | 18 | 0,900 | 0,361 | Valid. |
|   |                         | 19 | 0,802 | 0,361 | Valid. |
|   |                         | 20 | 0,787 | 0,361 | Valid. |

Sumber : Diolah. Menggunakan. SPSS. 25.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang ada pada indikator. Instrument dapat dikatakan handal atau reliable apabila jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan stabil serta konsisten untuk masa yang akan datang. Fasilitas yang diberikan oleh SPSS untuk menguji apakah pernyataan dapat dikatakan *reliable* melalui uji statistik dengan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ), dengan keputusan jika nilai  $\alpha > 0,06$  maka pernyataan dikatakan reliable. Pernyataan yang reliable merupakan pernyataan yang dapat digunakan berulang kali untuk mengukur suatu objek

yang sama, serta menghasilkan informasi yang sama. Contoh pernyataan yang tidak konsisten atau reliable adalah alat ukur panjang digunakan untuk berat badan. Dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 25 untuk menguji reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel dibawah.

**Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Teknologi Informasi (X1)**

| Reliability Statistics |             |
|------------------------|-------------|
| Cronbach's Alpha       | N. of Items |
| .783                   | 5           |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas variabel Teknologi Informasi (X1), 5 item pernyataan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha*, yaitu sebesar 0,783 lebih dari 0,6 berdasarkan hasil keputusan diatas maka pernyataan-pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan *reliable*.

**Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Risiko (X2)**

| Reliability Statistics |             |
|------------------------|-------------|
| Cronbach's Alpha       | N. of Items |
| .756                   | 3           |

Dapat dilihat tabel hasil uji reliabilitas diatas variabel Risiko (X2), 3 item pernyataan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha*, yaitu sebesar 0,756 lebih dari 0,6 berdasarkan keputusan diatas maka pernyataan-pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan *reliable*.

**Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Handling Complaint* (X3)**

| <b>Reliability Statistics</b> |             |
|-------------------------------|-------------|
| Cronbach's Alpha              | N. of Items |
| .868                          | 7           |

pada hasil tabel uji reliabilitas untuk variabel *Handling Complaint* (X3) di atas, 7 pernyataan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,868 lebih tinggi dari 0,6 berdasarkan keputusan diatas, maka pernyataan-pernyataan dalam penelitian ini dikatakan *reliable*.

**Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat Nasabah (Y)**

| <b>Reliability Statistics</b> |             |
|-------------------------------|-------------|
| Cronbach's Alpha              | N. of Items |
| .876                          | 5           |

Tabel diatas menunjukkan hasil dari uji reliabilitas untuk variabel nasabah (Y) di atas, 5 pernyataan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,876 lebih besar dari 0,6 berdasarkan hasil kesepakatan di atas maka pernyataan-pernyataan pada penelitian ini dapat dikatakan *reliable*.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas

Tujuan dari Uji normalitas yaitu, untuk mencari tahu apakah informasi yang dipakai pada penelitian ini memiliki distribusi normal ataupun tidak. Data yang berdistribusi normal merupakan data yang bersifat baik serta benar. Berbagai macam cara yang digunakan untuk menguji sebuah data untuk melihat sifat distribusinya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji *One-Sampel Kolmogrov-Smirnov* dengan keputusan apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau ( $>0,05$ ).

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan dilakukan uji ini, untuk mengetahui kuatnya suatu hubungan antara variabel bebas didalam model analisis regresi berganda. Hubungan antara variabel bebas dan terikat dapat terganggu jika ada hubungan yang kuat diantara variabel bebas<sup>46</sup>. Model regresi dikatakan baik sebaiknya tidak terdapat korelasi yang hampir sempurna atau sempurna antar variabel bebas (korelasi mendekati 1 atau korelasi 1). Uji multikolinearitas yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu konsep *Varian Inflation Factor*, atau VIF serta nilai *Tolerance*. Dengan keputusan jika nilai VIF sama dengan 10 atau nilai tolerance  $< 0,010$  maka terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Syarat selanjutnya pada uji asumsi klasik adalah uji heteroskedastisitas, data dikatakan baik pada suatu penelitian adalah data yang tidak terjadi atau tidak memiliki gejala heteroskedastisitas melainkan terjadi

---

<sup>46</sup>Suliyanto, "*Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*", (Yogyakarta: Andi Publisher, 2011), h.81.

homoskedastisitas. Data yang homoskedastisitas merupakan data yang terjadi apabila varian variabel dalam model regresi mempunyai nilai yang konstan atau sama. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan Uji Park, dengan keputusan Jika Koefisien regresi ( $\beta$ ) signifikansi (Sig,  $<0,05$ ) secara statistic, maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hipotesis tentang adanya pengaruh didalam variabel Teknologi Informasi (X1), Risiko (X2), dan *Handling Complaint* (X3), secara parsial ataupun simultan terhadap minat nasabah (Y). berikut adalah model persamaan regresi linier berganda.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Minat Nasabah

X<sub>1</sub> = Teknologi Informasi

X<sub>2</sub> = Risiko

X<sub>3</sub> = *Handling Complaint*

b = Koefisien Regresi

a = nilai Konstanta

e = Standar error

### b. Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Nilai dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan sebagai alat untuk memprediksi besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan ketentuan hasil dari nilai F harus signifikan. Dan apabila nilai pada uji F tidak signifikan maka tidak bisa digunakan sebagai alat prediksi kontribusi antara pengaruh variabel independen dan dependen.

c. Uji-t

Menurut priyatno, uji t dilakukan agar kita dapat mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar 0,05. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan jika  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak<sup>47</sup>. Didalam penelitian ini yang akan peneliti uji adalah variabel teknologi informasi (X1), terhadap minat nasabah (Y), risiko (X2) terhadap minat nasabah (Y), handling complaint (X3) terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* (Y).

d. Uji-f

Priyatno mengatakan bahwa, uji f dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dengan nilai signifikansi yaitu 0,05. Uji f dilakukan secara simultan untuk mengetahui nilai signifikansi pengaruh teknologi informasi, risiko, dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak<sup>48</sup>.

---

<sup>47</sup> Anzal, "Pengaruh Promosi Dan Pembiayaan Rahn Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Luwu", (Institut Agama Islam Negeri, 2021), 43.

<sup>48</sup> *Ibid.*

## 1. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3.7 Definisi Operasional Variabel**

| Variabel                 | Indikator   | Pernyataan  |
|--------------------------|---|---|
| Teknologi Informasi (X1) | 1.cepat dalam bertransaksi,<br>2.Kegunaan aplikasi <i>Mobile Banking</i> ,<br>3.aktiitas nasabah dapat didukung dengan adanya <i>mobile banking</i> . | 1.Kecepatan transaksi menggunakan BSI Mobile sangat tinggi<br>2.BSI <i>Mobile</i> memiliki banyak manfaat bagi nasabah<br>3.Transaksi yang dilakukan dengan BSI Mobile sangat efektif<br>4. BSI Mobile sangat mendukung aktifitas saya<br>5.Saya menggunakan BSI Mobile karena mudah dioperasikan   |
| Risiko (X2)              | 1.Risiko Keamanan,<br>2. Risiko <i>Financial</i> ,<br>3. Risiko Produk.   | 6. Bertransaksi dengan menggunakan BSI Mobile aman untuk digunakan karena dilengkapi dengan sistem keamanan yang baik dan jarang mengalami gangguan.<br>7. Bertransaksi dengan menggunakan BSI Mobile tidak memerlukan biaya yang mahal<br>8. BSI Mobile sangat handal digunakan karena menggunakan teknologi yang selalu diperbarui  |
| Handling Complaint (X3)  | 1.kecepatan dalam menangani komplain,<br>2.kepuasan nasabah dalam penyelesaian komplain,<br>3.prosedur mudah.   | 9. Bank BSI KCP Ratulangi sangat cepat dalam menangani keluhan nasabah<br>10. Bank BSI KCP Ratulangi memberikan pelayanan terbaik atas keluhan nasabah<br>11. Saya merasa puas dengan pelayanan keluhan yang diberikan oleh Bank BSI KCP Ratulangi Palopo<br>12. Penanganan keluhan yang diberikan Bank BSI KCP Ratulangi Palopo sudah sesuai dengan keinginan saya<br>13. Bank BSI KCP Ratulangi selalu memberikan kemudahan kepada nasabah untuk mengajukan komplain<br>14. Tersedianya fasilitas penyampaian keluhan nasabah seperti kotak saran, email, dan saluran telepon bebas pulsa |

|                   |   |  |
|-------------------|---|--|
| Minat Nasabah (Y) | 1. Ketertarikan pada objek minat,<br>2. perasaan senang,<br>3. kecenderungan untuk menggunakan. | 15. BSI KCP Ratulangi selalu siap dihubungi jika ada keluhan dari nasabah<br>16. BSI Mobile sangat sesuai dengan kebutuhan saya<br>17. Saya tertarik menggunakan BSI <i>Mobile</i><br>18. Saya sangat senang menggunakan BSI <i>Mobile</i><br>19. Saya merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> kepada orang terdekat<br>20. Banyak jenis transaksi yang dapat saya lakukan dengan menggunakan BSI <i>Mobile</i> |
|-------------------|---|--|

---





## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi dan Lokasi Penelitian

###### a. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Indonesia salah satu negara yang memiliki peluang sebagai negara yang sukses di bidang keuangan syariah karena memiliki penduduk muslim yang sangat besar. Dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang halal metteer disertai dengan dukungan dari pemangku kepentingan yang kuat, ini akan membantu kemajuan indutri halal di negara indonesia. Termasuk juga bank syariah<sup>49</sup>.

Bank syariah mempunyai peran yang penting sebagai penghubung antara aktiitas ekonomi dan ekosistem indstri halal. Dalam tiga decade perbankan syariah telah mengalami pengembangan serta peningkatan yang sangat signifikan. Peningkatan layanan, inovasi produk dan pengemabangan jaringan dapat memperlihatkan suatu trend yang memiliki nilai positif dari masa ke masa. Korporasi merupakan aksi yang dilakukan oleh bank syariah agar semakin maju. Tidak ada pengecualian untuk bank syariah miliki bank BUMN seperti BRI syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah.

---

<sup>49</sup>Bank BSI, “*Sejarah Perseroan*”, diakses dari [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), pada tanggal 1 April 2022, Pukul 21:02.

19 jumaidil akhir 1442 Hijriah yaitu tepatnya pada tanggal 01 februari 2021 adalah sejarah margernya ketiga bank Syariah yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah menjadi satu yaitu BSI (Bank Syariah indonesia). Mergernya ketiga bank syariah ini dapat menyatukan kelebihanannya sehingga menghasilkan kapasitas permodalan yang efisien, jangkauan semaik luas, serta layanan lebih lengkap. Dengan dukungan sinergi dari induk perusahaan (BRI,BNI, dan Mandiri) dan komitmen dari pemerintah kepada kementerian BUMN, dorongan untuk bank syariah agar mampu bersaing pada tingkat global.

Bank syariah indonesia sebagai ikhtiar agar dapat menjadi bank yang dibanggakan oleh ummat, dengan harapan dapat menjadi sinergi baru untuk membangun ekonomi nasional dan dapat berkontribusi pada kesejahteraan seluruh ummat. Adanya bank syariah indonesia sebagai cermin perbankan syariah yang universal, rahamatan lil alamin (memberikan kebaikan untuk segenap alam), dan modern.

