

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN
HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH
DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE
(Studi Pada Mahasiswa UIN Fatmawati
Sukarno Bengkulu)**

JURNAL ILMIAH



TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

OLEH:

**SILVIA VERONIKA
NIM. 2011140042**

**PRODI STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2024 M /1445 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Pada Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)” yang disusun oleh :

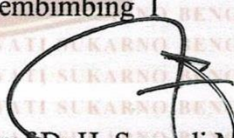
Nama : Silvia Veronika
NIM : 2011140042
Program Studi : Perbankan Syariah

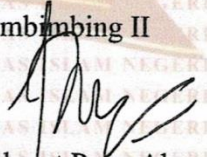
Sudah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim Pembimbing. Oleh karena itu Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 22 Mei 2024 M
1445 H

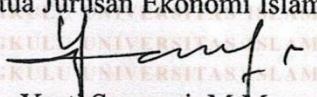
Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. H. Supardi M. M. Ag.
NIP. 196504101993031007


Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M. Si.
NIP. 199104172020121010

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Islam


Yenti Sumarni, M. M.
NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jl. Raden Fatah Kelurahan Pagar Dewa
Kota Bengkulu Telp. (0736) 51276-51171-51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Pada Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Silvia Veronika
Nim : 2011140042
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

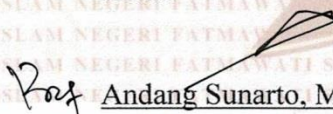
Hari : Senin
Tanggal : 10 Juni 2024

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 13 Juni 2024 M
22 Zulkaidah 1445 H

Tim Sidang Munaqosyah

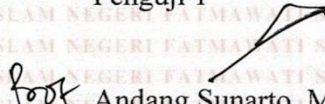
Ketua


Andang Sunarto, M.Kom., Ph.D
NIP. 197611242006041002

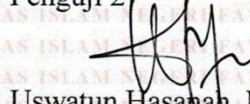
Sekretaris


Eeng Juli Efrianto, M.E
NIP. 199307052020121010

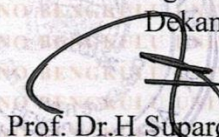
Penguji 1


Andang Sunarto, M.Kom., Ph.D
NIP. 197611242006041002

Penguji 2


Uswatun Hasanah, M.E
NIP. 199303082020122003

Mengetahui,
Dekan


Prof. Dr. H. Supardi M, M.Ag
NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan isi saya menyatakan:

1. Skripsi dengan Judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim pembimbing.
3. Di dalam tugas akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2024

