

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RISIKO, DAN  
HANDLING COMPLAIN TERHADAP MINAT NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN BSI MOBILE  
(Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**ELYZA DEWI OKTAVIANI  
NIM. 19.52.31.144**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID  
SURAKARTA  
2023**

**PENGARUH PRESEPSI TEKNOLOGI RISIKO, DAN HANDLING  
COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN MOBILE BANKING  
(Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

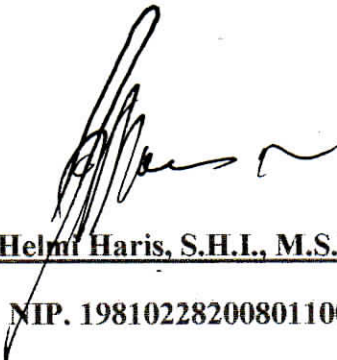
Oleh:

**ELYZA DEWI OKTAVIANI**

**NIM. 19.52.31.144**

Surakarta, 17 April 2023

Disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing Skripsi



**Helmi Haris, S.H.I., M.S.I**  
**NIP. 198102282008011005**

## SURAT PERTANYAAN BUKAN PLAGIASI

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ELYZA DEWI OKTAVIANTI  
NIM : 195231144  
PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul "**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RISIKO, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN BSI MOBILE (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)**".

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Sukoharjo, 17 April 2023



Elyza Dewi Oktavianti

## SURAT PERTANYAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ELYZA DEWI OKTAVIANTI

NIM : 195231144

PRODI : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RISIKO, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN BSI MOBILE (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)”**.

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan memperoleh data dari penyebaran kuesioner melalui *google form* dan penyebaran kuesioner di UIN Raden Mas Said. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Walaikumsalam Wr. Wb.*

Sukoharjo, 17 April 2023



Elyza Dewi Oktavianti

**PENGESAHAN**

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RISIKO, DAN HANDLING  
COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN BSI MOBILE  
(Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)**

Oleh :

**ELYZA DEWI OKTAVIANI**  
**19.52.31.144**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah pada hari Senin tanggal 08 Mei 2023 M/ 17 Syawal 1444 H dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Dr. Rahmawan Arifin, M.Si  
NIP. 19720304 200112 1 004

Penguji II  
Alvin Yahya, S.H., M.H.  
NIK. 19821113 201701 1 1091

Penguji III  
Meilana Widyaningsih, S.E.Sy., M.E.  
NIP. 19920518 20212 2 013

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si. ✱  
NIP. 19720304 200112 1 004

## **MOTTO**

”Cukuplah Bagi kami Allah, sebaik-baiknya pelindung dan sebaik-baiknya penolong bagi kami”.

Q.S. Ali Imran: 173

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan dengan rasa suka, duka, seneng, sedih, bahagia, hingga tegang. Oleh karena itu tulisan ini peneliti sembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta (Haryanto dan Suparmi) atas segala pengorbanan, cinta dan kasih sayang yang tak pernah luntur sedikitpun, doa selalu terpanjatkan untuk anak-anaknya. Selalu memberi dukungan dan semangat kepada anak-anaknya untuk meraih mimpinya.
2. Untuk kakak dan adikku tersayang ( Linda Hapriyanti, dan Kiky Amalia Rahmawati), yang selalu memberikan kebahagiaan, selalu menyemangati, terimakasih banyak kakak, dan adikku tersayang.
3. Terimakasih banyak untuk sahabat-sahabatku, yang telah memberikan dorongan, dukungan, dan bantuan ketika saya membutuhkan bantuan.
4. Keluarga besar Perbankan Syariah kelas D yang memberikan canda dan tawa dan semangat dalam menempuh di UIN Raden Mas Said.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RISIKO, HANDLING COMPLAINT (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)” Skripsi ini disusun guna menyelesaikan Studi jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Suarakarta.

Dalam penyusunan skripsi penulis menyadari bahwasannya telah mendapat banyak dukungan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang mana telah menyumbangkan banyak pikiran, waktu, dan tenaga dan lain sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, M.Ag., M.Pd selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E.m, M,Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bsinis Islam.
3. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.E.I selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



4. Helmi Haris, S.H.I., M.S.I., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas ekonomi dan Bsinis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak, ibu, saudaraku., Terimakasih atas doa, kasih sayang yang diberikan.
7. Teman- teman Perbankan Syariah D angkatan 2019 terimakasih canda tawa, kennagan, dan semangat yang diberikan selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membanttu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas amal baik semua pihak tersebut di atas dengan kebaikan serta pahala yang berlipat ganda. Akhirnya meslipun skripsi ini bermanfaat bagi penulis, maupun para pembaca sebagai penelitian yang lebih lanjut.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 17 April 2023

Penulis

## ABSTRAC

*By eliminating the need for consumers to visit the bank and interact with bank tellers, BSI Mobile may save time and money. Consumers can complete their transaction activity by accessing the application and selecting the features they require. It is apparent that as technology advances, there are hazards involved that must be ignored. By utilizing BSI Mobile, the bank has undoubtedly reduced any potential dangers, ensuring the security of every transaction the customer does. Due to the potential hazards associated with utilizing BSI Mobile, the bank must be ready to consider client concerns. With regards to customer concerns, this will serve as an assessment for the bank to keep enhancing the BSI Mobile system in order to provide consumers comfort in the future when they transact using BSI Mobile.*

*This study falls under the category of field research with a quantitative methodology. Students from UIN Raden Mas Said who utilized BSI Mobile made up the study's sample population. In this study, a sample of 100 respondents was acquired in order to calculate the sample using the Lemeshow formula. The research results show that the technology perception variable (X1) and complaint handling variable (X3) have an effect on the customer's interest in using BSI Mobile. While the risk variable (X2) has no effect on customer's interest in using BSI Mobile.*

*Keywords: technology perception, risk, handling complaint, BSI Mobile.*

## **ABSTRAK**

Adanya BSI Mobile ini dapat menghemat biaya dan waktu karena nasabah tidak harus datang ke bank dan menemui teller, cukup dengan membuka aplikasi dan memilih fitur sesuai kebutuhan maka kegiatan transaksi telah selesai tak dapat dipungkiri dengan berkembangnya teknologi maka terdapat juga risiko yang tidak dapat dihindari. Dalam penggunaan BSI Mobile pihak bank tentunya sudah meminimalisir risiko yang mungkin terjadi sehingga setiap kegiatan transaksi yang dilakukan nasabah aman. Dengan adanya risiko yang timbul pada saat penggunaan BSI Mobile mengharuskan bank memiliki kesiapan untuk menerima keluhan atau complaint dari para nasabah. Dengan adanya keluhan dari para nasabah ini akan menjadi evaluasi bagi pihak bank untuk terus memperbaiki sistem BSI Mobile sehingga kedepannya akan memberikan rasa nyaman ketika nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (field research), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa UIN Raden Mas Said yang menggunakan BSI Mobile. Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel menggunakan rumus Lemeshow diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi teknologi (X1) dan variabel handling complaint(X3) berpengaruh terhadap variabel minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Sedangkan variabel risiko (X2) tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

Kata kunci: persepsi teknologi, risiko, handling complaint, BSI Mobile

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN MELAKUKAN PENELITIAN .....	iv
HALAMAN NOTA DINAS .....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAC .....	xi
ABSTRAK .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Batasan Masalah.....	9
1.6 Manfaat penelitian .....	10
1.7 Jadwal Penelitian .....	10
1.8 Sistematika Penulisan Skripsi .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
2.1 Minat.....	12
2.1.1 Indikator Minat .....	12
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	13
2.2 Persepsi Teknologi .....	14
2.2.1 Faktor yang mempengaruhi persepsi .....	15

2.2.2	Proses terjadinya persepsi.....	16
2.2.3	Indikator persepsi teknologi .....	17
2.2.4	Manfaat adanya teknologi .....	18
2.2.5	Kekurangan teknologi .....	20
2.3	Risiko .....	21
2.3.1	Macam – Macam Risiko.....	21
2.3.2	Risiko dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	24
2.3.3	Pencegahan Adanya Penipuan .....	25
2.3.4	Indikator Risiko .....	25
2.4	Layanan.....	26
2.4.1	Servis Quality .....	26
2.4.2	<i>E-Servis Quality</i> .....	31
2.5	<i>Financial Technology</i> .....	32
2.5.1	BSI Mobile .....	32
2.6	Penelitian Yang Relevan.....	38
2.7	Kerangka Berpikir .....	46
2.8	Pengembangan Hipotesis .....	47
BAB III METODE PENELITIAN .....		50
3.1	Jenis Penelitian .....	50
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	50
3.3	Populasi dan Sampel.....	50
3.3.1	Populasi .....	50
3.3.2	Sampel .....	50
3.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	51
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	52
3.6	Analisis Data .....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		60
4.1	Hasil Penelitian .....	60
4.1.1	Gambaran Umum Penelitian.....	60
4.1.2	Karakteristik Responden .....	61
4.2	Hasil dan Analisis .....	65
4.3	Pembahasan dan Analisis.....	84
BAB V PENUTUP .....		89
5.1	Kesimpulan .....	89