#### b. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia

##### 1) Visi

Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia yaitu:

Top 10 Global Islamic Bank

##### 2) Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di indonesia
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

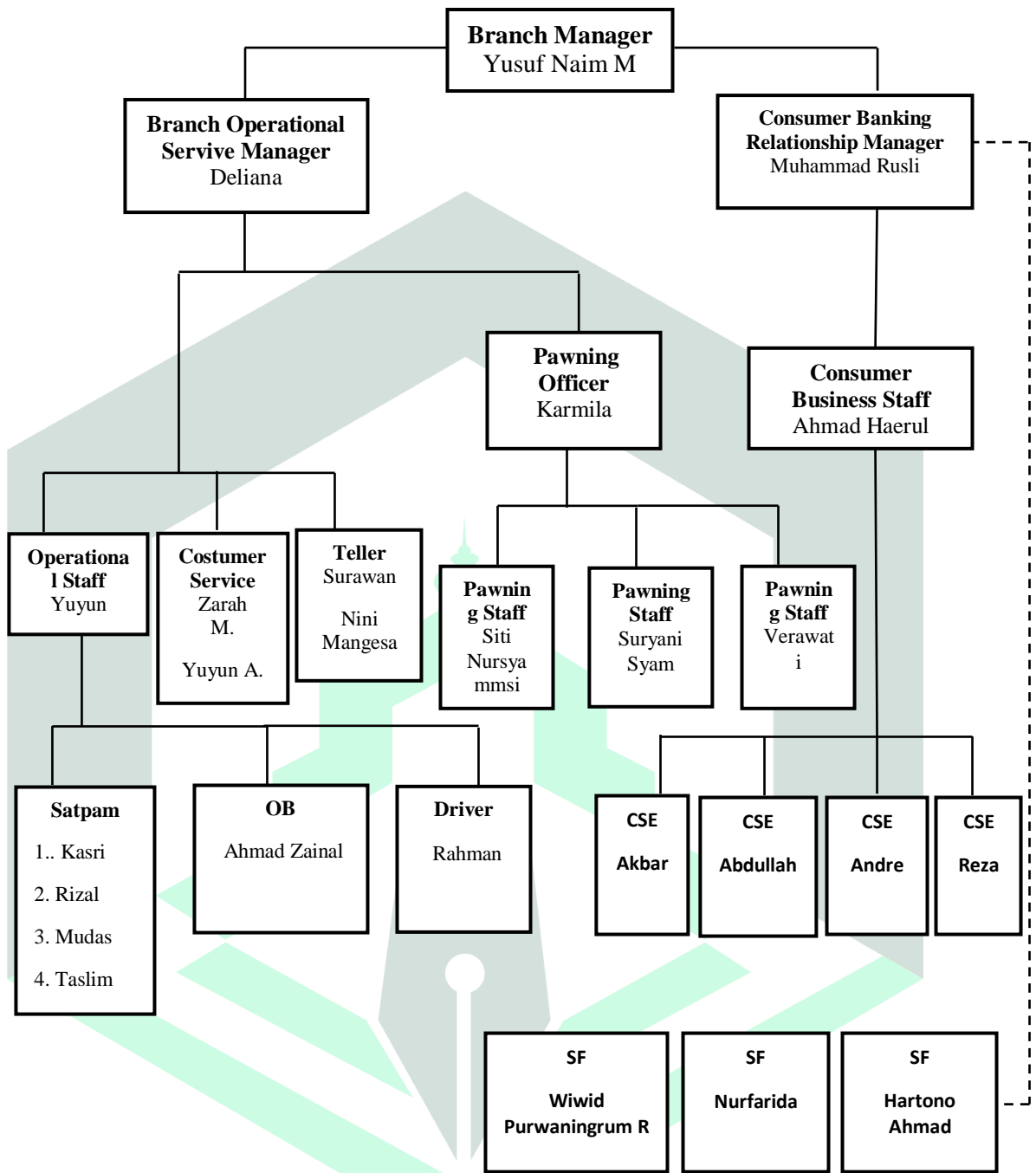
c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia.

c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

Adapun struktur organisasi pada Bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo dapat dilihat pada gambar berikut.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.**



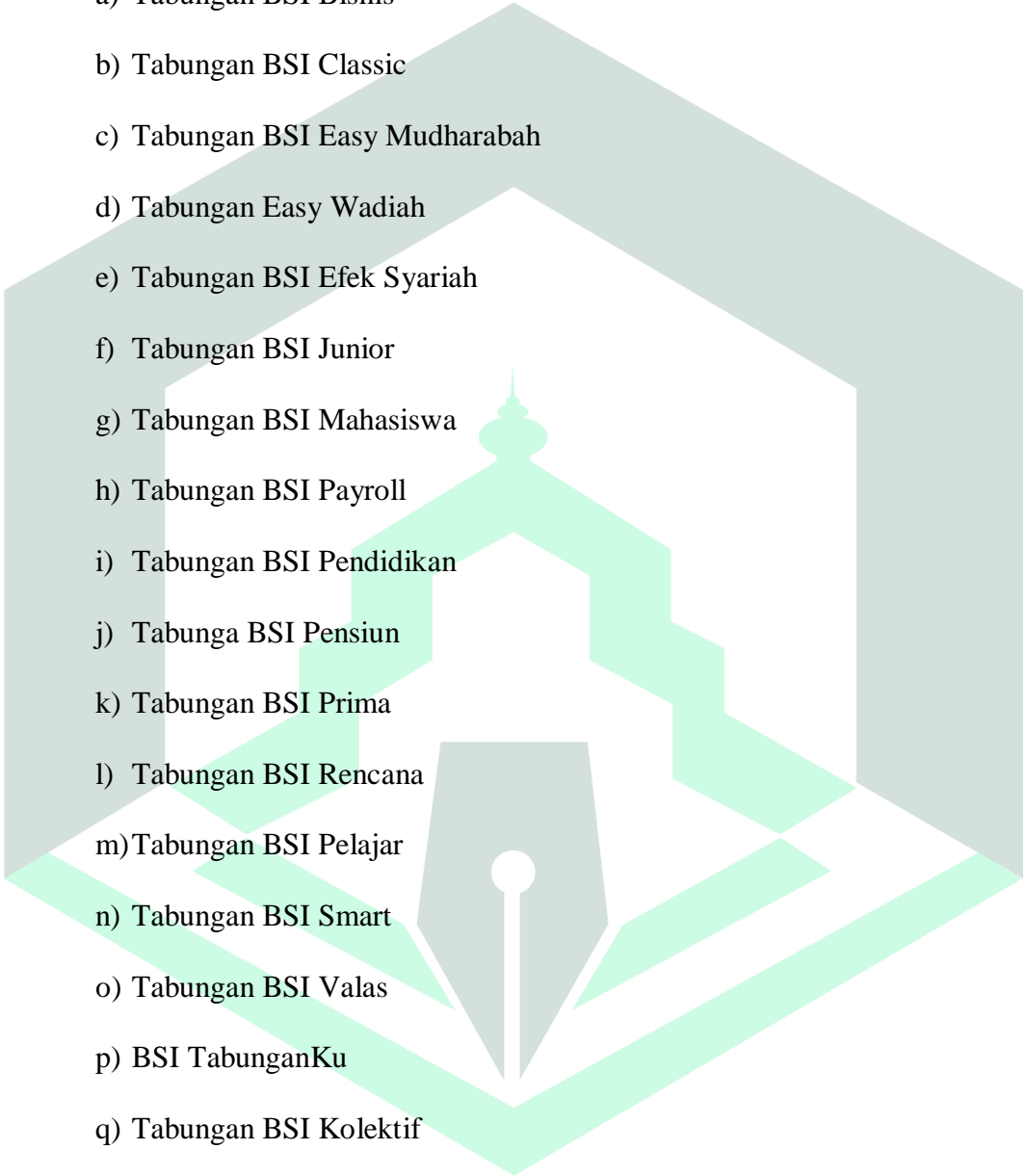


Sumber: BSI KCP Ratulangi Kota Palopo

d. Produk-produk Bank Syariah Indonesia

- 1) Tabungan

Pertama yang akan dibahas adalah produk tabungannya, Ada banyak jenis tabungan yang dimiliki oleh bank syariah indonesia (BSI), berikut adalah produk tabungan yang ada pada Bank Syariah Indonesia.

- 
- a) Tabungan BSI Bisnis
  - b) Tabungan BSI Classic
  - c) Tabungan BSI Easy Mudharabah
  - d) Tabungan Easy Wadiah
  - e) Tabungan BSI Efek Syariah
  - f) Tabungan BSI Junior
  - g) Tabungan BSI Mahasiswa
  - h) Tabungan BSI Payroll
  - i) Tabungan BSI Pendidikan
  - j) Tabunga BSI Pensiun
  - k) Tabungan BSI Prima
  - l) Tabungan BSI Rencana
  - m) Tabungan BSI Pelajar
  - n) Tabungan BSI Smart
  - o) Tabungan BSI Valas
  - p) BSI TabunganKu
  - q) Tabungan BSI Kolektif

## 2) Transaksi

Berikutnya produk bank syariah indonesia yaitu transaksi, ada dua jenis transaksi yang bisa dilihat dibawah ini.

a) BSI Giro Rupiah

b) BSI Giro Valas

3) Bisnis

Selain tabungan dan transaksi, produk bank syariah selanjutnya adalah bisnis. Ada sebelas jenis bisnis pada BSI yaitu.

a) Bank Guarantee Under Counter Guarantee

b) BSI Bank Garansi

c) BSI Cash Management

d) BSI Deposito Ekspor SDA

e) BSI Giro Ekspor SDA

f) BSI Giro Optima

g) BSI Giro Pemerintah

h) BSI Pembiayaan Investasi

i) Giro Vostro

j) Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank

k) Pembiayaan yang Diterima (PYD)

4) EMAS

Berikutnya yaitu Emas, nasabah atau customer bisa memiliki produk tersebut. Dengan berbagai jenis atau layanan yang ditawarkan yaitu.

a) BSI Cicil Emas

b) BSI Gadai Emas

c) Haji dan Umroh

d) BSI Tabungan Haji Indonesia

- e) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
- f) Investasi
- g) Bancassurance
- h) BSI Deposito Valas
- i) BSI Reksa Dana Syariah
- j) Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)
- k) Deposito Rupiah
- l) Referral Retail Brokerage
- m) SBSN Ritel

#### 5) Pembiayaan

Produk selanjutnya yaitu pembiayaan. Salah satu produk yang diminati oleh customer. Kini ada tujuh belas jenis produk pembiayaan pada website sebagai berikut.

- a) Bilateral Financing
- b) Cash Collateral
- c) Distributor Financing
- d) Griya Hasanah
- e) Griya Maburr
- f) Griya Simuda
- g) KPR Sejahtera
- h) KUR Kecil
- i) KUR Mikro
- j) KUR Super Mikro

- k) Mitra Beragun Emas (Non Qardh)
  - l) Mitraguna Berkah
  - m) Multiguna Hasanah
  - n) BSI Oto
  - o) Pensiun Berkah
  - p) BSI Umrah
  - q) Mitraguna Online
- 6) Prioritas

Dibawah ini merupakan produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia yaitu Prioritas.

- a) Prioritas
- b) Private
- c) Safe Deposit Box (SDB)

## 2. Deskripsi Data Responden

### a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah KCP Bank BSI yang menggunakan aplikasi Ratulangi *Mobile Banking*. Peneliti menyebar angket dengan 96 responden secara langsung atau melalui kuesioner online yang dikirim ke nasabah. Karakteristik peserta penelitian, meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan.