Saya yang menyatakan



Silvia Veronika

NIM: 2011140042

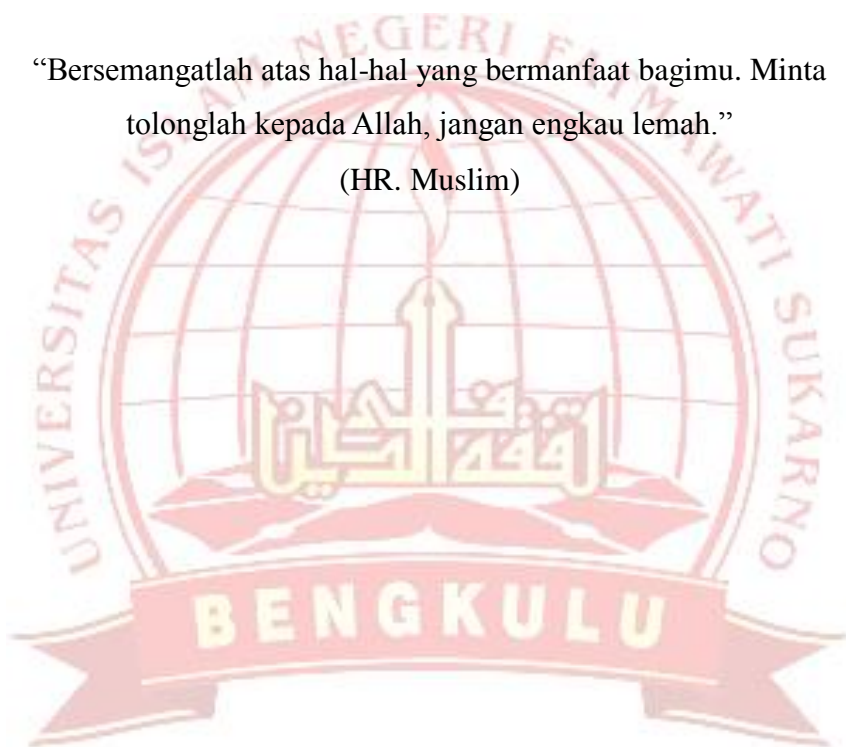
MOTTO

“Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

(Q.S Ali Imran: 159)

“Bersemangatlal ah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah kepada Allah, jangan engkau lemah.”

(HR. Muslim)



PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang tiada terhingga shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW, atas risalah yang diberikan dan dengan kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini yang terlahir di antara usaha dan doa orang-orang yang saya cintai, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua, Ayahku M. Nasir dan ibuku Turi Runi Yanti yang selalu memberikan dukungan semangat, material, serta doa. Karena tanpa doa dari orang tua mustahil tugas akhir ini dapat diselesaikan. Ketulusan kasih sayang, jerih payah, serta ridho orang tua yang telah menghantarkanku menjadi orang yang berilmu, berbudi dan bertanggung jawab.
2. Kepada almarhumah ayuk kandungku Tiara Dewi Puspita walaupun ayuk sudah tidak ada lagi dan memiliki kekurangan terimakasih telah menjadi penguat serta memberikan pelajaran tentang kesabaran kepadaku. Untuk adikku Asyifah Khairani terima kasih juga telah memberikan dukungan semangat dan mampu mengembalikan mood ku di kala stress dalam proses perkuliahan ini.

3. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan dorongan moril maupun material sehingga aku bias menyelesaikan pendidikanku.
4. Dosen pembimbingku Bapak Prof. DR. Supardi M, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M.Si selaku Dosen pembimbing II.
5. Sahabat – sahabat ku tercinta Huzaifah Aulia, Septi Anggraini, dan Shelli Yunitasari yang telah menemani proses panjang yang dilalui bersama aku bahagia suka dan duka. Meskipun nanti kita berpisah jangan lupakan aku dan selalu ingat aku.
6. Teman – teman seangkatan prodi Perbankan Syariah terkhusus kelas B yang saya banggakan. Terima kasih buat kalian yang saling menyemangati, saling memberikan dukungan satu sama lain dalam proses mengerjakan tugas akhir ini.
7. Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang menjadi kampus tempatku menimba ilmu dan almamaterku yang tercinta.
8. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri karena telah menjadi manusia yang kuat dan patang menyerah untuk bertahan melewati semua ujian ini sampai selesai.

ABSTRAK

Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint*
Terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan
BSI Mobile
(Studi Kasus Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)
Oleh Silvia Veronika, NIM 2011140042.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* terhadap minat mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile. Untuk menguji hal ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa kuesioner yang disebarikan pada 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan program SPSS versi 22. Dari hasil penelitian dan pembahasan ditemukan bahwa teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* berpengaruh terhadap minat mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile sebesar 67 % sedangkan sisanya sebesar 33 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci: *Teknologi Informasi, Risiko, Handling Complaint, Minat Nasabah*

ABSTRACT

*The Influence of Information Technology, Risk, and Handling
Complaints on Customer Interest in Using
BSI Mobile
(Case Study of UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu Student)
By Silvia Veronika, NIM 2011140042.*

This research aims to find out how much influence information technology, risk and complaint handling have on UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu students' interest in using BSI Mobile. To test this, researchers used quantitative methods with primary data collection techniques in the form of questionnaires distributed to 96 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression using the SPSS version 22 program. From the results of the research and discussion it was found that information technology, risk and complaint handling influenced UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu students' interest in using BSI Mobile by 67% while the remaining 33% was influenced by other variables outside the variables studied by the researcher.