5.2 Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Mobile Banking .....	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengaduan Nasaba .....	3
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir .....	47
Gambar 4.1 Histogram Regression Standarized Residual .....	71
Gambar 4.2 P-Plot .....	72
Gambar 4.3 Scatter Plot .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Tingkat Semester.....	64
.Tabel 4.4 karakteristik Responden Fakultas.....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov .....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji F Simultan.....	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	79
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji t Parsial.....	83



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Jadwal Penelitian .....	96
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	97
Lampiran 3 Data Responden .....	106
Lampiran 4 Jawaban Responnden .....	108
Lampiran 5 Bukti Penyebaran Kuesioner .....	119
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup .....	120

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

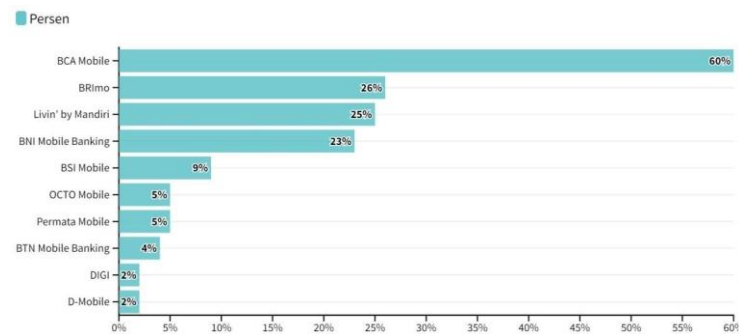
BSI Mobile merupakan bentuk dari perkembangan teknologi yang diterapkan Bank Syariah Indonesia untuk memfasilitasi transaksi ekonomi bagi umat Islam di Indonesia, selain itu BSI Mobile juga merupakan media informasi Bank Syariah Indonesia kepada nasabah. Adanya BSI Mobile ini diharapkan akan memudahkan proses layanan yang cepat, mudah, dapat diakses dimanapun dan kapanpun (Widya Santi, 2021). Pengembangan fitur juga menjadi point terpenting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah selain itu, fitur ini menjadi unggulan dan ciri khas tersendiri dari Bank Syariah Indonesia yang dapat dimanfaatkan langsung oleh nasabah secara efektif dan efisien (Pranatha, 2021).

Pada masa Pandemi Covid-19 peran BSI Mobile ini sangat membantu nasabah dalam melakukan kegiatan ekonomi, karena Pandemi Covid-19 mengimbau masyarakat untuk tidak melakukan aktivitas di luar rumah, guna memutus rantai penularan virus tersebut. Aplikasi BSI Mobile menyediakan berbagai layanan sesuai kebutuhan nasabah seperti tagihan PLN, telepon, pembayaran UKT, BPJS, asuransi, internet bahkan pembayaran zakat, infaq dan sedekah yang dapat dilakukan pada aplikasi (Nifa, 2021).

Bank Syariah Indonesia terbentuk dari merger atau gabungan dari BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah. Bank BSI resmi dibentuk pada 1 Februari 2021 dengan jumlah nasabah 17,78 juta orang pengguna

([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)).

Gambar 1.1 Grafik Pengguna Mobile Banking



Sumber: Hasil Survey Populix (<https://goodstats.id/>)

Dari hasil survey pada grafik tersebut menunjukkan bahwa pengguna BSI Mobile menempati urutan kelima dengan persentase 9% di bawah BCA Mobile, BRImo, Livin by Mandiri, dan BNI Mobile Banking. Ini berarti masih banyak masyarakat yang sudah menjadi nasabah BSI namun belum menggunakan BSI Mobile untuk melakukan transaksi ekonomi.

Transformasi digital yang dilakukan bank BSI ini menjadi salah satu target yang terus dikejar, khususnya dengan memperluas jangkauan layanan publik hingga ke daerah pelosok. Upaya ini juga terus mengalami evaluasi dengan menambah fitur-fitur yang dapat membantu dan mempermudah kegiatan transaksi nasabah. Dengan adanya fitur-fitur yang baru dan perbaikan sistem BSI Mobile ini, diharapkan akan memudahkan nasabah dalam kegiatan transaksi ekonomi. Adanya BSI Mobile ini mampu mengatur uang dan waktu karena nasabah tidak diharuskan pergi ke bank dan menemui *teller*, cukup dengan membuka aplikasi dan memilih

fitur sesuai kebutuhan maka kegiatan transaksi telah selesai (Putri, 2021)

Namun target transformasi digital tersebut tidak selaras dengan persepsi teknologi dari sebagian pengguna BSI Mobile. Dalam penilaian pengguna BSI Mobile pada Play Store masih banyak yang mengeluhkan sistem aktivasi yang rumit, sulit dan sangat detail sehingga menyusahkan nasabah. Banyak nasabah yang mengalami kendala saat aktivasi, baik saat verifikasi wajah maupun verifikasi melalui sms. Nasabah melakukan verifikasi wajah berulang kali namun selalu gagal dan muncul keterangan aktivasi belum berhasil (<https://play.google.com/>).

Aplikasi BSI Mobile terjamin keamanannya, namun hal itu justru mempersulit bagi pengguna dalam melakukan transaksi. Nasabah harus menginput PIN sebelum melakukan transaksi bahkan saat nasabah mencari menu lain juga harus menginput kata sandi yang dibuat sebelumnya secara berulang. Bagi nasabah hal ini mempersulit dan memperlambat proses transaksi. Selain itu menu-menu pada BSI Mobile yang terlalu banyak dan susah dicari juga mempersulit nasabah. Seperti yang dialami oleh pengguna BSI Mobile pada penilaiannya di Play Store yang mengatakan “UInya sangat amat tidak user friendly. Mau nambahin daftar rekening favorit transfer aja gak ketemu gimana caranya. Terlalu banyak di opsi menunya” (<https://play.google.com/>).

Tak dapat dipungkiri dengan berkembangnya teknologi maka terdapat juga risiko yang tidak dapat dihindari. Secara umum risiko merupakan dampak negatif atau bahaya dari sesuatu yang sedang

dilakukan yang dapat berakibat kerugian ([www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id)). Dalam penggunaan BSI Mobile pihak bank tentunya sudah meminimalisir risiko yang mungkin terjadi sehingga setiap kegiatan transaksi yang dilakukan nasabah aman. Upaya menjamin keamanan pencucian uang maka PIN (*Personal Identification Number*) digunakan nasabah untuk menjaga kerahasiaan dan menghindari kejahatan atau kebobolan transaksi (Putra, 2021). Sedangkan risiko yang biasa timbul ketika menggunakan BSI Mobile yaitu gangguan khususnya pada malam hari yang menyebabkan aplikasi yang tidak bisa diakses sehingga menunda kegiatan transaksi.

Kegagalan transaksi juga sering dialami oleh pengguna BSI Mobile seperti yang dialami oleh salah satu pengguna BSI Mobile “Saya transaksi katanya transaksi tidak dapat diproses, tapi kok saldo saya terpotong. Di daftar mutasi tidak ada nama penerima jadi tidak bisa buat bukti transfer. Jadi saya harus bayar 2 kali”. Kemudian juga terdapat keluhan dari nasabah lain yaitu “Mau bayar tagihan, saldo berkurang namun tagihannya belum terbayar. Pas bayar shopee juga seperti itu. Dan sekarang mau buka malah ga bisa, notif permintaan kehabisan waktu terus kenapa sih?”.;

Dengan adanya risiko yang timbul pada saat penggunaan BSI Mobile mengharuskan bank memiliki kesiapan untuk menerima keluhan atau complaint dari para nasabah. Pada tahun 2021 terdapat 231.542 pengaduan yang diajukan kepada pihak BSI baik secara daring maupun luring. Keluhan terbanyak terjadi pada Triwulan IV dengan jumlah

keluhan pengaduan 66.694 kasus (BSI, 2022). Berikut jumlah pengaduan BSI pada tahun 2021:

Gambar 1.2 Jumlah Pengaduan Keluhan Nasabah

	TRIWULAN I	TRIWULAN II	TRIWULAN III	TRIWULAN IV	TOTAL
Total Pengaduan	33.402	69.460	61.986	66.694	231.542
Dalam Proses	0	0	0	733	733
Selesai	33.402	69.460	61.986	65.961	230.809

Sumber: Annual Report Bank BSI 2021 (<https://bankbsi.co.id>)

Dari banyaknya pengaduan yang diajukan nasabah sudah terselesaikan sebanyak 230.809 kasus dengan rata-rata penyelesaian 7-10 hari di masa kerja. Sedangkan 733 kasus masih dalam tahap penyelesaian dari pihak bank BSI. Seperti yang terjadi pada bulan Oktober lalu terdapat nasabah yang menjadi kejahatan *social engineering* karena nasabah lalai memberikan transaksi data yang aman, rahasia, dan andal sehingga target dapat melakukannya membobol dan melakukan transaksi dengan lancar. Setelah mendapat keluhan mengenai terjadinya penipuan tersebut pihak bank melakukan investigasi atas pengaduan tersebut. Pihak bank sangat menyesalkan kejadian tersebut karena nasabah memberikan informasi yang akurat dan pribadi kepada pihak yang tidak bertanggung jawab melalui telepon atau digital akan memungkinkan orang untuk menggunakan ATM nasabah dan mencuri uang di dalamnya. dan mengambil sejumlah uang (radarsemarang.jawapos.com).