- 1) Karakteristik Responden berdasarkan gender (Jenis Kelamin)



Jenis kelamin adalah suatu hal yang penting pada penelitian ini karena jenis kelamin seseorang akan berpengaruh terhadap pendapatnya. dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Tanggapan | Responden      |
|----|---------------|-----------|----------------|
|    |               | Jumlah    | Persentase (%) |
| 1. | Laki-Laki     | 29        | 30,2 %         |
| 2. | Perempuan     | 67        | 69,8%          |
|    | <b>Total</b>  | <b>96</b> | <b>100%</b>    |

Sumber : Data Primer yang diolah 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas, terdapat 67 responden berjenis kelamin perempuan yang setara dengan 69,8%, dan 29 responden berjenis kelamin laki-laki yang setara dengan 30,2%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang mengisi kuisioner ini berjenis kelamin perempuan yaitu nasabah bank BSI KCP RatuLangi Kota Palopo yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.

## 2) Karakteristik Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan usia**

| No. | Usia    | Tanggapan | Responden      |
|-----|---------|-----------|----------------|
|     |         | Orang     | Persentase (%) |
| 1   | < 20    | 7         | 7,3%           |
| 2   | 21 – 30 | 77        | 80,2%          |
| 3   | 31 – 40 | 8         | 8,3%           |
| 4   | 41 – 50 | 0         | 0%             |
| 5   | > 50    | 4         | 4,2%           |

**Total****96****100%**


---

 Sumber : Data Primer yang diolah 2022.

Pada tabel diatas menunjukkan usia responden, Untuk mereka yang berusia di bawah 20 tahun ada 7 orang, atau 7,3%, untuk mereka yang berusia antara 21-30 tahun ada 77 orang atau 80,2%; untuk yang berusia 31-40 tahun ada 8 orang atau 8,3%; dan untuk orang yang berusia lebih dari 50 tahun ada 4 orang atau 4,2%. Karena itu, usia rata-rata responden pada penelitian ini berusia 21-30 tahun.

### 3) Karakteristik berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No. | Tingkat Pendidikan | Tanggapan Responden |                |
|-----|--------------------|---------------------|----------------|
|     |                    | Jumlah              | Persentase (%) |
| 1.  | SD                 | 0                   | 0%             |
| 2.  | SMP/ Sederajat     | 0                   | 0%             |
| 3.  | SMA/ Sederajat     | 70                  | 72,9%          |
| 4.  | Diploma/ Sarjana   | 24                  | 25,0%          |
| 5.  | Pasca Sarjana      | 2                   | 2,1%           |
|     | <b>Total</b>       | <b>96</b>           | <b>100%</b>    |

---

 Sumber : Data Primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dari 96 responden yang diteliti, jumlah responden terbanyak yaitu SMA/Sederajat yaitu 70 orang atau 72,9%, pendidikan Diploma/Sarjana 24 orang atau 25,0%, dan 2 orang berpendidikan Pascasarjana atau 2,1%.

### 4) Karakteristik berdasarkan Jenis Pekerjaan

**Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan**

| No | Pekerjaan         | Tanggapan | Responden      |
|----|-------------------|-----------|----------------|
|    |                   | Jumlah    | Persentase (%) |
| 1  | Pelajar/Mahasiswa | 71        | 74,0%          |
| 2  | PNS/TNI/POLRI     | 1         | 1,0%           |
| 3  | Pegawai Swasta    | 16        | 16,7%          |
| 4  | Wiraswasta        | 1         | 1,0%           |
| 5  | Pensiunan         | 1         | 1,0%           |
| 6  | Ibu Rumah Tangga  | 4         | 4,2%           |
| 7  | Lainnya           | 2         | 2,1%           |
|    | <b>Total</b>      | <b>96</b> | <b>100%</b>    |

Sumber : Data Primer, yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui dari 96 responden menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa berjumlah 71 orang atau sebesar 74,0%, sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata nasabah yang menggunakan Mobile Banking didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa.

### 3. Uji Analisis Data

#### a. Uji Asumsi Klasik

##### 1) Uji Normalitas

Dengan menggunakan uji normalitas, peneliti dapat mengidentifikasi distribusi data dalam variabel yang mereka pelajari. Data dengan distribusi normal merupakan data yang baik dalam suatu penelitian. Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* digunakan dalam penelitian ini. Penting untuk menentukan apakah distribusi residual dalam penelitian ini normal atau tidak.

Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka residual berdistribusi normal. Hasil Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.5 Uji Normalitas data**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                          |             |                         |
|------------------------------------|--------------------------|-------------|-------------------------|
|                                    |                          |             | Unstandardized Residual |
| N                                  |                          |             | 96                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean                     |             | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation           |             | 1.67426123              |
| Most Extreme Differences           | Absolute                 |             | .096                    |
|                                    | Positive                 |             | .092                    |
|                                    | Negative                 |             | -.096                   |
| Test Statistic                     |                          |             | .096                    |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed)        | 1Sig.                    |             | .320 <sup>d</sup>       |
|                                    | 199% Confidence Interval | Lower Bound | .308                    |
|                                    |                          | Upper Bound | .332                    |
|                                    |                          |             |                         |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25, data primer diolah 2022

Dalam hal ini, nilai signifikansi lebih tinggi dari 0,05 yaitu 0,320 atau (0,321 > 0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

tujuan dari uji multikolinearitas untuk menentukan apakah variabel independen dalam model regresi berganda memiliki hubungan yang kuat. Hubungan yang kuat antara variabel independen dapat mengganggu hubungan antara variabel independen dan dependen. Teknik *VIP (Variant Inflation Factor)* dan nilai Toleransi digunakan dalam penelitian ini yaitu (tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10) biasanya digunakan untuk menunjukkan adanya

multikolinearitas. Uji multikolinearitas penelitian ini menghasilkan hasil sebagai berikut.

**Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas**

|       |                     | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |                         |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------------------------|
|       |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Collinearity Statistics |
| Model |                     | B                           | Std. Error | Beta                      | Tolerance               |
| 1     | (Constant)          | 3.475                       | 1.604      |                           |                         |
|       | Teknologi Informasi | .410                        | .100       | .376                      | .502                    |
|       | Risiko              | .214                        | .154       | .144                      | .389                    |
|       | Handling Complaint  | .242                        | .059       | .374                      | .504                    |

a. Dependent Variable: MINAT

Sumber : output SPSS, yang diolah, 2022

Tabel diatas menerangkan, nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) pada variabel Teknologi Informasi (X1), Risiko (X2), dan *Handling Complain* (X3) dapat ditemukan sebesar  $1.993 < 10$ ,  $2.570 < 10$ , dan  $1.983 < 10$  berdasarkan temuan uji Multikolinearitas. Teknologi Informasi (X1) memiliki nilai toleransi sebesar 0,502, Risiko (X2) sebesar 0,389, dan *Handling Complaint* (X3) sebesar 0,504, semuanya lebih dari 0,10 atau ( $0,502 > 0,10$ ,  $0,389 > 0,10$ , dan  $0,504 > 0,10$ ). Dengan kesimpulan, bahwa tidak terjadi gejala Multikolinearitas antara variabel independen.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Data yang tidak menunjukkan heteroskedastisitas atau data yang menunjukkan homoskedastisitas dianggap baik dalam penelitian ini. Dalam model regresi, homoskedastisitas terjadi jika varians setiap variabel sama atau

konstan. Uji Park digunakan untuk mengetahui heteroskedastisitas dalam penelitian ini. setelah membuat pilihan Heteroskedastisitas terjadi ketika koefisien regresi ( $\beta$ ) memiliki signifikansi statistik ( $\text{Sig}, < 0,05$ ).

Adapun uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.7 Uji Park**

| Coefficients <sup>a</sup> |                          |                |            |              |       |      |
|---------------------------|--------------------------|----------------|------------|--------------|-------|------|
| Model                     |                          | Unstandardized |            | Standardized |       |      |
|                           |                          | Coefficients   |            | Coefficients |       |      |
|                           |                          | B              | Std. Error | Beta         | T     | Sig. |
| 1                         | (Constant)               | 2.145          | 2.247      |              | .955  | .342 |
|                           | Teknologi Informasi (X1) | -.066          | .140       | -.069        | -.475 | .636 |
|                           | Risiko (X2)              | .017           | .216       | .013         | .078  | .938 |
|                           | Handling Complaint (X3)  | -.056          | .083       | -.099        | -.679 | .499 |

a. Dependent Variable: LN\_RES

Sumber : Hasil SPSS yang diolah 2022

Dilihat dari data SPSS menunjukkan bahwa variabel Teknologi Informasi (X1) memiliki nilai signifikansi 0,636, variabel Risiko (X2) memiliki nilai signifikansi 0,938, dan variabel Handling Complaint (X3) memiliki nilai signifikansi 0,499. Nilai yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas untuk ketiga variabel tersebut.

b. Uji Hipotesis

#### 1) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji hipotesis bahwa Teknologi Informasi (X1), Risiko (X2), dan Penanganan Pengaduan (X3) semuanya berpengaruh terhadap minat Pelanggan (Y), baik secara parsial

maupun bersamaan atau simultan. Tabel berikut menunjukkan hasil pengolahan data menggunakan alat SPSS untuk analisis regresi berganda:

**Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Model               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                     | B                           | Std. Error | Beta                      | T     |      | Tolerance               | VIF   |
|                     | (Constant)                  | 3.475      | 1.604                     |       |      | 2.166                   | .033  |
| Teknologi Informasi | .410                        | .100       | .376                      | 4.117 | .000 | .502                    | 1.993 |
| Risiko              | .214                        | .154       | .144                      | 1.390 | .168 | .389                    | 2.570 |
| Handling Complaint  | .242                        | .059       | .374                      | 4.101 | .000 | .504                    | 1.983 |

a. Dependent Variable: MINAT

Sumber : Output SPSS yang diolah.

Dari tabel di atas, maka hasil yang diperoleh dimasukkan dalam Persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 3,475 + 0,410X_1 + 0,214X_2 + 0,242X_3 + e$$

Dari Persamaan regresi di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, antara lain:

- Nilai konstanta sebesar 3,475 artinya bahwa jika nilai Variabel Teknologi Informasi (X1), variabel Risiko (X2), dan variabel *Handling Complaint* (X3) nilainya sama dengan nol, maka minat nasabah menggunakan produk Mobile Banking (Y) memiliki nilai 3,475.

- b) Besarnya Koefisien regresi  $\beta_1$  adalah 0,410, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel Teknologi Informasi (X1) maka akan meningkatkan variabel Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Y) sebesar 0,410.
- c) Besarnya Koefisien regresi  $\beta_2$  adalah 0,214, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel Risiko (X2) maka akan meningkatkan variabel Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Y) sebesar 0,214.
- d) Besarnya Koefisien regresi  $\beta_3$  adalah 0,242, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel *Handling Complaint* (X3) maka akan meningkatkan variabel Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Y) sebesar 0,242.

Berdasarkan nilai koefisien regresi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien regresi variabel yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* adalah variabel Teknologi Informasi (X1).