***Keywords: Information Technology, Risk, Handling
Complaints, Customer Interest***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Pada Mahasiswa UIN Fatmawati Suakrno Bengkulu)”. Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusun Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada semua pihak yang menjadi bagian dalam penyelesaian skripsi ini, di antaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Zurkarnain, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menuntut ilmu hingga menyelesaikan studi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Supardi M, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Ibu Yenti Sumarni SE, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Bapak Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M.Si selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tua yang selalu mendoakan kesuksesan dan selalu memberikan motivasi selama ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, Juni 2024

Saya yang menyatakan

Silvia Veronika

NIM: 2011140042



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
1. Kegunaan Teoritis	8
2. Kegunaan Praktis	8
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II KAJIAN TEORI

A. Perbankan Syariah.....	16
B. Teknologi Informasi	17
1. Pengertiann Teknologi Informalsi	17
2. Indikaltor-Indikaltor Teknologi Informalsi.	17
C. BSI Mobile	20
1. Pengertiann BSI Mobile	20
2. Keunggulan BSI Mobile.....	20
3. Fitur BSI Mobile	21
D. Risiko	24
1. Pengertiann Risiko	24
2. Risiko dallalm menggunakn Mobile Balnking.....	24
3. Pencegalhaln ALdalnyal Penipualn.....	27
4. Indikaltor-Indikaltor Risiko.....	27
E. Handling Complaint.....	28
1. Pengertiann Halndling Complalint.....	28
2. Penyebab Halndling Complalint	29
3. Indikaltor-Indikaltor Halndling Complalint	31
F. Minat	32
1. Pengertiann Minalt	32
2. Indikaltor-Indikaltor Minalt.....	33
G. Kerangka Berpikir Penelitian	33
H. Hipotesis Penelitian.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	37
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Variabel dan Definisi Operasional	39
1. Variabel	39
2. Definisi Operasional	41
F. Teknik Analisis Data	44
1. Uji Kualitas Data	44
2. Uji Asumsi Dasar.....	46
3. Uji Asumsi Klasik	47
4. Uji Hipotesis	47
5. Koefisien Determinasi.....	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	51
B. Karakteristik Responden	54
C. Hasil dan Analisis	56
1. Uji Kualitas Data	56
2. Uji Asumsi Dasar.....	59
3. Uji Asumsi Klasik	62
4. Uji Hipotesis	64
5. Koefisien Determinasi.....	70
D. Pembahasan dan Analisis	71

BAB V PENUTUP

A.Kesimpulan.....	79
B.Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Skala Pengukuran Likert	41
Tabel 3.2 : Indikator-Indikator Penelitian	41
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.2 : Usia Responden.....	56
Tabel 4.3 : Asal Fakultas Responden	57
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.6 : Hasil Uji Kolmogrov Smirnov	61
Tabel 4.7 : Hasil Uji Homoginitas.....	62
Tabel 4.8 : Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.9: Hasil Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.10: Hasil Uji t Parsial	68
Tabel 4.11: Hasil Uji F Simultan.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir Penelitian.....	34
Gambar 4.1 : Histogram Regression Standarized	55
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas P-Plot	56
Gambar 4.3 : Hasil Uji Heterostedastisitas Dengan Scatter Plot	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : From Pengajuan Jurnal	88
Lampiran 2 : SK Pembimbing.....	90
Lampiran 3 : Halaman Persetujuan Penelitian	91
Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 5 : Surat izin Penelitian.....	97
Lampiran 6 : Data Responden	98
Lampiran 7 : Tabulasi Data	103
Lampiran 8 : Daftar Hadir Komprehensif Offline	116
Lampiran 9 : Blanko Nilai Ujian Komprehensif	117
Lampiran 10 : Surat Keterangan Pendamping Ijazah	118
Lampiran 11 : Lembar Bimbingan pembimbing I	119
Lampiran 12 : Lembar Bimbingan pembimbing II	121
Lampiran 13 : Daftar Nilai Artikel Jurnal Ilmiah	
Pembimbing I.....	123
Lampiran 14 : Daftar Nilai Artikel Jurnal Ilmiah.....	
Pembimbing II.....	124
Lampiran 15 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme	125
Lampiran 16 : Dokumentasi.....	126