Terdapat juga kejadian pada bulan Oktober, nasabah mengatakan bahwa ia ditelfon seseorang yang mengaku sebagai call senter bank BSI. Penipu tersebut memberitahu bahwa terdapat seseorang yang akan

mengganti nomer telepon yang terdapat pada data diri, dengan sangat menyakinkan penipu tersebut menjelaskan bahkan penipu tersebut mengetahui data diri, dan nomor rekening nasabah. Karena nasabah panik maka nasabah memberikan kode OTP dan akhirnya uang sejumlah Rp. 4.500.000 berhasil diambil penipu. Kemudian nasabah melakukan complaint kepada pihak BSI namun sayangnya pihak Bank BSI belum melakukan tanggapan terhadap kasus ini (sumber: [mediakonsumen.com](http://mediakonsumen.com)).

Penanganan yang responsif dan cepat dapat menambah rasa kepuasan nasabah yang menggunakan BSI Mobile (Rohma, 2021). Ketika terjadi risiko kegagalan transaksi, maka nasabah berhak untuk mengajukan keluhan kepada pihak bank untuk diproses lebih lanjut. Dengan adanya keluhan dari para nasabah ini akan menjadi evaluasi bagi pihak bank untuk terus memperbaiki sistem BSI Mobile sehingga kedepannya akan memberikan rasa nyaman ketika nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile (Febrina, 2022).

Penelitian (Putra, 2021) Persepsi teknologi tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, risiko tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, dan Handling complaint berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

Penelitian (Lestari, 2021) Persepsi kemudahan tidak memberi pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan mobile banking, faktor persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap loyalitas menggunakan mobile banking, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas menggunakan mobile banking.

Penelitian (Joni et al., 2022) Penggunaan mobile banking BSI dipengaruhi oleh persepsi risiko nasabah sebesar 0,638 atau 63,8%. Penggunaan mobile banking BSI dipengaruhi oleh persepsi kepercayaan nasabah sebesar 0,758 atau 75,8%.

Penelitian (Rohma, 2021) variabel Persepsi Teknologi, Persepsi Risiko dan Handling Complaint berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah. Variabel Persepsi Teknologi, dan Handling Complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel Persepsi Risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Minat Nasabah.

Dari beberapa penelitian tersebut terdapat perbedaan mengenai pengaruh persepsi teknologi, risiko, dan handling complaint terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Hal ini selaras dengan penelitian yang akan dilakukan, dengan menggunakan sampel responden Mahasiswa UIN Raden Mas Said. Mahasiswa merupakan salah satu generasi Z yang sangat yang mengikuti adanya perkembangan teknologi dan kritis terhadap adanya perubahan teknologi. Sehingga peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RISIKO, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN BSI MOBILE ( Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)”**.



## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pada pengguna baru BSI Mobile nasabah kesulitan melakukan aktivasi. Kesulitan tersebut berupa verifikasi melalui sms dan verifikasi wajah yang selalu gagal dan membutuhkan waktu yang lama (PlayStore, 2023)
2. Banyaknya fitur menu di BSI Mobile yang malah mempersulit nasabah mencari menu sesuai transaksi yang diinginkan dan ketika membuka sub menu selanjutnya harus menginput kata sandi yang justru mempersulit dan meperlambat kegiatan transaksi (PlayStore, 2023).
3. Sistem yang sering eror sehingga transaksi gagal namun saldo tetap terpotong (PlayStore, 2023).
4. Handling complaint BSI yang tidak solutif, kurang efektif dan kurang responsif (PlayStore, 2023).

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh persepsi teknologi terhadap minat Mahasiswa UIN RadenMas Said dalam menggunakan BSI Mobile?
2. Bagaimana pengaruh risiko terhadap minat Mahasiswa Uin Raden Mas Said dalam menggunakan BSI Mobile?

3. Bagaimana pengaruh *handling complaint* terhadap minat Mahasiswa UIN Raden Mas Said dalam menggunakan BSI Mobile?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi teknologi dapat mempengaruhi minat Mahasiswa UIN Raden Mas Said dalam menggunakan BSI Mobile.
2. Untuk mengetahui apakah risiko dapat mempengaruhi minat Mahasiswa UIN Raden Mas Said dalam menggunakan BSI Mobile.
3. Untuk mengetahui apakah *handling complaint* dapat mempengaruhi minat Mahasiswa UIN Raden Mas Said dalam menggunakan BSI Mobile.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian ini fokus pada Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile. Terkait dengan luasnya ruang lingkup permasalahan dan waktu serta keterbatasan penelitian ini, sehingga penelitian dibatasi pada variabel persepsi teknologi, risiko dan handling complaint sebagai variabel independen (X) dan minat menggunakan BSI Mobile sebagai variabel dependen (Y). Peneliti mengambil sampel Mahasiswa UIN Raden Mas Said.

## **1.6 Manfaat penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya pada bidang ilmu perbankan, sehingga dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

Bagi Bank Syariah Indonesia penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk mengevaluasi sistem BSI Mobile agar lebih baik lagi kedepannya dalam melakukan pelayanan kepada nasabah.

## **1.7 Jadwal Penelitian**

Penelitian akan dilakukan pada bulan Desember 2022 sampai dengan Maret 2023.

## **1.8 Sistematika Penulisan Skripsi**

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian. Maka sistematika dalam penelitian ini yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai kajian teori yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Selain itu pada bab ini berisi hasil

penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai waktu & tempat penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data, dan sumberdata, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

### BAB IV ANALISIS DATA & PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

### BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran bagi Bank BSI dan peneliti.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **2.1 Minat**

Menurut (Pratiwi, 2017) minat merupakan adanya kecenderungan mengenai perasaan senang pada diri seseorang yang menyebabkan selalu memperhatikan dan mengingat secara terus menerus. Menurut (Ubaidillah, 2020) minat merupakan sumber motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan apa yang ingin dilakukan yang mendatangkan kepuasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa minat merupakan kecenderungan dan keinginan terhadap sesuatu yang terjadi pada diri seseorang yang ketika dilakukan terdapat rasa senang, dan gairah.

#### **2.1.1 Indikator Minat**

Menurut Ferdinan dalam (Bagastia, 2018) adanya minat ini dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator yaitu

1. Minat transaksional

Minat transaksional merupakan kecenderungan seseorang untuk membeli sesuatu.

2. Minat preferensial

Minat preferensial merupakan perilaku yang mempunyai preferensi utama terhadap suatu produk.

3. Minat refresial

Minat refresial merupakan kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.

#### 4. Minat eksploratif

Minat eksploratif merupakan menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminati dan mencari informasi untuk mendukung.

### **2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Minat**

Selain indikator terdapat juga faktor yang mempengaruhi adanya minat seseorang terhadap sesuatu. Menurut (Suhayati et al., 2022) terdapat faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi minat seseorang, yaitu:

#### **2.1.2.1 Faktor internal yang mempengaruhi minat**

- 1) Motif merupakan keadaan dalam diri seseorang yang mendorong untuk melakukan aktivitas yang disukai.
- 2) Sikap merupakan adanya kecenderungan untuk melakukan suatu dan terdapat rasa puas ketika melakukan sesuatu hal.
- 3) Perhatian merupakan keadaan psikis yang tertuju padasesuatu dan menimbulkan sikap perhatian dan pengamatan
- 4) Tanggapan merupakan ingatan seseorang setelah melakukan pengamatan atau setelah melakukan suatu hal yang disukai.
- 5) Persepsi merupakan penilaian terhadap sesuatu setelah mengidentifikasi dan melakukan pengamatan.

### **2.1.2.2 Faktor eksternal yang mempengaruhi minat**

- 1) Lingkungan fisik yaitu lingkungan yang berhubungan langsung dengan diri seseorang.
- 2) Lingkungan sosial yaitu lingkungan sekitar dimana terjadi interaksi antar individu yang mempengaruhi sesuatu.