## 2) Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Y). kriteria uji parsial (uji t) jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  untuk derajat bebas (df) =  $n-k-1$  adalah  $96-3-1 = 92$ . Berdasarkan tabel distribusi “t” diperoleh 1,986. Selain  $t_{hitung}$  dapat menggunakan signifikansi penelitian  $< 0,05$ . Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$



ditolak dan jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima. Adapun hasil uji t adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| (Constant)                | 3.475                       | 1.604      |                           | 2.166 | .033 |
| Teknologi Informasi       | .410                        | .100       | .376                      | 4.117 | .000 |
| Risiko                    | .214                        | .154       | .144                      | 1.390 | .168 |
| Handling Complaint        | .242                        | .059       | .374                      | 4.101 | .000 |

a. Dependent Variable: MINAT

Sumber : Output SPSS yang diolah.

Berdasarkan pada tabel *Coefficients* ditampilkan hasil uji t yang digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- a) Saat menerapkan signifikansi 0,025 dan  $(df) = n-k-1 = 92$ , nilai t hitung untuk variabel Teknologi Informasi adalah 4,117. Nilai t tabel adalah 1,986, yang menunjukkan bahwa hipotesis kemungkinan benar. Dengan asumsi  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $4,117 > 1,986$ ), dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima untuk variabel Teknologi Informasi (X1) menunjukkan pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di Bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.

b) Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak pada variabel Risiko ( $X_2$ ), karena nilai  $t$  hitung adalah 1,390 yang lebih kecil dari  $t$  tabel yaitu 1,986 atau ( $1,390 < 1,986$ ) dan signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,168, atau ( $0,05 < 0,168$ ) dengan kata lain risiko secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking pada Bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo Provinsi Ratulangi.

c) Pada variabel *Handling Complaint* ( $X_3$ ), dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima karena nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $4,101 > 1,986$ ) dan signifikan 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dengan kesimpulan *Handling Complaint* berpengaruh signifikan secara parsial atas minat nasabah Mobile Banking di Bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo .

### 3) Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas ( $X$ ) bersama-sama pada variabel terikat ( $Y$ ) berdasarkan nilai signifikansi 0,05. Berikut hasil uji F.

**Tabel 4.10 Hasil Uji F (Uji Simultan)**

| ANOVA <sup>a</sup> |                |    |             |        |                   |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
| Regression         | 423.659        | 3  | 141.220     | 48.788 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual           | 266.299        | 92 | 2.895       |        |                   |
| Total              | 689.958        | 95 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: MINAT ( $X_4$ )

---

b. Predictors: (Constant), Handling Complaint (X3), Teknologi Informasi (X1), Risiko (X2)

---

Sumber : Output SPSS yang diolah

Tabel Analisis Varians (ANOVA) menunjukkan hasil uji F yang digunakan untuk menetapkan signifikansi variabel independen (Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complain*) terhadap variabel dependen (Minat Nasabah) secara bersamaan (bersama-sama). Nilai F yang ditentukan adalah 48,788 seperti yang terlihat pada tabel di atas. Dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05, regresi df 3, dan residual df 92, maka nilai F tabel 2,70 dihitung. Karena nilai F hitung melebihi taraf batas F tabel 2,70 dan signifikan secara statistik ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima, dengan kata lain kombinasi Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling Complaint memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking pada Bank BSI KCP RatuIangi Kota Palopo.

#### 4) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi untuk tiga variabel bebas digunakan R Square.

**Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                            | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                | .784 <sup>a</sup> | .614     | .601              | 1.701                      |

---

a. Predictors: (Constant), Handling Complaint (X3), Teknologi Informasi (X1), Risiko (X2)

b. Dependent Variable: Minat (X4)

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2022

Nilai R Square sebesar 0,614 yang artinya pengaruh variabel Teknologi Informasi (X1), Risiko (X2), dan *Handling Complaint* (X3) secara simultan terhadap variabel minat Nasabah (Y) sebesar 61,4%, sedangkan sisanya 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## B. Pembahasan

Hasil penelitian ini akan dipaparkan untuk menjawab pertanyaan penelitian, seperti apakah penggunaan mobile banking di Bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo mempengaruhi minat konsumen atau nasabah terhadap Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint*. Peneliti menggunakan data primer dari prosedur pengumpulan data, yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel tetap sebanyak 96 sampel, untuk membahas rumusan topik penelitian. Setelah semua data dikumpulkan, IBM SPSS 25 akan digunakan untuk mengevaluasinya. Temuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

Berdasarkan hasil uji statistic, Variabel Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>), memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, hasil yang diperoleh kurang dari taraf signifikan yaitu 0,05 atau (0,000<0,05), dan nilai t hitung sebesar 4.117 yang lebih besar dari nilai t- tabel yaitu 1.986 atau 4,117>1,986. Akibatnya, dapat

dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan kesimpulan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank BSI KCP Ratulangi kota Palopo. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sekar Arfiani (2019) yang menyatakan bahwa variabel teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking<sup>50</sup>.

Terdapat beberapa produk Digital Banking di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo, antara lain Mobile Banking (BSI *Mobile*) yang sedang ditransformasi atau dikembangkan oleh Teknologi Informasi, BSI Mobile yang dinilai sangat membantu nasabah dalam bertransaksi, berbagai fitur dan layanan yang tersedia di BSI Mobile semakin memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Di sisi lain, BSI Mobile akan sangat menguntungkan nasabah yang memiliki tingkat mobilitas tinggi. Maka, semakin berkembang teknologi maka minat menggunakan *Mobile Banking* akan semakin tinggi.

## 2. Pengaruh Risiko terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan Mobile Banking

Berdasarkan uji statistic untuk Variabel risiko ( $X_2$ ), diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,168 yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 atau  $0,168 > 0,05$ , sementara hasil dari t hitung sebesar 1,390 lebih kecil dari t tabel yaitu 1,986 atau  $1,390 < 1,986$ . Yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak, dengan kata lain risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam

---

<sup>50</sup>Arfiani Sekar, “Pengaruh Persepsi Risiko, Dan Persepsi Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking”, (IAIN Ponorogo:2019).

menggunakan mobile banking pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Much Fatkul Anwar (2018), yaitu variabel risiko secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking<sup>51</sup>.

Karena kita tidak tahu apakah transaksi yang kita lakukan dengan menggunakan layanan online (*Mobile Banking*) akan dilakukan dengan cepat dan aman. *Phishing* sekarang menjadi praktik umum, di mana penjahat menyamar sebagai perwakilan bank untuk mendapatkan akses ke informasi pribadi milik nasabah. Misalnya, pelaku dapat mengirimkan tautan atau situs web yang tampaknya berafiliasi dengan situs web resmi bank, dalam hal ini nasabah diminta untuk memasukkan informasi pribadi dan PIN. Padahal bank tidak pernah meminta informasi terkait nomor identifikasi pribadi (PIN) nasabahnya. Dan untuk kenyamanan nasabahnya, maka pihak bank BSI KCP Ratulangi Palopo sudah menjamin keamanan data pribadi nasabah. Maka semakin tinggi Risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*.

### 3. Pengaruh *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

Hasil uji statistic Variabel Penanganan keluhan ( $X_3$ ), diperoleh hasil nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ , dan nilai t hitung sebesar 4,101, lebih besar dari t-tabel yaitu

---

<sup>51</sup>Anwar, Much Fatkul, “*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Menggunakan Mobile Banking*”(IAIN Salatiga:2018).

1,986 atau  $4,101 > 1,986$ . berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Dengan kesimpulan bahwa handling complaint berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizza Fauzatur Rohma (2021) yang menyatakan bahwa variabel Handling Complain berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*<sup>52</sup>.

Hal ini karena penanganan keluhan pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo yang sangat baik. Selain sopan dan cepat dalam menangani keluhan nasabah, pegawainya juga sangat ramah dan murah senyum. Hal tersebut mampu memberikan daya Tarik nasabah untuk menggunakan produk perbankan. Dengan demikian semakin baik penanganan keluhan yang diberikan bank maka minat menggunakan *Mobile Banking* semakin meningkat.

#### 4. Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* secara Simultan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil *output* untuk nilai Nilai F hitung sebesar 48,788 dan F tabel sebesar 2,70 karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel ( $48,788 > 2,70$ ) dan signifikan ( $0,000 < 0,05$ ). Artinya hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima dengan kata lain teknologi informasi, risiko dan Handling Complain berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking secara simultan (bersamaan).

---

<sup>52</sup>Rizka Fauzatur Rohma, “*Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah Dalam Masa Pandemi Covid-19*”, (Universitas Islam Malang:2021).

Minat nasabah mobile banking dipengaruhi oleh kombinasi empat faktor, antara lain Teknologi Informasi (TI), Risiko, dan *Handling Complain*. Dibandingkan dengan faktor lain, Teknologi Informasi memiliki dampak terbesar terhadap minat nasabah terhadap Mobile Banking. Berdasarkan nilai Beta, variabel Teknologi Informasi memiliki angka koefisien terbesar, yaitu 0,410. Selain itu, nasabah yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* menyukai betapa cepat dan nyamannya aplikasi tersebut.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Peneliti menarik sebuah kesimpulan untuk penelitian ini tentunya dengan memperhatikan pembahasan serta jawaban dari penelitian ini yang dapat dilihat pada uji t (Parsial) serta uji f (Simultan). Yaitu dibawah ini:

- 1) Hasil uji t pada variabel Teknologi Informasi (X1), untuk nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 dimana hasil tersebut  $<0,05$ , atau  $(0,000 < 0,05)$  dan nilai t hitung sebesar 4,117 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1,986 atau  $(4,117 > 1,986)$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi secara parsial memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.
- 2) Untuk variabel Risiko (X2), hasil uji t yang dilakukan diperoleh hasil t hitung sebesar 1,390 yang lebih kecil dari t tabel sebesar 1,986 atau  $(1,986 > 1,390)$  dan signifikansi  $>0,05$   $(0,168 > 0,05)$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel risiko secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

- 3) Selanjutnya variabel *Handling Complaint* (X3), hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $(4,101 > 1,986)$  serta hasil signifikansi sebesar  $< 0,05$  atau  $(0,000 < 0,05)$  berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, dengan kesimpulan variabel *Handling Complaint* secara parsial memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.
- 4) Hasil dari uji f atau simultan pada penelitian ini, menunjukkan bahwa diperoleh nilai F hitung  $> 2,70$  atau  $(48,788 > 2,70)$  serta hasil signifikansi  $< 0,05$  atau  $(0,000 < 0,05)$  dari hasil tersebut maka dapat ditarik kesimpulan yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa teknologi informasi, risiko, dan handling complaint secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.