## **2.2 Persepsi Teknologi**

Persepsi merupakan penilaian terhadap sesuatu yang timbul dari pemikiran seseorang setelah mendapatkan gambaran stimulus yang dirasakan oleh panca indra. Melalui penilaian tersebut maka timbul pandangan seseorang terhadap sesuatu yang diamati (Prakosa, 2019). Menurut KBBI persepsi merupakan penilaian atau tanggapan langsung dari seseorang terhadap sesuatu melalui panca inderanya ([www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id)). Menurut (Daulay, 2014) Persepsi yaitu merupakan proses penerimaan stimulus yang dihasilkan melalui panca indra yang kemudian akan menghasilkan penilaian terhadap apa yang dilihat dan dirasakan oleh panca indra. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan penilaian seseorang terhadap sesuatu akibat dari stimulus yang dihasilkan oleh panca indra.

Teknologi berasal dari Bahasa Yunani yaitu “techno” yang artinya keahlian dan “logia” yang artinya pengetahuan sehingga teknologi merupakan pengetahuan mengenai keahlian yang dapat digunakan untuk mempermudah pekerjaan manusia. Teknologi merupakan gabungan antara keahlian dan pengetahuan yang membentuk sarana yang memiliki tujuan praktis untuk menunjang kehidupan manusia dan mempermudah pekerjaan manusia

(Ellitan, 2003). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Persepsi teknologi merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu sarana apakah dapat mempermudah pekerjaan manusia ataupun menghambat pekerjaan manusia.

### **2.2.1 Faktor yang mempengaruhi persepsi**

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi menurut (Walgito, 2010) yaitu:

1. Objek yang dipersepsi

Objek persepsi dapat datang dari dalam individu manusia itu sendiri atau diluar dari individu, namun biasanya yang mempunyai stimulus paling besar datang dari luar individu atau lingkungan sekitar individu. Apa yang dirasakan oleh panca indera digunakan sebagai stimulus untuk menghasilkan penilaian atau persepsi.

2. Alat indera, syaraf dan susunan syaraf

Alat indera atau reseptor yaitu serangkaian alat yang digunakan untuk mengumpulkan, mengenali, merasakan sehingga menghasilkan informasi untuk memberikan persepsi dan respon terhadap sesuatu. Syaraf merupakan penyampai informasi dari reseptor atau alat indera kepusat syaraf. Sedangkan susunan syaraf merupakan alat untuk mengadakan respon yang disampaikan oleh syaraf yang biasanya menghasilkan respon dari syaraf motoris.



### 3. Perhatian

Untuk menghasilkan persepsi maka dibutuhkan perhatian, perhatian merupakan pemusatan fokus dan konsentrasi dari seluruh aktivitas individu terhadap suatu objek.

#### **2.2.2 Proses terjadinya persepsi**

Menurut (Walgito, 2010) terdapat proses terjadi persepsi yaitu sebagai berikut:

1. Stimulus atau situasi yaitu proses dimana terdapat objek baik dari internal dan eksternal dari individu tersebut yang menimbulkan stimulus panca indera.
2. Registrasi yaitu proses dimana stimulus yang diterima oleh panca indera kemudian diteruskan oleh syaraf yang akan mempengaruhi persepsi dan respon individu tersebut.
3. Interpretasi yaitu proses cara pandang seseorang yang bergantung pada pendalamn, motivasi, dan kepribadian seseorang sehingga setiap orang mempunyai pandangan yang berbeda antar satu dengan yang lain.
4. Umpan balik atau *feedback* yaitu proses atau tanggapan terhadap sesuatu yang sudah disampaikan oleh syaraf yang didapatkjan stimulus oleh panca indera.

### 2.2.3 Indikator persepsi teknologi

Menurut (Lestari, 2021) terdapat beberapa indikator persepsi teknologi yaitu:

1. Kemudahan

Kemudahan merupakan tingkat seseorang meyakini sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pekerjaan.

2. Kelayakan

Kelayakan merupakan sesuatu yang dapat dikatakan pantas dan siap digunakan untuk melakukan kegiatan transaksi.

3. Dapat dikontrol

Dapat dikontrol yang dimaksud yaitu transaksi yang berjalan dapat dikontrol dan diawasi oleh individu tersebut.

4. Kemanfaatan

Kemanfaatan yaitu sesuatu yang dapat membawa kemudahan bagi seseorang.

5. Efektifitas dan efisiensi

Efektifitas dan efisiensi yaitu sesuatu yang dapat mempercepat pekerjaan dan mempersingkat waktu.

6. Meningkatkan produktifitas

Meningkatkan produktifitas yang dimaksud yaitu sesuatu yang tidak menghambat suatu pekerjaan lain.

#### 2.2.4 Manfaat adanya teknologi

Terdapat juga manfaat dari adanya teknologi informasi dalam berbagai bidang (Cholik, 2021) antara lain:

a. Pendidikan

Dengan adanya teknologi informasi kita mampu meningkatkan mutu pendidikan dengan memperluas referensi-referensi sumber belajar, dengan adanya teknologi informasi maka siswa akan mudah mengakses materi dimana saja dan kapan saja. Pandemi Covid-19 membawa siswa untuk beradaptasi menggunakan sistem belajar *daring* atau online tanpa adanya tatap muka, maka dengan adanya teknologi informasi memudahkan guru dan siswa untuk tetap mengadakan kegiatan belajar mengajar tanpa harus tatap muka, selain itu maka terdapat efisiensi waktu dan efektivitas dalam memanfaatkan teknologi yang ada. (Fitriyadi, 2015). Dengan adanya teknologi informasi ini diharapkan akan meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia dengan meningkatkan motivasi belajar siswa, memfasilitasi perolehan ketrampilan dasar, membantu eksplorasi minat dan mempersiapkan individu terhadap laju perkembangan teknologi dunia.

b. Industri atau Bisnis

Saat ini kita memasuki revolusi industri 4.0 dimana manusia sebagai operator jarak jauh untuk mengontrol pekerjaan

dengan media internet. Maka dengan adanya teknologi informasi akan mempermudah kegiatan promosi dan pemasaran untuk memajukan bisnis. Dengan menggunakan teknologi informasi maka dapat menghemat biaya dan waktu karena kita dapat melakukan kegiatan pemasaran dalam satu waktu dalam jangkauan yang luas.

c. Kesehatan

Dengan adanya teknologi informasi maka masyarakat lebih mudah mengakses dan mendapat informasi mengenai kesehatan dengan cepat, akurat dan tepat. Terdapat juga beberapa aplikasi yang menyediakan layanan untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus tatap muka, sehingga akan mempermudah mengambil langkah untuk pertolongan pertama ketika sedang sakit.

d. Pemerintah

Dengan adanya teknologi informasi dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat tanpa harus mendatangi kantor, selain itu terdapat hubungan transparansi antara pemerintah dan masyarakat. Serta pelaksanaan pemerintahan akan lebih efisien dan lebih mudah terkoordinasi dengan adanya teknologi informasi.

e. Hiburan

Dengan adanya teknologi informasi dapat digunakan untuk *content creator* untuk membuat animasi, video, iklan yang lebih menarik sebagai hiburan bagi masyarakat. Selain itu adanya teknologi informasi dapat menambah lapangan pekerjaan.

### **2.2.5 Kekurangan teknologi**

Selain manfaat teknologi informasi yang dapat dirasakan pengguna, terdapat juga kekurangan dari teknologi informasi yaitu (Mayeni et al., 2019):

- a. Rendahnya nilai karakter dalam kehidupan sosial, dengan adanya perkembangan teknologi ini membuat masyarakat sulit memilah tindakan yang baik dan yang salah. Munculnya tren-tren dari berbagai media yang menjadikan terciptanya pola pikir yang tidak sesuai dengan budaya dan kepribadian bangsa.
- b. Berkurangnya komunikasi antara manusia dengan lingkungan sekitar, dengan adanya perkembangan teknologi ini membuat seseorang lebih fokus terhadap telepon genggamnya dari pada lingkungan sekitarnya. Mereka lebih sibuk dan tidak menghargai orang-orang yang berada di sekitarnya.
- c. Rendahnya tingkat kepedulian terhadap sesama, dengan adanya perkembangan teknologi membuat masyarakat acuh dan tidak peduli dengan kesulitan orang lain karena lebih mementingkan dunianya sendiri.

- d. Kejahatan internet atau *cyber crime* yaitu kejahatan yang perbuatannya menggunakan internet yang dapat dilakukan kapanpun dan manapun yang jangkauannya lebih luas hingga luar negeri dan kerugiannya jauh lebih besar.
- e. Adanya penipuan, perjudian, pornografi yang tidak bisa dikendalikan yang dapat ditiru oleh masyarakat.