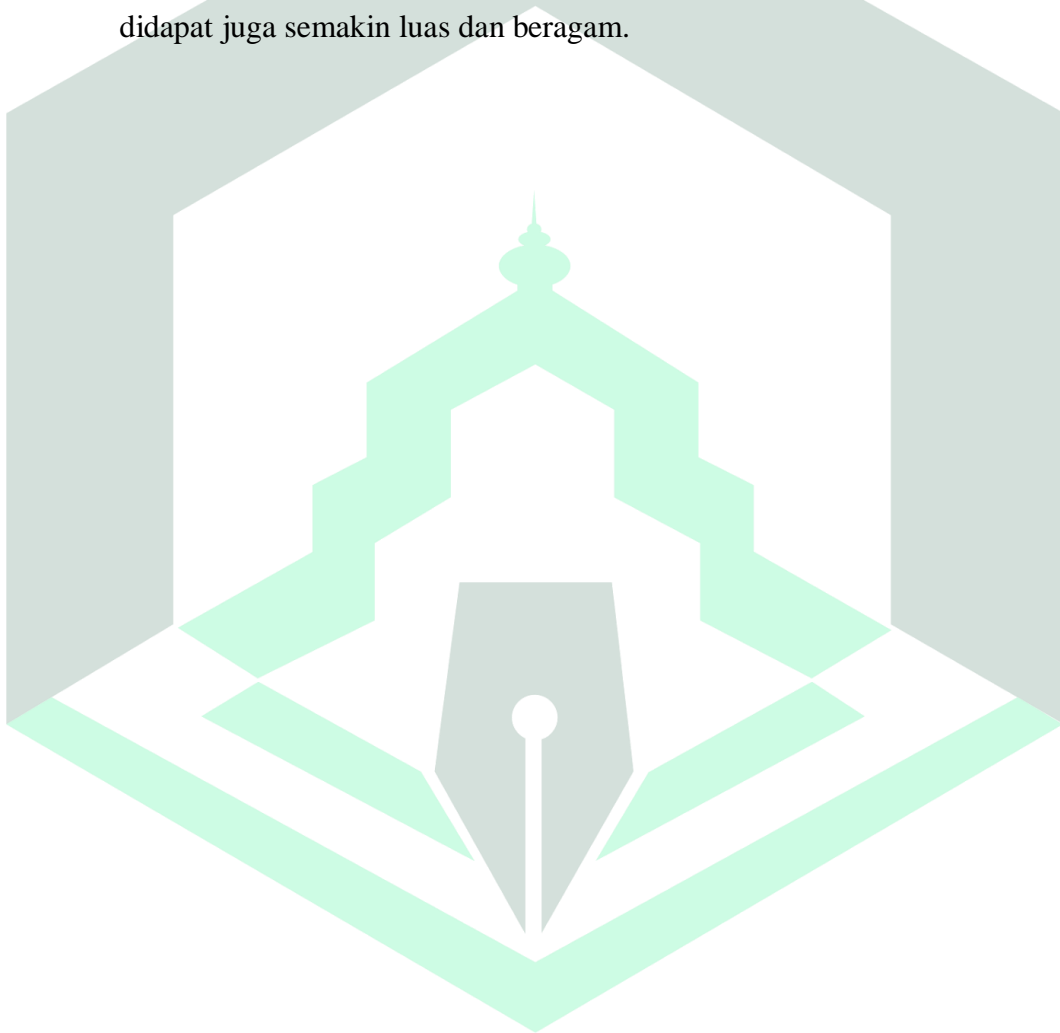
## **B. Saran**

Sesuai dengan jawaban atau hasil pada penelitian ini, maka peneliti memberikan saran untuk peneliti berikutnya agar membuat penelitian yang lebih baik dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Diharapkan kepada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo, untuk selalu mengupdate atau menambah fitur layanan pada BSI *Mobile* dikarenakan semakin canggih teknologi akan meningkatkan kebutuhan nasabah dalam hal transaksi. Dan diharapkan untuk masyarakat agar dapat meningkatkan

pengetahuannya terkait tentang bank syariah sehingga lembaga keuangan syariah dapat menjadi prioritas untuk masyarakat.

2. Untuk peneliti berikutnya, penulis berharap agar memperbanyak atau memperluas cakupan variabel lain diluar dari variabel ini. karna peneliti yakin masih banyak variabel yang mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* sehingga informasi yang didapat juga semakin luas dan beragam.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron dan Taofan Ali Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama 2020), Hal.2
- Adhi Prakosa, Ahsan Sumantika, 'Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking', *Jurnal Manajemen*, 9.2 (2019), 270–82 <<https://doi.org/10.26460/jm.v9i2.1030>>
- Adhi Pratama, Fadli Moh. Saleh, Femilia Zahra, Nadhira Afdhalia, 'Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking', *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2.393 (2019), 204–16 <<https://doi.org/10.2307/3615019>>
- Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama 2018). Hal. 5
- Annisa Fitri Iriani, 'Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo', *Journal of Islamic Management and Bussines*, 2.2 (2018), 99–111
- Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, 'Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking', *Jurnal Ekonomi Islam*, 12.2 (2021), 170–82 <<https://www.jurnal-fai-uikabogor.org/index.php/alinfoq/article/view/892/603>>
- Fernos, Jhon, and Mairizal Alfadino, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya', *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16.2 (2021), 115–25 <<https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19032>>
- Jayantari, Ida Ayu Agung Upadianti, and Seminari. Ni Ketut, 'Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mandiri Mobile Banking Di Kota Denpasar', *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7.5 (2018), 2621–51
- Jumratun, Sri, and Ichwan P. Syamsuddin, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Gindi Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Bima', *Jurnal Ekonomi Syariah*, 3.2 (2020), 208–26
- Lim, Ronny, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Batam', *Jurnal Ekonimi & Ekonomi Syariah*, 5.1 (2022), 941–47 <<https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/677/359>>
- Matni, Aang Kunaifi, and Ach Ubaidillah, 'Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi , Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam

- Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan)', *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 06.02 (2021), 176–90 <<http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/jespb/article/view/246/152>>
- Mutiasari, Annisa Indah, 'Perbankan Industri Perbankan Di Era Digital', *Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, IX.2 (2020), 32–41 <<http://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/IAB/article/download/541/451>>
- Nurdi Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bachmid, Abdul Jalil, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu', *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3.1 (2020), 31–45 <<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244019844084>>
- Putra, Rudiansyah, 'Dampak Pandangan Teknologi , Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pensisikan Agama Islam (JIMPAI)*, 2.4 (2022), 1–15 <<https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JMN/article/view/19032/15739>>
- Shavira Zhulfa Eka Putri, Agus Widarko, Siti Aisyah, 'Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service) Oleh', *Jurnal Riset Manajemen*, 10.09 (2021), 24–45 <[www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)>
- Soelistya, Djoko, and Heni Agustina Agustina, 'Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya)', *Accounting and Management Journal*, 1.2 (2018), 89–100 <<https://doi.org/10.33086/amj.v1i2.77>>
- Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Budhi Utama 2020) Hal 12.
- Tahmeem Siddiqi, Kabir Ahmed Khan, Sugandha Mobin Shama, 'Impact Of Customer Relationship Management On Customer Loyalty: Evidence From Bangladesh's Banking Industry', *International Journal Of Business, Economics And Law*, 15.5 (2018), 2289–1552 <<https://doi.org/10.5267/j.msl.2015.9.001>>
- Simarta, Janner et.al. Pengantar Teknologi Inforamsi. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Friska Yolandha, 'OJK Catat Transaksi Mobile Banking Capai Rp.4.684 T', Diakses Dari <https://www.republika.co.id/berita/r1ko2j370/ojk-catat-transaksi-mobile-banking-capai-rp-4684-t>, Pada Tanggal 16 Januari 2022, Pukul. 20.10

Wawancara dari pihak karyawan Bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo pada tanggal 12 Januari 2022.

Damanhuri Zuhri, "Melayani Publik", Diakses Dari <https://www.republika.co.id/berita/ogv49v301/melayani-publik>, pada tanggal 22 April 2022, Pukul 14:31

Imam Saufik, "*Pengantar Teknologi Informasi*", (Yayasan Prima Agus Teknik: 2021), hal.2.

Purba, Ramen A., et al. *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi*. Yayasan Kita Menulis, 2020.

Alda, "*Dampak Teknologi Informasi Dalam Dunia Perbankan*" Diakses Dari <http://blog.ub.ac.id/aldaaulinazahra/aplikomp/dampak-teknologi-informasi-dalam-dunia-perbankan/>, Pada Tanggal 27 Januari 2022, pukul 17.05.

Jeffry Z.C, et.al, "*Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin*", (Media Sains Indonesia: 2021), Hal. 7-9.

Ario Satrio Prasuko, "*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Syariah Mobile Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Palembang Veteran*" (UIN Raden Fatah Palembang: 2020).

Irham Fahmi, '*Manajemen Risiko Teori, Kasus, Dan Solusi*' (Bandung: Alfabeta 2010) hal.2

Andika Persada Putera, "*Hukum Perbankan Analisis Mengenai Prinsip, Produk, Risiko, Dan Manajemen Risiko Dalam Manajemen Risiko Dalam Perbankan*", (Scopindo Media Pustaka: 2019), Hal.105.

Reni Maralis Dan Aris Triyono, "*Manajemen Risiko*", (Deepublish: 2019), hal.4

Otoritas Jasa Keuangan, "*Waspada Kejahatan Internet Banking/Mobile Banking*" Diakses dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/356>, Pukul. 00.15.

Nitya Nur Gunawan, "*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking*" (Universitas Islam Negeri Raden intan Lampung: 2021), hal.29

Meryana, "*Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Handling Complaint*" (Universitas Negeri Raden Intan Lampung: 2020), Hal.48-49.

Iis Noviantina, “*Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan (Handling Complaint) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar*”, (Institut Agama Negeri Tulungagung: 2020).

Fitri Nurma Zunita, “*Pengaruh Service Quality, Complaint Handling Dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty*”, (Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara: 2020). Hal.37.

Fitriyani, “*Pengaruh Teknologi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian*”, (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Safuddin Jambi: 2021), Hal.15.

Multika Building, “*BSI Mobile-Kegunaan, Cara Registrasi, Dan Biaya-Biaya*” Diakses dari <https://lifepal.co.id/media/bsi-mobile/>, Pada Tanggal 24 Februari 2022, pukul 21.13.

Mario Ledesman, “*Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan, Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*”, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung:2018).

Ismail, “*Perbankan Syariah*”, (Jakarta:Kencana;2011) hal.25

Anzal, “*Pengaruh Promosi Dan Pembiayaan Rahn Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Luwu*”, (Institut Agama Islam Negeri, 2021), 43.

Bank Syariah Indonesia, “*Sejarah Perseroan*”, diakses dari [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), pada tanggal 1 April 2022, Pukul 21:02.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





*Lampiran 1: Kuesioner Penelitian*

**KOESIONER/ANGKET**

Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bank BSI KCP.

Ratulangi Kota Palopo)

**A. Identitas Responden**

Isilah data koesioner, berikan tanda (X) pada jawaban yang tersedia:

1. Nama :.....

2. Jenis Kelamin

a) Laki – Laki

b) Perempuan

3. Usia Responden

a) < 20 Tahun

b) 21-30 Tahun

c) 31-40 Tahun

d) 41-50 Tahun

e) > 50 Tahun

4. Tingkat Pendidikan

a) SD

b) SMP/ Sederajat

c) SMA/ Sederajat

d) Diploma/Sarjana

e) Pasca Sarjana

5. Jenis Pekerjaan Responden

a) Pelajar/Mahasiswa

b) PNS/TNI/POLRI

c) Pegawai Swasta

d) Wiraswasta

e) Pensiunan

f) Ibu rumah tangga

g) Lainnya

**B. Keterangan Jawaban**

Untuk menjawab pernyataan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menggunakan BSI Mobile pada Bank BSI KCP. Ratulangi Kota Palop. Dengan memberikan tanda (√) dari pernyataan dibawah ini:

- SS : Sangat Setuju (5)
- S : Setuju (4)
- N : Netral (3)
- TS : Tidak Setuju (2)
- STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Tidak boleh ada jawaban atau tanda centang lebih dari satu dalam satu nomor.

**C. Pernyataan Penelitian**

1. Apakah anda merupakan Nasabah Bank BSI KCP Ratulangi kota Palopo?
  - a) Iya
  - b) Tidak
2. Apakah anda pengguna aplikasi BSI *Mobile*?
  - a) Iya
  - b) Tidak

**a. Teknologi Informasi**

| Alternatif                 |            |    |   |    |    |     |
|----------------------------|------------|----|---|----|----|-----|
| Jawaban                    |            |    |   |    |    |     |
| No.                        | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
| <b>Kecepatan Transaksi</b> |            |    |   |    |    |     |

|                                |  |   |   |   |   |   |
|--------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1.                             | Kecepatan transaksi menggunakan BSI <i>Mobile</i> sangat tinggi  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>Kegunaan Mobile Banking</b> |  |   |   |   |   |   |
| 2.                             | BSI <i>Mobile</i> memiliki banyak manfaat bagi nasabah           | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.                             | Transaksi yang dilakukan dengan BSI <i>Mobile</i> sangat efektif | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>Mendukung Aktifitas</b>     |  |   |   |   |   |   |
| 4.                             | BSI <i>Mobile</i> sangat mendukung aktifitas saya                | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5.                             | Saya menggunakan BSI <i>Mobile</i> karena mudah dioperasikan     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**b. Risiko**

| <b>Alternatif Jawaban</b> |  |           |          |           |           |            |
|---------------------------|--|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| <b>No.</b>                | <b>Pernyataan</b>  | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>RR</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| <b>Risiko Keamanan</b>    |  |           |          |           |           |            |
| 6.                        | Bertransaksi dengan menggunakan BSI <i>Mobile</i> aman untuk digunakan karena dilengkapi dengan sistem keamanan yang baik dan jarang mengalami gangguan. | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| <b>Risiko Financial</b>   |  |           |          |           |           |            |
| 7.                        | Bertransaksi dengan menggunakan BSI <i>Mobile</i> tidak memerlukan biaya yang mahal.   | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| <b>Risiko Produk</b>      |  |           |          |           |           |            |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 8. | BSI <i>Mobile</i> sangat handal digunakan karena menggunakan teknologi yang selalu diperbaharui. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|--|---|---|---|---|---|

**c. Handling Complaint**

| <b>Alternatif Jawaban</b>                    |   |           |          |           |           |            |
|--|---|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| <b>No.</b>                                   | <b>Pernyataan</b>   | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>RR</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| <b>Kecepatan Penanganan Komplain</b>         |   |           |          |           |           |            |
| 9.   | Bank BSI KCP Ratulangi sangat cepat dalam menangani keluhan nasabah                         | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| 10.  | Bank BSI KCP Ratulangi memberikan pelayanan terbaik atas keluhan nasabah                    | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| <b>Penyelesaian Masalah Secara Memuaskan</b> |   |           |          |           |           |            |
| 11.  | Saya merasa puas dengan pelayanan keluhan yang diberikan oleh Bank BSI KCP Ratulangi palopo | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| 12.  | Penanganan keluhan yang diberikan Bank BSI KCP Ratulangi sudah sesuai dengan keinginan saya | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| <b>Kemudahan Prosedur Pengajuan Komplain</b> |   |           |          |           |           |            |
| 13.  | Bank BSI KCP Ratulangi selalu memberikan kemudahan kepada nasabah untuk mengajukan komplain | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |

|     |  |   |   |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 14. | Tersedianya fasilitas penyampaian keluhan nasabah seperti kotak saran, email, dan saluran telepon bebas pulsa. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. | BSI KCP Ratulangi selalu siap dihubungi jika ada keluhan dari nasabah  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**d. Minat**

| <b>Alternatif Jawaban</b>              |   |           |          |           |           |            |
|--|---|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| <b>No.</b>                             | <b>Pernyataan</b>   | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>RR</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| <b>Ketertarikan Pada Objek Minat</b>   |   |           |          |           |           |            |
| 16.                                    | BSI <i>Mobile</i> sangat sesuai dengan kebutuhan saya                               | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| 17.                                    | Saya tertarik menggunakan BSI <i>Mobile</i>   | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| <b>Perasaan Senang</b>                 |   |           |          |           |           |            |
| 18.                                    | Saya sangat senang menggunakan BSI <i>Mobile</i>                                    | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| <b>Kecenderungan Untuk Menggunakan</b> |   |           |          |           |           |            |
| 19.                                    | Saya merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> kepada orang terdekat                       | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| 20.                                    | Banyak jenis transaksi yang dapat saya lakukan dengan menggunakan BSI <i>Mobile</i> | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |

Lampiran 2: Tabulasi Jawaban Responden

| No | Data Responden      |   |   |   |   |    |        |   |   |    |
|----|---------------------|---|---|---|---|----|--------|---|---|----|
|    | Teknologi Informasi |   |   |   |   | X1 | Risiko |   |   | X2 |
|    | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |    | 1      | 2 | 3 |    |
| 1  | 4                   | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4      | 4 | 4 | 12 |
| 2  | 5                   | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 4      | 4 | 4 | 12 |
| 3  | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5      | 4 | 5 | 14 |
| 4  | 3                   | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4      | 4 | 3 | 11 |
| 5  | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4      | 4 | 5 | 13 |
| 6  | 4                   | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4      | 4 | 5 | 13 |
| 7  | 5                   | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4      | 5 | 4 | 13 |
| 8  | 3                   | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3      | 4 | 4 | 11 |
| 9  | 4                   | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4      | 4 | 4 | 12 |
| 10 | 4                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4      | 4 | 4 | 12 |
| 11 | 4                   | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4      | 4 | 5 | 13 |
| 12 | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4      | 4 | 4 | 12 |
| 13 | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5      | 4 | 5 | 14 |
| 14 | 5                   | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4      | 5 | 4 | 13 |
| 15 | 5                   | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 4      | 5 | 5 | 14 |
| 16 | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5      | 5 | 5 | 15 |
| 17 | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5      | 5 | 5 | 15 |
| 18 | 4                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4      | 4 | 5 | 13 |
| 19 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4      | 5 | 4 | 13 |
| 20 | 4                   | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4      | 4 | 5 | 13 |
| 21 | 3                   | 5 | 5 | 4 | 5 | 22 | 5      | 3 | 5 | 13 |
| 22 | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4      | 5 | 5 | 14 |
| 23 | 4                   | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4      | 4 | 5 | 13 |
| 24 | 4                   | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 | 3      | 3 | 5 | 11 |
| 25 | 4                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4      | 5 | 5 | 14 |
| 26 | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4      | 4 | 4 | 12 |
| 27 | 4                   | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 3      | 4 | 4 | 11 |
| 28 | 4                   | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4      | 5 | 4 | 13 |
| 29 | 5                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5      | 5 | 5 | 15 |
| 30 | 4                   | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4      | 4 | 4 | 12 |
| 31 | 3                   | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 | 3      | 3 | 5 | 11 |
| 32 | 3                   | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3      | 4 | 3 | 10 |

|           |   |   |   |   |   |           |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|
| <b>33</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>21</b> | 5 | 3 | 4 | <b>12</b> |
| <b>34</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 5 | <b>13</b> |
| <b>35</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>22</b> | 3 | 4 | 4 | <b>11</b> |
| <b>36</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>37</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>38</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>22</b> | 5 | 4 | 5 | <b>14</b> |
| <b>39</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>22</b> | 5 | 4 | 5 | <b>14</b> |
| <b>40</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>24</b> | 5 | 4 | 4 | <b>13</b> |
| <b>41</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>24</b> | 5 | 4 | 4 | <b>13</b> |
| <b>42</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> | 4 | 4 | 5 | <b>13</b> |
| <b>43</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>44</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>45</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>23</b> | 4 | 4 | 5 | <b>13</b> |
| <b>46</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>18</b> | 3 | 3 | 3 | <b>9</b>  |
| <b>47</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>19</b> | 4 | 3 | 4 | <b>11</b> |
| <b>48</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 3 | 3 | 4 | <b>10</b> |
| <b>49</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>50</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 4 | 5 | 4 | <b>13</b> |
| <b>51</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>52</b> | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>53</b> | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 3 | 3 | <b>10</b> |
| <b>54</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> | 4 | 5 | 3 | <b>12</b> |
| <b>55</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>21</b> | 5 | 3 | 5 | <b>13</b> |
| <b>56</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | <b>23</b> | 3 | 3 | 3 | <b>9</b>  |
| <b>57</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>17</b> | 3 | 3 | 4 | <b>10</b> |
| <b>58</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>18</b> | 3 | 3 | 3 | <b>9</b>  |
| <b>59</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>60</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>19</b> | 3 | 3 | 3 | <b>9</b>  |
| <b>61</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>62</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>21</b> | 3 | 4 | 4 | <b>11</b> |
| <b>63</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>64</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 4 | 4 | <b>13</b> |
| <b>65</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>66</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>67</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>21</b> | 4 | 4 | 5 | <b>13</b> |
| <b>68</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>69</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>24</b> | 5 | 5 | 4 | <b>14</b> |
| <b>70</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 3 | 4 | <b>11</b> |
| <b>71</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>72</b> | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | <b>18</b> | 3 | 4 | 4 | <b>11</b> |
| <b>73</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>24</b> | 5 | 3 | 3 | <b>11</b> |
| <b>74</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>18</b> | 3 | 3 | 3 | <b>9</b>  |
| <b>75</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>19</b> | 3 | 4 | 4 | <b>11</b> |
| <b>76</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 3 | 3 | 3 | <b>9</b>  |

|           |   |   |   |   |   |           |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|
| <b>77</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>19</b> | 4 | 3 | 3 | <b>10</b> |
| <b>78</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>79</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>19</b> | 3 | 3 | 4 | <b>10</b> |
| <b>80</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>18</b> | 4 | 3 | 4 | <b>11</b> |
| <b>81</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>19</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>82</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>83</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>18</b> | 3 | 3 | 4 | <b>10</b> |
| <b>84</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>85</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>86</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 3 | 3 | 3 | <b>9</b>  |
| <b>87</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>19</b> | 5 | 4 | 3 | <b>12</b> |
| <b>88</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 5 | 5 | <b>14</b> |
| <b>89</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>90</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>22</b> | 3 | 3 | 4 | <b>10</b> |
| <b>91</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>19</b> | 3 | 2 | 4 | <b>9</b>  |
| <b>92</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> |
| <b>93</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | <b>15</b> |
| <b>94</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>20</b> | 3 | 3 | 3 | <b>9</b>  |
| <b>95</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>23</b> | 5 | 4 | 4 | <b>13</b> |
| <b>96</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>19</b> | 3 | 2 | 4 | <b>9</b>  |

| Data Responden |                    |   |   |   |   |   |   |           |       |   |   |   |   |           |
|----------------|--------------------|---|---|---|---|---|---|-----------|-------|---|---|---|---|-----------|
| No             | Handling Complaint |   |   |   |   |   |   | X3        | Minat |   |   |   |   | Y         |
|                | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |           | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |           |
| <b>1</b>       | 4                  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>31</b> | 4     | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>23</b> |
| <b>2</b>       | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4     | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| <b>3</b>       | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>35</b> | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>4</b>       | 3                  | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>23</b> | 4     | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>18</b> |
| <b>5</b>       | 3                  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>31</b> | 4     | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>23</b> |
| <b>6</b>       | 4                  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>33</b> | 5     | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>22</b> |
| <b>7</b>       | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4     | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>24</b> |
| <b>8</b>       | 4                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>27</b> | 4     | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>18</b> |
| <b>9</b>       | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>34</b> | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>10</b>      | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>35</b> | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>11</b>      | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>35</b> | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>12</b>      | 3                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>27</b> | 4     | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| <b>13</b>      | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>35</b> | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>14</b>      | 4                  | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>25</b> | 4     | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>22</b> |
| <b>15</b>      | 5                  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>33</b> | 5     | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>24</b> |
| <b>16</b>      | 4                  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>33</b> | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>17</b>      | 5                  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>35</b> | 5     | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |



|           |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>18</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>33</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>19</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>33</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>21</b> |
| <b>20</b> | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>32</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>21</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | <b>29</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>18</b> |
| <b>22</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>33</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>23</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>34</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>22</b> |
| <b>25</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | <b>31</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>19</b> |
| <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>27</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | <b>31</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>21</b> |
| <b>28</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>34</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>24</b> |
| <b>29</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>34</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>30</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>23</b> |
| <b>31</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>35</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>32</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>24</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>16</b> |
| <b>33</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>31</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| <b>34</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>24</b> |
| <b>35</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>21</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>22</b> |
| <b>36</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>35</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>37</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| <b>38</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>29</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>24</b> |
| <b>39</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>24</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>23</b> |
| <b>40</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>35</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>41</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>33</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>23</b> |
| <b>42</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>32</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>23</b> |
| <b>43</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>35</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>44</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>34</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>24</b> |
| <b>45</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>46</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>22</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>17</b> |
| <b>47</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>26</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>18</b> |
| <b>48</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>30</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>49</b> | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>25</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |
| <b>50</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>29</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>23</b> |
| <b>51</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>25</b> |
| <b>52</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | <b>33</b> | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | <b>22</b> |
| <b>53</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>21</b> | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | <b>19</b> |
| <b>54</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | <b>29</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>20</b> |

|    |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 55 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 57 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 67 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 69 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 73 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 75 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 86 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 87 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 91 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 94 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 33 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 96 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