### **2.3 Risiko**

Menurut Peraturan Bank Indonesia No 5/8/2003 Mengenai Penerapan Manajemen resiko Bank Umum, resiko adalah adanya kemungkinan terjadi kejadian atau peristiwa yang berdampak pada kerugian Bank (Peraturan Bank Indonesia No: 5/8/PBI/2003, 2003). Sedangkan menurut (Darmawi, 2016) resiko yaitu potensi buruk dari suatu kegiatan yang tidak dapat dihindari. Dalam dunia perbankan resiko sangat berhubungan erat, sehingga resiko dalam konteks perbankan yaitu kejadian yang mungkin terjadi baik dapat diperkirakan maupun tidak dapat diperkirakan yang dapat mempengaruhi permodalan dan pendapatan bank (Purnama, 2019).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa resiko adalah sesuatu kejadian yang kemungkinan terjadi baik yang dapat diperkirakan maupun tidak dapat diperkirakan yang berdampak buruk bagi pendapatan dan permodalan bank yang tidak dapat dihindari.

#### **2.3.1 Macam – Macam Risiko**

Dalam dunia perbankan terdapat beberapa macam resiko yang mungkin terjadi antara lain (Bank Indonesia, 2011):

1. Risiko Kredit adalah risiko akibat ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban kepada bank sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Misalnya, jika bank memberikan KPR kredit kepada nasabah, risiko kredit yang akan terjadi adalah nasabah akan tergoda untuk mengembalikan pinjaman sebelum waktu yang telah disepakati berlalu.
2. Risiko Pasar adalah perubahan nilai aset akibat perubahan harga pasar yang dapat merugikan kelompok maupun individu. Contohnya perusahaan mempunyai portofolio saham senilai Rp. 10.000.000 kemudian harga saham jatuh sehingga mengalami penurunan menjadi Rp. 7.000.000, maka perusahaan tersebut mengalami kerugian sebesar Rp.3.000.000 akibat penurunan nilai saham.
3. Risiko Likuiditas adalah risiko yang timbul akibat kegagalan bank dalam memenuhi persyaratan jangka pendek jangka pendek dari aset likuid secara tepat waktu dengan bahan berkualitas tinggi yang dapat digunakan, tanpa mengganggu kondisi operasional dan keuangan bank. Dalam hal ini bank tidak dapat memberikan pembiayaan pada saat nasabah akan melakukan pengajuan kredit karena dana yang tersedia tidak mencukupi.
4. Risiko operasional didefinisikan sebagai risiko yang diakibatkan oleh proses internal yang tidak dikelola dengan baik, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan tekanan

eksternal yang berdampak negatif terhadap operasional bank. Sebagai contoh ATM palsu dan terminal pembobolan kartu kredit.

5. Risiko Hukum mengacu pada risiko yang terkait dengan mengikuti aspek Hukum dan Yuridis. Contohnya ketidakpatuhan terhadap ketentuan hukum kontrak yang sifat hukumnya masih lemah.
6. Risiko Reputasi adalah risiko akibat rendahnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan terhadap mereka akibat persepsi negatif mereka terhadap bank. bersumber dari persepsi negatif terhadap bank. Contohnya ketika terdapat dua perusahaan yang sedang bekerjasama dalam suatu proyek, kemudian salah satu perusahaan terkena kasus pencemaran nama baik. Secara otomatis perusahaan yang bekerjasama dengan perusahaan yang terkena kasus ikut tercemar karena terasosiasikan dengan perusahaan yang terkena kasus.
7. Risiko Stratejik adalah risiko yang muncul sebagai akibat dari kegagalan untuk menindaklanjuti rencana untuk mengatasi masalah dan kegagalan untuk mengambil tindakan untuk menangkal perubahan lingkungan bisnis. Contohnya ketidaktepatan dalam mengambil sikap atas adanya kebijakan ekonomi negara.
8. Risiko Kepatuhan yaitu perilaku berisiko yang dilakukan bank disebabkan karena tidak mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta tidak melaksanakan prinsip syariah.. Contohnya bank telat mengumpulkan laporan keuangan sehingga harus



membayar denda yang telah ditentukan.

9. Risiko Imbal Hasil yaitu Risiko Imbal Hasil adalah risiko yang timbul akibat perubahan ambang batas Imbal Hasil yang dilaporkan oleh Bank kepada nasabah; perubahan ini dapat memperburuk situasi bagi perilaku nasabah pihak ketiga Bank.
10. Risiko Investasi didefinisikan sebagai risiko yang muncul segera setelah bank memutuskan untuk melakukan renegotiasi kontrak penjualan perusahaan nasional yang didasarkan pada profit-and-loss sharing. Misalnya ketika nasabah berinvestasi kepada bank lalu mengalami nilai investasinya mengalami penurunan. Maka bank ikut mengganggu nilai kerugian nasabah yang berinvestasi.

### **2.3.2 Risiko dalam menggunakan *Mobile Banking***

Adapun risiko yang timbul ketika menggunakan *mobile banking* ([www.sikapiuangmu.ojk.go.id](http://www.sikapiuangmu.ojk.go.id)):

1. *Pharming* adalah tindakan peretas atau penipu yang memindahkan informasi dari satu situs asli ke situs palsu lainnya tanpa sepengetahuan pihak berwenang. Setelah itu, penipu mentransfer data yang disembunyikan korban agar penipu dapat mengakses data korban.
2. *Spoofing* adalah praktik menyembunyikan identitas seseorang dengan memberikan informasi palsu seperti nama, alamat email, dan nomor telepon seseorang. Agar korban mengerti dan patuh, penipu biasanya mengaku berurusan dengan pebisnis ternama.
3. *Keylogger* Ini adalah sistem atau program yang dapat menyembunyikan pengguna atau penyusup menggunakan tombol keyboard tanpa

sepengetahuan nasabah.

4. *Phising* yaitu tindakan memperoleh informasi pribadi seperti user ID, PIN, nomor rekening bank atau nomor kartu kredit secara ilegal. Data diri yang didapat digunakan untuk mengakses rekening, melakukan penipuan kartu kredit.
5. *Sniffing* yaitu tindakan menyadap paket data yang lalu-lalang pada jaringan.

### **2.3.3 Pencegahan Adanya Penipuan**

Untuk mencegah adanya penipuan dan kebocoran informasi data diri, kita dapat melakukan beberapa hal berikut:

1. Melindungi komputer dengan anti-virus dan program *firewell* agar melindungi dari kebocoran data.
2. Segera menghubungi bank yang bersangkutan dan melaporkan tindakan yang dirasa mencurigakan.
3. Hindari mengirim email atau SMS yang meminta informasi pribadi. Bank tidak pernah meminta informasi, bahkan nomor PIN.
4. Memastikan bahwa alamat website internet banking benar.

### **2.3.4 Indikator Risiko**

Terdapat beberapa indikator risiko menurut(Musyaffi & Kayati, 2020) yaitu sebagai berikut:

1. Risiko Kinerja merupakan sesuatu yang mungkin terjadi pada saat melakukan suatu pekerjaan yang dapat berdampak buruk

terhadap pekerjaan tersebut.

2. Risiko keuangan merupakan sebuah kemungkinan yang berdampak pada kerugian keuangan.
3. Risiko Informasi yaitu suatu penyalahgunaan informasi yang dapat merugikan dan berdampak buruk.
4. Risiko Psikologis yaitu suatu kejadian yang dapat menimbulkan kekhawatiran pada diri seseorang.

## **2.4 Layanan**

Layanan (Mawey et al., 2018) merupakan suatu kegiatan membantu yang dilakukan secara sukarela kepada pihak lain dengan tujuan mencapai kepuasan. Layanan merupakan rangkaian aktivitas yang dapat menimbulkan kepuasan bagi penerima layanan, ketika layanan yang diberikan baik maka akan tercipta loyalitas seseorang terhadap pemberi layanan atau lembaga. Terdapat dua macam layanan yaitu *servis quality* dan *e-servis quality*.

### **2.4.1 Servis Quality**

*Servis quality* menurut Gonros (1978) dalam (Azizah A & Hidayat, 2022) yaitu didefinisikan menjadi dua, pertama kualitas teknis dan kualitas fungsional. Untuk kualitas teknis berhubungan dengan sesuatu yang langsung diberikan oleh pemberi layanan. Dalam perbankan *servis quality* ini berkaitan dengan proses pelayanan transaksi nasabah kepada pihak bank secara langsung atau *face to face*. Salah satu bentuk dari *servis quality* yaitu *handling complaint*.

#### **2.4.1.1 Handling Complaint**

*Complaint* atau dalam bahasa Indonesia berarti pengaduan. Secara harafiah pengaduan menurut KBBI merupakan ungkapan rasa tidak puas dan tidak senang terhadap sesuatu yang perlu diperhatikan ([www.kkbi.web.id](http://www.kkbi.web.id)). Sedangkan menurut (Batin, 2019). Keluhan merupakan ungkapan rasa kekecewaan dan ketidakpuasan terhadap sesuatu. Pengaduan (18/POJK.07/2018, 2018) adalah sebuah ungkapan atau ekspresi Ketidakpuasan konsumen, baik lisan maupun tertulis, yang disebabkan oleh kegagalan materi atau potensi kegagalan materi karena pembayaran yang tidak tepat waktu dan/atau dokumen yang tidak lengkap terkait dengan transaksi keuangan yang tidak terselesaikan, membahayakan konsumen.

Penanganan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ([www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id)) merupakan sebuah proses, cara dan perbuatan yang berupa tanggapan untuk menangani sesuatu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *handling complaint* atau penanganan pengaduan yaitu sebuah proses dan cara untuk menanggapi ungkapan ketidakpuasan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung yang disebabkan oleh terjadinya atau terdapat potensi terjadi yang merugikan konsumen sehingga perlu tindakan untuk diperhatikan.

##### **2.4.1.1.1 Indikator Handling Complaint**

Terdapat beberapa indikator dalam *handling complaint* seperti

yang dikemukakan pada buku “Memahami Bisnis Bank Syariah” yang dikuti oleh (Hakim, 2019)) yaitu:

1. Empati terhadap penyampaian keluhan (empathy)
2. Kecepatan memberikan tanggapan (quick response)
3. Kredibilitas (credibility)
4. Permintaan maaf (apology)
5. Perhatian (attentiveness)

#### **2.4.1.1.2 Proses Penerimaan *Handling Complaint***

Dalam menangani keluhan nasabah, yang dilakukan petugas bank yaitu:

1. Menyimak
  - a. Tenang dan sabar dalam menghadapi keluhan nasabah
  - b. Menunjukkan empati terhadap nasabah
  - c. Mencari ruangan khusus untuk nasabah menyampaikan keluhannya

#### 2. Buat Catatan

Ketika nasabah menyampaikan keluhannya, petugas bank sebaiknya merangkum semua keluhan nasabah tersebut, mulai dari data nasabah, waktu dan kronologis permasalahan secara detail sehingga bank dapat menganalisis dan menentukan tindakan selanjutnya.

3. Konfirmasi terhadap permasalahan yang dihadapi
4. Penyelesaian Masalah

Permasalahan yang disampaikan nasabah lalu diselesaikan melalui proses internal bank, dan nasabah ditawarkan solusi produk maupun layanan yang memenuhi kebutuhan nasabah dan menghindari kesalahan yang sama.

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah bahwa bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dengan baik. Untuk menyelesaikan pengaduan nasabah, bank memiliki prosedur yang meliputi:

1. Penerimaan Pengaduan, bank akan menerima pengaduan dari nasabah.
2. Penanganan dan penyelesaian pengaduan, setelah nasabah melakukan pengaduan kepada bank maka bank akan melakukan penanganan berupa penyelesaian masalah dan pemberian solusi yang tepat yang kemungkinan terjadi kesalahan yang sama kecil.
3. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan, setelah nasabah memberikan solusi terhadap masalah tersebut pihak bank akan memantau keefektifitas solusi yang diberikan.

Proses pengaduan nasabah yang dilakukan oleh petugas bank dibagi menjadi beberapa tahapan hal ini dijelaskan pada buku “Memahami Bisnis Bank Syariah” yang dikutip oleh (Hakim, 2019):

1. Nasabah menyampaikan pengaduannya pada bank setempat melalui *customer servis*.
2. Petugas bank mencatat pengaduan nasabah dan mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut termasuk aduan atau pertanyaan.
3. Petugas bank selanjutnya akan mendaftarkan pengaduan ke sistem pengaduan (*complaint management system*) dan dikirimkan ke departemen yang menjadi sebab pengaduan itu terjadi.
4. Departemen yang dituju oleh nasabah disebut “*Resolving Party*”. *Resolving Party* kemudian melakukan investigasi. Waktu untuk investigasi yang diperlukan tergantung jenis pengaduan dan perkiraan hari kerja ((*service Level Agreement/SLA*)).
5. Untuk setiap SLA harus melalui tingkatan pemberitahuan (*notification level*) kepada setiaptingkatan manajemen di departeme yang bersangkutan. Hal ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang jumlah dan status pengaduan nasabah
6. Setelah dilakukan investigasi maka ditemukan solusi yang

tepat, maka Resolving Party menghubungi Longger untuk memberitahukan bahwa pengaduan nasabah telah selesai dan meminta Longger untuk menghubungi nasabah untuk memberikan solusi yang ditawarkan bank. Jika nasabah menyetujui terhadap solusi yang diberikan bank, maka bank dapat menutup nomor regristasi pengaduan tersebut. Namun jika nasabah belum puas terhadap solusi yang diberikan bank maka akan melakukan investigasi lanjutan untuk menemukan solusi yang tepat terhadap permasalahan.

#### **2.4.2 E-Servis Quality**

*E-Servis Quality* merupakan proses pelayanan pihak bank kepada nasabah namun dengan media elektronik atau pelayanan nasabah pada *mobile banking* (Azizah A & Hidayat, 2022). *E-servis quality* merupakan bentuk evaluasi pihak bank untuk melakukan pelayanan menggunakan media internet agar terciptanya efektifitas dan efisiensi (Permana, 2013).

##### **2.4.2.1 Indikator E- Servis Quality**

Terdapat beberapa indikator e servis quality yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, merupakan sebuah bukti bahwa perusahaan menampilkan sesuatu yang terbaik untuk pelanggannya, baik secara fisik, perlengkapan fisik, dan penampilan karyawan.
2. *Reability*, merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cara memberikan kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, sikap empati dan simpati, serta



meminimalisir kesalahan.

3. *Responsiveness*, merupakan ketanggapan pelayanan untuk nasabah dengan cepat dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* merupakan jaminan yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan kepada nasabah.
5. *Emphaty* merupakan bentuk perhatian karyawan terhadap nasabah.

## **2.5 Financial Technology**

*Financial Technology* atau bisa disebut fintech merupakan sebuah inovasi dari jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk melakukan transaksi kegiatan ekonomi (<https://ojk.go.id>). Perbankan merupakan salah satu lembaga yang memanfaatkan inovasi ini dengan mengeluarkan produk *mobile banking*. *Mobile Banking* merupakan sebuah aplikasi yang berisi menu-menu yang dapat diakses melalui *handphone* sehingga dapat melakukan transaksi.

### **2.5.1 BSI Mobile**

Perkembangan teknologi telah berdampak pada segala bidang termasuk pada bidang ekonomi. Faktor Pandemi Covid-19 juga ikut memacu terjadinya digitalisasi kegiatan ekonomi. (Sumarjiyanto et al., 2020). Dengan adanya perkembangan teknologi ini membawa manfaat bagi manusia, yang semula manusia sebagai operator untuk melakukan sebuah proses produksi. Kini manusia hanya menjadi operator jarak jauh yang memantau kegiatan produksi. Teknologi terus mengalami

perkembangan khususnya pada teknologi komunikasi.

Bentuk adanya perkembangan teknologi komunikasi yaitu dengan adanya internet. Adanya internet sangat membantu kegiatan manusia, fungsinya yang semakin luas dan inovatif membuat internet dapat dimanfaatkan pada berbagai bidang termasuk ekonomi. Pada saat ini dalam kegiatan ekonomi sangat bergantung pada internet. Inovasi-inovasi yang diciptakan membuat manusia dapat melakukan kegiatan ekonomi seperti produksi, konsumsi, dan distribusi dengan mudah, cepat, efektif dan efisien. Begitu juga pada dunia perbankan, internet juga memudahkan bank dalam menyediakan layanan transaksi yang mudah diakses kapanpun, dan dimanapun (Putra, 2021).

Internet Banking yaitu suatu media berbasis internet atau online yang mewadahi antara pihak perbankan dengan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi (Hartawan, 2018). Sedangkan mobile banking adalah suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui handphone nasabah yang didalamnya berisi menu-menu atau fitur-fitur yang dapat digunakan untuk melakukan kegiatan transaksi tanpa harus mendatangi teller bank kecuali proses tarik tunai (Amanullah, 2016).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang ikut serta dalam adanya perkembangan teknologi khususnya dalam penggunaan mobile banking. BSI Mobile merupakan inovasi yang diciptakan bank BSI untuk mempermudah layanan transaksi nasabah selain kegiatan ekonomi, pada aplikasi ini menawarkan kegiatan beribadah

dan berbagi melalui berbagai fitur dalam satu aplikasi.

### **2.5.1.1 Keunggulan BSI Mobile**

BSI Mobile menawarkan tiga keunggulan yang dimilikinya yaitu ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)):

1. Sahabat Finansial yaitu fitur yang lebih mudah untuk mengatur keuangan dengan Finansial BSI Mobile seperti transaksi yang terjadwal, manajemen kartu dan sebagainya.
2. Sahabat Spiritual yaitu fitur yang berisi layanan Islami yang berisi lokasi masjid terdekat, waktu sholat, dan arah kiblat yang memudahkan nasabah melakukan ibadah dengan mudah dengan satu aplikasi.
3. Sahabat Sosial yaitu fitur untuk melakukan kegiatan berbagi dengan orang terdekat melalui fitur Berbagi-Ziswaf.