Lampiran 3: Hasil Analisis Data

## 1. Uji Analisis Data

### a. Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi (X1)

|    |                     | Correlations |        |        |        |        | TEKNOLOGI INFORMASI |
|----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
|    |                     | X1           | X2     | X3     | X4     | X5     |                     |
| X1 | Pearson Correlation | 1            | .284   | .424*  | .599** | .371*  | .753**              |
|    | Sig. (2-tailed)     |              | .128   | .020   | .000   | .044   | .000                |
|    | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                  |
| X2 | Pearson Correlation | .284         | 1      | .353   | .443*  | .275   | .637**              |
|    | Sig. (2-tailed)     | .128         |        | .056   | .014   | .142   | .000                |
|    | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                  |
| X3 | Pearson Correlation | .424*        | .353   | 1      | .530** | .526** | .768**              |
|    | Sig. (2-tailed)     | .020         | .056   |        | .003   | .003   | .000                |
|    | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                  |
| X4 | Pearson Correlation | .599**       | .443*  | .530** | 1      | .380*  | .823**              |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000         | .014   | .003   |        | .038   | .000                |
|    | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                  |
| X5 | Pearson Correlation | .371*        | .275   | .526** | .380*  | 1      | .673**              |
|    | Sig. (2-tailed)     | .044         | .142   | .003   | .038   |        | .000                |
|    | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                  |
| TI | Pearson Correlation | .753**       | .637** | .768** | .823** | .673** | 1                   |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   |                     |
|    | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                  |

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

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

### b. Uji Validitas Variabel Risiko (X2)

|    |                     | Correlations |        |        | RISIKO |
|----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|
|    |                     | X6           | X7     | X8     |        |
| X6 | Pearson Correlation | 1            | .523** | .597** | .870** |
|    | Sig. (2-tailed)     |              | .003   | .000   | .000   |
|    | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     |
| X7 | Pearson Correlation | .523**       | 1      | .397*  | .773** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .003         |        | .030   | .000   |
|    | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     |
| X8 | Pearson Correlation | .597**       | .397*  | 1      | .813** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000         | .030   |        | .000   |
|    | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     |

|        |                     |        |        |        |    |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|----|
| RISIKO | Pearson Correlation | .870** | .773** | .813** | 1  |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |    |
|        | N                   | 30     | 30     | 30     | 30 |

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

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

### c. Uji Validitas Variabel Handling Complaint (X3)

|     |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        | HANDLING COMPLAINT |
|-----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|
|     |                     | X9           | X10    | X11    | X12    | X13    | X14    | X15    |                    |
| X9  | Pearson Correlation | 1            | .581** | .603** | .626** | .411*  | .023   | .250   | .656**             |
|     | Sig. (2-tailed)     |              | .001   | .000   | .000   | .024   | .902   | .183   | .000               |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                 |
| X10 | Pearson Correlation | .581**       | 1      | .617** | .680** | .703** | .442*  | .494** | .843**             |
|     | Sig. (2-tailed)     | .001         |        | .000   | .000   | .000   | .014   | .006   | .000               |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                 |
| X11 | Pearson Correlation | .603**       | .617** | 1      | .625** | .448*  | .195   | .258   | .688**             |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   |        | .000   | .013   | .302   | .168   | .000               |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                 |
| X12 | Pearson Correlation | .626**       | .680** | .625** | 1      | .682** | .392*  | .626** | .868**             |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   |        | .000   | .032   | .000   | .000               |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                 |
| X13 | Pearson Correlation | .411*        | .703** | .448*  | .682** | 1      | .497** | .565** | .811**             |
|     | Sig. (2-tailed)     | .024         | .000   | .013   | .000   |        | .005   | .001   | .000               |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                 |
| X14 | Pearson Correlation | .023         | .442*  | .195   | .392*  | .497** | 1      | .795** | .651**             |
|     | Sig. (2-tailed)     | .902         | .014   | .302   | .032   | .005   |        | .000   | .000               |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                 |
| X15 | Pearson Correlation | .250         | .494** | .258   | .626** | .565** | .795** | 1      | .773**             |
|     | Sig. (2-tailed)     | .183         | .006   | .168   | .000   | .001   | .000   |        | .000               |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                 |
| HC  | Pearson Correlation | .656**       | .843** | .688** | .868** | .811** | .651** | .773** | 1                  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |                    |
|     | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30                 |

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

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

### d. Uji Validitas Variabel Minat (Y)

### Correlations

|       |                     | X16    | Y17    | Y18    | Y19    | Y20    | MINAT  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y16   | Pearson Correlation | 1      | .637** | .719** | .472** | .394*  | .777** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .008   | .031   | .000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y17   | Pearson Correlation | .637** | 1      | .758** | .528** | .515** | .831** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .003   | .004   | .000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y18   | Pearson Correlation | .719** | .758** | 1      | .622** | .592** | .900** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .001   | .000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y19   | Pearson Correlation | .472** | .528** | .622** | 1      | .662** | .802** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .008   | .003   | .000   |        | .000   | .000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| Y20   | Pearson Correlation | .394*  | .515** | .592** | .662** | 1      | .787** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .031   | .004   | .001   | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| MINAT | Pearson Correlation | .777** | .831** | .900** | .802** | .787** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |

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

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

### e. Karakteristik Responden

#### Jenis Kelamin

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 29        | 30.2    | 30.2          | 30.2               |
|       | Perempuan | 67        | 69.8    | 69.8          | 100.0              |
|       | Total     | 96        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### Usia

|       |     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | <20 | 7         | 7.3     | 7.3           | 7.3                |

|              |           |              |              |       |
|--------------|-----------|--------------|--------------|-------|
| 21-30        | 77        | 80.2         | 80.2         | 87.5  |
| 31-40        | 8         | 8.3          | 8.3          | 95.8  |
| >50          | 4         | 4.2          | 4.2          | 100.0 |
| <b>Total</b> | <b>96</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b> |       |

### Tingkat Pendidikan

|       |                  | Frequency | Percent      | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|--------------|---------------|--------------------|
| Valid | SMA/ Sederajat   | 70        | 72.9         | 72.9          | 72.9               |
|       | Diploma/ Sarjana | 24        | 25.0         | 25.0          | 97.9               |
|       | Pasca Sarjana    | 2         | 2.1          | 2.1           | 100.0              |
|       | <b>Total</b>     | <b>96</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>  |                    |

### Jenis Pekerjaan

|       |                    | Frequency | Percent      | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|--------------|---------------|--------------------|
| Valid | Pelajar/ Mahasiswa | 71        | 74.0         | 74.0          | 74.0               |
|       | PNS/TNI/POLRI      | 1         | 1.0          | 1.0           | 75.0               |
|       | Pegawai Swasta     | 16        | 16.7         | 16.7          | 91.7               |
|       | Wiraswasta         | 1         | 1.0          | 1.0           | 92.7               |
|       | Pensiunan          | 1         | 1.0          | 1.0           | 93.8               |
|       | Ibu Rumah Tangga   | 4         | 4.2          | 4.2           | 97.9               |
|       | 7                  | 2         | 2.1          | 2.1           | 100.0              |
|       | <b>Total</b>       | <b>96</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>  |                    |

## f. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 96                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1.67426123              |

|                             |                         |             |                   |
|-----------------------------|-------------------------|-------------|-------------------|
| Most Extreme Differences    | Absolute                |             | .096              |
|                             | Positive                |             | .092              |
|                             | Negative                |             | -.096             |
| Test Statistic              |                         |             | .096              |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | Sig.                    |             | .320 <sup>d</sup> |
|                             | 99% Confidence Interval | Lower Bound | .308              |
|                             |                         | Upper Bound | .332              |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

## 2) Uji Multikolinearitas

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)          | 3.475                       | 1.604      |                           | 2.166 | .033 |                         |       |
|       | Teknologi Informasi | .410                        | .100       | .376                      | 4.117 | .000 | .502                    | 1.993 |
|       | Risiko              | .214                        | .154       | .144                      | 1.390 | .168 | .389                    | 2.570 |
|       | Handling Complaint  | .242                        | .059       | .374                      | 4.101 | .000 | .504                    | 1.983 |

a. Dependent Variable: MINAT

## 3) Uji Heteroskedastisitas

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                          | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                          | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)               | 2.145                       | 2.247      |                           | .955  | .342 |
|       | Teknologi Informasi (X1) | -.066                       | .140       | -.069                     | -.475 | .636 |
|       | Risiko (X2)              | .017                        | .216       | .013                      | .078  | .938 |
|       | Handling Complaint (X3)  | -.056                       | .083       | -.099                     | -.679 | .499 |

a. Dependent Variable: LN\_RES

## g. Uji Hipotesis

### 1) Uji t (parsial)

|       |                     | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |                         |           |       |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------------------------|-----------|-------|
|       |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       | Collinearity Statistics |           |       |
| Model |                     | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig.                    | Tolerance | VIF   |
| 1     | (Constant)          | 3.475                       | 1.604      |                           | 2.166 | .033                    |           |       |
|       | Teknologi Informasi | .410                        | .100       | .376                      | 4.117 | .000                    | .502      | 1.993 |
|       | Risiko              | .214                        | .154       | .144                      | 1.390 | .168                    | .389      | 2.570 |
|       | Handling Complaint  | .242                        | .059       | .374                      | 4.101 | .000                    | .504      | 1.983 |

a. Dependent Variable: MINAT

### 2) Uji f (simultan)

|       |            | ANOVA <sup>a</sup> |    |             |        |                   |
|-------|------------|--------------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model |            | Sum of Squares     | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1     | Regression | 423.659            | 3  | 141.220     | 48.788 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 266.299            | 92 | 2.895       |        |                   |
|       | Total      | 689.958            | 95 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: MINAT (X4)

b. Predictors: (Constant), Handling Complaint (X3), Teknologi Informasi (X1), Risiko (X2)

### 3) Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .784 <sup>a</sup> | .614     | .601              | 1.701                      |

a. Predictors: (Constant), Handling Complaint (X3), Teknologi Informasi (X1), Risiko (X2)

b. Dependent Variable: Minat (X4)