### **2.5.1.2 Fitur BSI Mobile**

Dalam aplikasi BSI *Mobile* ini terdapat berbagai fitur yang dapat digunakan untuk kegiatan transaksi maupun untuk berbagi lengkap beserta penjelasannya, sebagai berikut ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)):

1. Informasi Rekening yaitu fitur yang menyediakan informasi berupa informasi saldo, Daftar mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal. Rejistasi terjadwal, registrasi notifikasi, registasi E-statment.
2. Transfer yaitu fitur yang memuat kegiatan transfer berupa

BI Fast Proxy, transfer antar rekening BSI, Transfer ke bank lain, dan QRIS.

3. Bayar yaitu fitur untuk melakukan pembayaran PLN Postpaid, PLN Non Taglis, Telepon/HP/Telkom Pay, Akademik, Institusi, Tiket, Asuransi, Internet/Tv Akbel, e-Commerce, Berbagi-Ziswaf, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), multi paymen, Perusahaan Gas Negara (PGN), Hasanah Card, dan Pajak Bumi Bangunan (PBB).
4. Beli yaitu untuk melakukan kegiatan pembelian berupa Voucher HP, PLN Prepaid, E-Money, Paket Data, TOP Up, Streaming Video & Musik, Aqiqah, SBN, Kartu Debit OTP, Voucher Google Play.
5. Layanan Islami merupakan fitur yang memuat Juz Amma, Juz Ammma Per Ayat, Asmaul Husna, Hikmah, kalkulator Qurban.
6. Berbagi-Ziswaf yaitu fitur yang memuat kegiatan berbagi seperti Zakat, Infaq, Wakaf, Warteg Mobile, Jadiberkah.id, Kalkulator Zakat, Kitabisa, Rumah Zakat, BAZNAS, Human Initiative, Fidyah.
7. E-mas yaitu fitur yang memuat mengenai layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan pembelian,

penjualan, transfer dan tarik tunai fisik emas dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

8. Tarik Tunai yaitu layanan yang berupa melakukan tarik tunai tanpa Kartu berisi ATM BSI dan Indomaret.
9. Pembukaan Rekening yaitu fitur yang berisi layanan untuk melakukan layanan buka rekening berupa tabungan Haji Indonesia, Tabungan Easy Mudharabah, Atbungan Easy Wadiah, Tabungan AutoSave, dan Deposito.
10. To Up E-wallet yaitu fitur yang menyediakan layanan berupa pengisian ulang e-wallet yang berupa E-money, LinkAja, Layanan SyariahLinkAja, Go-Pay, Paytren, OVO, ShopeePay, dan DANA.
11. E-commerce yaitu fitur yang menyediakan layanan pembayaran belanja online seperti Bukalapak, Tokopedia, Shoopee, Doku, BUMDes, dan Bhinneka.
12. Transaksi Terjadwal yaitu fitur yang menyediakan jadwal transaksi sebagai pengingat bagi nasabah agar transaksinya berjalan teatur dan tepat, berisi daftar terjadwal dan daftar riwayat.
13. Pembiayaan Mitraguna yaitu fitur yang menyediakan layanan pembiayaan secara online.

### **2.5.1.3 Kelebihan Menggunakan Mobile Banking**

Penggunaan mobile banking untuk kegiatan transaksi dapat

dilakukan kapanpun dan dimanapun sehingga dengan menggunakan mobile banking nasabah dapat menghemat tenaga waktu. Selain itu nasabah juga dapat mengawasi dan mengontrol rekening serta melakukan transaksi perbankan lainnya hanya dengan menggunakan handphone. Adapun kelebihan mobile banking (Bhilawa, 2010):

a. Kelebihan bagi nasabah

1. Mobile banking menyediakan berbagai macam jasa atau fitur yang menarik.
2. Dengan menggunakan mobile banking dapat menghemat biaya dan menghemat waktu.
3. Nasabah dapat menggunakan mobile banking untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.
4. Nasabah dapat mengetahui dan mengontrol penarikan uang tanpa otorisasinya dan dapat memblokir kartu ATM.

b. Kelebihan bagi bank

1. Adanya layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan *valueadded service* kepada nasabahnya
2. Menekan biaya pengurusan nasabah menurun.

#### **2.5.1.4 Kekurangan menggunakan Mobile Banking**

Selain kelebihan menggunakan *mobile banking* terdapat juga kekurangan menggunakan *mobile banking* (Iriani, 2018):

1. Relatif lebih mahal saat menggunakan mobile banking karena terdapat penambahan administrasi pembayaran saat menggunakan untuk melakukan jenis transaksi tertentu.
2. Nasabah harus menghafalkan setiap kode tertentu yang digunakan untuk melakukan masing-masing transaksi, jika nasabah lupa dengan kode tersebut maka nasabah tidak bisa melakukan transaksi yang diinginkan.
3. Terdapat risiko akan kebocoran dokumen, kebobolan data, penipuan yang mengakibatkan berkurangnya saldo ATM, dan kejahatan cyber crime lainnya.

## 2.6 Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan berisi kajian dari peneliti terdahulu yang relevan sesuai judul peneliti. Penelitian terdahulu digunakan untuk mencari perbandingan dan menemukan sumber inspirasi baru bagi penulis. Kajian yang mempunyai keterkaitan dengan kajian ini yaitu:

No.	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil
1.	Ranti Dwi Lestari	2021	Pengaruh Presepsi Kemudahan, Presepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Studi Pada	- Presepsi kemudahan (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI. - Presepsi Kemanfaatan (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Pada

			Mahasiswa FEBI UIN Wali Songo)	Mobile Banking BSI. - Kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap variabel Y Loyalitas menggunakan mobile banking (Lestari, 2021)
2.	Rudiamsyah Putra	2021	Pengaruh Presepsi Teknologi, Resiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus di PT. Bank SUMUT KCSy H.M. Yamin)	- Presepsi teknologi tidak berpengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking. -Risiko berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking. - <i>Handling complaint</i> berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan internet banking (Putra, 2021)
3.	Adhi Prakosa	2019	Analisis Pengaruh Presepsi Teknologi dan Presepsi Risiko terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking	- Presepsi teknologi berpengaruh simultan terhadap kepercayaan pengguna m-banking. - Presepsi risiko berpengaruh simultan



				terhadap kepercayaan pengguna m-banking (Prakosa, 2019)
4.	Risa Aulia; Adi Indradi Wazdi	2022	Pengaruh Presepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung	Hasil penetiannya yaitu variabel Presepsi teknologi informasi, risiko, dan handling complaint berpengaruh terhadap minat nasabah di BSI KC Suniaraja Bandung (Aulia & Wazdi, 2022)
5.	Mahda Nurhamidah	2022	Pengaruh Complaint Handling Bank Syariah Indonesia Terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah Ex BNI Syariah dan Ex BRI Syariah (Variabel Intervening )	Pengaruh complaint handling terhadap kepuasan nasabah ex BNI Syariah (BNIS) dan ex BRI Syraiah (BRIS) bahwa handling complaint mampu mempengaruhi kepuasan namun tidak dengan loyalitas nasabah. Sedangkan

				variabel intervening mampu memediasi pengaruh tidak langsung complaint handling terhadap loyalitas nasabah.
6.	Nurul Khotimah	2022	Pengaruh Prespsi Teknologi Informasi, Risiko, dan <i>Handling Complaint</i> Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking	- Prespsi Teknologi informasi secara parsial memiliki pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo - Risiko secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo - <i>Handling complaint</i>

				secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.
7.	Devi Setyawati	2022	Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking (BSI Mobile) Pada BSI KCP Kencong Jember	- Pengaruh teknologi ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap nasabah pengguna aplikasi <i>mobile banking</i> . - Ketersediaan Fitur Layanan Islami ( $X_2$ ) terdapat pengaruh signifikan terhadap nasabah pengguna <i>mobile banking</i> - <i>Handling complaint</i> ( $X_3$ ) terdapat pengaruh positif signifikan

				terhadap nasabah pengguna <i>mobile banking</i> (Setyawati, 2022)
8.	Siti Khasanah	2022	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking pada Masa Pandemi Tahun 2020 (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Majenang) Dengan Teori TAM	-Persepsi Kebermanfaatan ( $X_1$ ) terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> . - persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> . - Risiko ( $X_3$ ) terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan nasabah