Lampiran 4: Tabel Distribusi  $r$ ,  $t$  dan  $f$

**DISTRIBUSI NILAI  $r_{\text{tabel}}$  SIGNIFIKANSI 5% dan 1%**

| N  | The Level of Significance |       | N    | The Level of Significance |       |
|----|---------------------------|-------|------|---------------------------|-------|
|    | 5%                        | 1%    |      | 5%                        | 1%    |
| 3  | 0.997                     | 0.999 | 38   | 0.320                     | 0.413 |
| 4  | 0.950                     | 0.990 | 39   | 0.316                     | 0.408 |
| 5  | 0.878                     | 0.959 | 40   | 0.312                     | 0.403 |
| 6  | 0.811                     | 0.917 | 41   | 0.308                     | 0.398 |
| 7  | 0.754                     | 0.874 | 42   | 0.304                     | 0.393 |
| 8  | 0.707                     | 0.834 | 43   | 0.301                     | 0.389 |
| 9  | 0.666                     | 0.798 | 44   | 0.297                     | 0.384 |
| 10 | 0.632                     | 0.765 | 45   | 0.294                     | 0.380 |
| 11 | 0.602                     | 0.735 | 46   | 0.291                     | 0.376 |
| 12 | 0.576                     | 0.708 | 47   | 0.288                     | 0.372 |
| 13 | 0.553                     | 0.684 | 48   | 0.284                     | 0.368 |
| 14 | 0.532                     | 0.661 | 49   | 0.281                     | 0.364 |
| 15 | 0.514                     | 0.641 | 50   | 0.279                     | 0.361 |
| 16 | 0.497                     | 0.623 | 55   | 0.266                     | 0.345 |
| 17 | 0.482                     | 0.606 | 60   | 0.254                     | 0.330 |
| 18 | 0.468                     | 0.590 | 65   | 0.244                     | 0.317 |
| 19 | 0.456                     | 0.575 | 70   | 0.235                     | 0.306 |
| 20 | 0.444                     | 0.561 | 75   | 0.227                     | 0.296 |
| 21 | 0.433                     | 0.549 | 80   | 0.220                     | 0.286 |
| 22 | 0.432                     | 0.537 | 85   | 0.213                     | 0.278 |
| 23 | 0.413                     | 0.526 | 90   | 0.207                     | 0.267 |
| 24 | 0.404                     | 0.515 | 95   | 0.202                     | 0.263 |
| 25 | 0.396                     | 0.505 | 100  | 0.195                     | 0.256 |
| 26 | 0.388                     | 0.496 | 125  | 0.176                     | 0.230 |
| 27 | 0.381                     | 0.487 | 150  | 0.159                     | 0.210 |
| 28 | 0.374                     | 0.478 | 175  | 0.148                     | 0.194 |
| 29 | 0.367                     | 0.470 | 200  | 0.138                     | 0.181 |
| 30 | <b>0.361</b>              | 0.463 | 300  | 0.113                     | 0.148 |
| 31 | 0.355                     | 0.456 | 400  | 0.098                     | 0.128 |
| 32 | 0.349                     | 0.449 | 500  | 0.088                     | 0.115 |
| 33 | 0.344                     | 0.442 | 600  | 0.080                     | 0.105 |
| 34 | 0.339                     | 0.436 | 700  | 0.074                     | 0.097 |
| 35 | 0.334                     | 0.430 | 800  | 0.070                     | 0.091 |
| 36 | 0.329                     | 0.424 | 900  | 0.065                     | 0.086 |
| 37 | 0.325                     | 0.418 | 1000 | 0.062                     | 0.081 |

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

| df \ Pr | 0.25    | 0.10    | 0.05    | 0.025   | 0.01    | 0.005   | 0.001   |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|         | 0.50    | 0.20    | 0.10    | 0.050   | 0.02    | 0.010   | 0.002   |
| 81      | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| 82      | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| 83      | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19135 |
| 84      | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| 85      | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| 86      | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| 87      | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| 88      | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| 89      | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98698 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| 90      | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |
| 91      | 0.67720 | 1.29092 | 1.66177 | 1.98638 | 2.36803 | 2.63094 | 3.18222 |
| 92      | 0.67717 | 1.29082 | 1.66159 | 1.98609 | 2.36757 | 2.63033 | 3.18119 |
| 93      | 0.67714 | 1.29072 | 1.66140 | 1.98580 | 2.36712 | 2.62973 | 3.18019 |
| 94      | 0.67711 | 1.29062 | 1.66123 | 1.98552 | 2.36667 | 2.62915 | 3.17921 |
| 95      | 0.67708 | 1.29053 | 1.66105 | 1.98525 | 2.36624 | 2.62858 | 3.17825 |
| 96      | 0.67705 | 1.29043 | 1.66088 | 1.98498 | 2.36582 | 2.62802 | 3.17731 |
| 97      | 0.67703 | 1.29034 | 1.66071 | 1.98472 | 2.36541 | 2.62747 | 3.17639 |
| 98      | 0.67700 | 1.29025 | 1.66055 | 1.98447 | 2.36500 | 2.62693 | 3.17549 |
| 99      | 0.67698 | 1.29016 | 1.66039 | 1.98422 | 2.36461 | 2.62641 | 3.17460 |
| 100     | 0.67695 | 1.29007 | 1.66023 | 1.98397 | 2.36422 | 2.62589 | 3.17374 |
| 101     | 0.67693 | 1.28999 | 1.66008 | 1.98373 | 2.36384 | 2.62539 | 3.17289 |
| 102     | 0.67690 | 1.28991 | 1.65993 | 1.98350 | 2.36346 | 2.62489 | 3.17206 |
| 103     | 0.67688 | 1.28982 | 1.65978 | 1.98326 | 2.36310 | 2.62441 | 3.17125 |
| 104     | 0.67686 | 1.28974 | 1.65964 | 1.98304 | 2.36274 | 2.62393 | 3.17045 |
| 105     | 0.67683 | 1.28967 | 1.65950 | 1.98282 | 2.36239 | 2.62347 | 3.16967 |
| 106     | 0.67681 | 1.28959 | 1.65936 | 1.98260 | 2.36204 | 2.62301 | 3.16890 |
| 107     | 0.67679 | 1.28951 | 1.65922 | 1.98238 | 2.36170 | 2.62256 | 3.16815 |
| 108     | 0.67677 | 1.28944 | 1.65909 | 1.98217 | 2.36137 | 2.62212 | 3.16741 |
| 109     | 0.67675 | 1.28937 | 1.65895 | 1.98197 | 2.36105 | 2.62169 | 3.16669 |
| 110     | 0.67673 | 1.28930 | 1.65882 | 1.98177 | 2.36073 | 2.62126 | 3.16598 |
| 111     | 0.67671 | 1.28922 | 1.65870 | 1.98157 | 2.36041 | 2.62085 | 3.16528 |
| 112     | 0.67669 | 1.28916 | 1.65857 | 1.98137 | 2.36010 | 2.62044 | 3.16460 |
| 113     | 0.67667 | 1.28909 | 1.65845 | 1.98118 | 2.35980 | 2.62004 | 3.16392 |
| 114     | 0.67665 | 1.28902 | 1.65833 | 1.98099 | 2.35950 | 2.61964 | 3.16326 |
| 115     | 0.67663 | 1.28896 | 1.65821 | 1.98081 | 2.35921 | 2.61926 | 3.16262 |
| 116     | 0.67661 | 1.28889 | 1.65810 | 1.98063 | 2.35892 | 2.61888 | 3.16198 |
| 117     | 0.67659 | 1.28883 | 1.65798 | 1.98045 | 2.35864 | 2.61850 | 3.16135 |
| 118     | 0.67657 | 1.28877 | 1.65787 | 1.98027 | 2.35837 | 2.61814 | 3.16074 |
| 119     | 0.67656 | 1.28871 | 1.65776 | 1.98010 | 2.35809 | 2.61778 | 3.16013 |
| 120     | 0.67654 | 1.28865 | 1.65765 | 1.97993 | 2.35782 | 2.61742 | 3.15954 |

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                        | 1                       | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   |
| 91                     | 3.95                    | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 92                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.94 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 93                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 94                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 |
| 95                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 96                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.19 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 97                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.19 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 98                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 99                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 100                    | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 101                    | 3.94                    | 3.09 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.93 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 102                    | 3.93                    | 3.09 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 103                    | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.76 |
| 104                    | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.76 |
| 105                    | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.81 | 1.79 | 1.76 |
| 106                    | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.79 | 1.76 |
| 107                    | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.18 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.79 | 1.76 |
| 108                    | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.18 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 109                    | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 110                    | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 111                    | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 112                    | 3.93                    | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 113                    | 3.93                    | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.92 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 114                    | 3.92                    | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.75 |
| 115                    | 3.92                    | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.75 |
| 116                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.75 |
| 117                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |
| 118                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |
| 119                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |
| 120                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |
| 121                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.17 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 122                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.17 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 123                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 124                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.44 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 125                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.44 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 126                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.44 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 127                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.44 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.91 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 128                    | 3.92                    | 3.07 | 2.68 | 2.44 | 2.29 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.91 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.75 |
| 129                    | 3.91                    | 3.07 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.74 |
| 130                    | 3.91                    | 3.07 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.74 |
| 131                    | 3.91                    | 3.07 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 | 1.74 |
| 132                    | 3.91                    | 3.06 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.79 | 1.77 | 1.74 |
| 133                    | 3.91                    | 3.06 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.79 | 1.77 | 1.74 |
| 134                    | 3.91                    | 3.06 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.79 | 1.77 | 1.74 |
| 135                    | 3.91                    | 3.06 | 2.67 | 2.44 | 2.28 | 2.17 | 2.08 | 2.01 | 1.95 | 1.90 | 1.86 | 1.82 | 1.79 | 1.77 | 1.74 |

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

    
1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 2 8 8

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

**ASLI** **IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 288/IP/DPMPSTP/III/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi,
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : NURUL KHOTIMAH  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Desa Wiwitan Barat Kec. Lamasi Kab. Luwu  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 18 0402 0172

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS BSI KCP RATULANGI PALOPO)**

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALOPO RATULANGI  
Lamanya Penelitian : 28 Maret 2022 s.d. 28 April 2022

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 29 Maret 2022  
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

  
SUBITJA SHI  
Pangkat : Penata Tk. I  
NIP : 19720215 200604 2 016

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Danradin I-03 SYG
4. Kadisreg Kota Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

*Lampiran 6 Dokumentasi Selama Penelitian*



## RIWAYAT HIDUP



**Nurul khotimah**, lahir di Wiwitan pada tanggal 01 Maret 2000. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan seorang ayah Bonadi dan ibu Legiyem. Saat ini, Penulis bertempat tinggal di Wiwitan, Kec. Lamasi, Kab. Luwu, Provinsi Sulawesi Selatan. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 104 Wiwitan, Kec. Lamasi. Kemudian ditahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMPN 1 Lamasi hingga tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 11 luwu hingga tahun 2018. Pada saat menempuh pendidikan SMA, Setelah lulus SMA di tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan S1 di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Palopo, pada saat menempuh pendidikan SI, Penulis aktif mengikuti Organisasi Internal FEBI yaitu LBC atau *Learning Best Club* Tahun 2020.

**Contact Person Penulis:** [nurul\\_khotimah0172\\_mhs18@iainpalopo.ac.id](mailto:nurul_khotimah0172_mhs18@iainpalopo.ac.id)