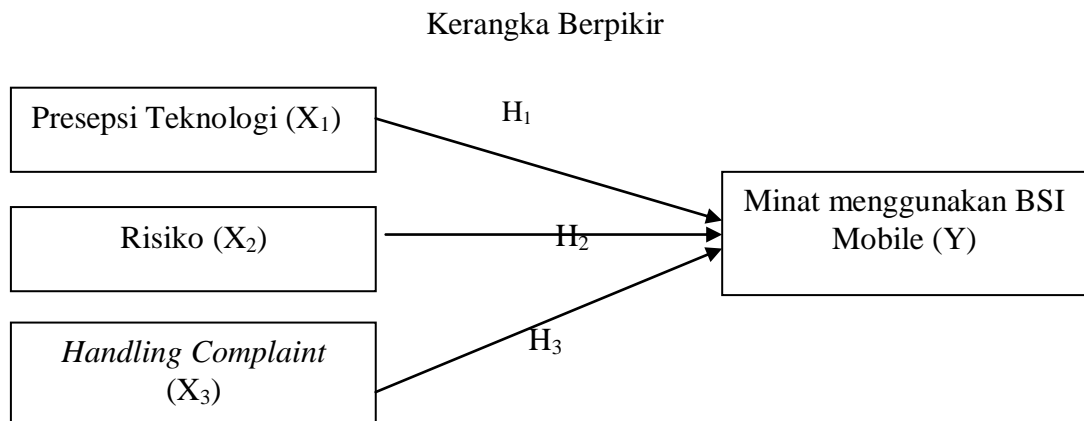
				dalam menggunakan  <i>mobile banking</i> (Siti, 2022)
9	Christine Clara Caroline, Theresia Dwi Hastuti	2021	Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan M- Banking Berdasarkan Teori TAM	- Persepsi Kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh terhadap sikap pengguna <i>mobile banking</i> . - Persepsi manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna <i>mobile banking</i> - Persepsi manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> - Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap persepsi

				<p>manfaat <i>mobile banking</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma Subyektif (SN)</li> </ul> <p>berpengaruh terhadap persepsi manfaat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma subyektif (SN)</li> </ul> <p>berpengaruh terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sikap berpengaruh terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> (Caroline &amp; Hastuti, 2021)</li> </ul>
10.	Lan-Xiang Yin dan Hsien-Cheng Lin	2021	<i>Predictors of customers' continuance intention of mobile banking from the perspective of the interactivity theory</i>	Faktor yang mempengaruhi niat kelanjutan menggunakan aplikasi mobile banking yaitu: karakteristik interaktif, persepsi pengguna, kepuasan, dan tingkat pendapatan.
11.	Evon M. Abu-	2022	<i>Continued Intention to</i>	Faktor yang

	<p>Taieh, Issam AlHadid, Sabah Abu- Tayeh, Ra'ed Masa'deh, Rami S. Alkhalid, Sufian Khalid dan Ala'aldin Alrowwad</p>		<p><i>Use of M-Banking in Jordan by Integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML</i></p>	<p>mempengaruhi niat berkelanjutan terhadap penggunaan m- banking yaitu: ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, risiko yang dirasakan, kepercayaan yang dirasakan, pengaruh sosial dan kualitas layanan. Sedangkan kondisi yang memfasilitasi tidak.</p>
--	---	--	---	---

## 2.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan variabel yang akan diteliti secara operasional dan menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka kerangka berpikir digambarkan sebagai berikut:



## 2.8 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka didapatkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh persepsi teknologi terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

Persepsi teknologi merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu sarana apakah dapat mempermudah pekerjaan manusia atau menghambat pekerjaan manusia (Prakosa, 2019) Dari penelitian yang dilakukan (Tony Sitinjak, 2019) bahwa persepsi teknologi dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Untuk mencapai persepsi teknologi terdapat faktor yang mempengaruhi yaitu kemudahan dan kebermanfaatan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Khotimah, 2022) faktor yang dapat mempengaruhi persepsi teknologi yaitu kemudahan, kecakapan dan efektivitas .

Minat menggunakan BSI Mobile merupakan ketertarikan individu terhadap mobile banking untuk melakukan transaksi keuangan dan



mempermudah pencarian informasi. Penelitian yang dilakukan (Siagian & Tambunan, 2022) faktor yang mempengaruhi kemudahan, efisiensi waktu, kemanfaatan dan keamanan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Afifah, 2017) yang menyatakan bahwa pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan mobile banking

H<sub>1</sub> : Persepsi teknologi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile dalam studi kasus mahasiswa UIN Raden Mas Said.

2. Pengaruh adanya risiko terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile dalam studi kasus mahasiswa UIN Raden Mas Said.

Risiko merupakan potensi kejadian buruk yang dapat diperkirakan maupun tidak yang berdampak bagi pendapatan dan permodalan bank yang tidak dapat dihindari (Purnama, 2019). Penelitian yang dilakukan (Putra, 2021) pengaruh persepsi teknologi, risiko, dan handling complaint berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Joni et al., 2022) menyatakan bahwa pengaruh persepsi risiko, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking. Sejalan dengan penelitian (Prakosa, 2019) bahwa persepsi teknologi dan persepsi risiko berpengaruh

simultan terhadap kepercayaan pengguna mobile banking.

$H_1$  : Risiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile dalam studi kasus mahasiswa UIN Raden Mas Said.

3. Pengaruh adanya *handling complaint* dari pihak bank terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile dalam studi kasus mahasiswa UIN Raden Mas Said.

*Handling complaint* merupakan penanganan atau proses dan cara menanggapi ungkapan ketidakpuasan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung yang disebabkan terjadinya atau berpotensi terjadi yang merugikan konsumen sehingga perlu tindakan untuk diperhatikan (Batin, 2019). Penelitian yang dilakukan (Aulia & Wazdi, 2022) menyatakan bahwa persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking di bank BSI KCP Suniaraja Bandung. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Khotimah, 2022) bahwa pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada bank BSI KCP Ratulagi Kota Palopo.

$H_1$  : *Handling Complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile dalam studi kasus mahasiswa Uin Raden Mas Said

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang diperoleh berupa angka (Abdullah, 2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat dari peristiwa yang sudah berlangsung dan analisis yang digunakan dalam analisis statistik (Djollong, 2014).

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said. Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan penelitian ini pada bulan Januari 2023 sampai dengan Maret 2023.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan objek yang akan diukur, yang dapat dijadikan unit yang diteliti (Dr.farida Nugrahani, 2014). Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa UIN Raden Mas Said yang menggunakan BSI Mobile.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel menurut (Sugiyono, 2014) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan cara:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = nilai standar (1,96)

p = maksimal estimasi (0,5)

d = alpha (0,10)

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 0,5(1-0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini dibulatkan sebanyak 100 responden.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yaitu cara yang digunakan untuk mengambil sampel dari suatu populasi (Putra, 2021). Teknik pengambilan yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu peneliti memilih sampel purposive secara subjektif (Maharani & Bernard, 2018). Pemilihan sampel dilakukan karena peneliti telah memahami informasi yang peneliti butuhkan dan responden yang memnuhi

kriteria yang dibutuhkan peneliti. Calon responden harus memiliki kriteria yaitu:

1. Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta
2. Pengguna BSI Mobile dengan minimal pemakaian 1x

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian dapat dimengerti dengan jelas maka diperlukan pembatasan pengertian. Variabel dalam penelitian ini yaitu:

Variabel		Definisi	Indikator
Variabel Dependen	Minat nasabah menggunakan BSI Mobile	Ketertarikan individu terhadap mobile banking untuk melakukan transaksi keuangan dan mempermudah pencarian informasi (Bagastia, 2018)	(Bagastia, 2018) 1. Minat transaksional 2. Minat preferensial 3. Minat eksploratif 4. Minat refensial
Variabel Independen	Persepsi Teknologi	cara pandang seseorang terhadap suatu sarana apakah dapat mempermudah pekerjaan manusia atau menghambat pekerjaan manusia (Lestari, 2021)	(Lestari, 2021) 1. Kemudahan 2. Kelayakan 3. Dapat dikontrol 4. Kemanfaatan 5. Efektivitas dan Efisiensi 6. Meningkatkan produktivitas
Variabel Independen	Risiko	Risiko merupakan potensi kejadian buruk yang dapat diperkirakan maupun tidak yang berdampak	(Musyaffi & Kayati, 2020) 1. Risiko Kinerja 2. Risiko keuangan

		bagi pendapatan dan permodalan bank yang tidak dapat dihindari (Musyaffi & Kayati, 2020)	3. Risiko Informasi 4. Risiko Psikologis
Variabel Independen	<i>Handling Complaint</i>	<i>Handling complaint</i> merupakan penanganan atau proses dan cara menanggapi ungkapan ketidakpuasan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung yang disebabkan terjadinya atau berpotensi terjadi yang merugikan konsumen sehingga perlu tindakan untuk diperhatikan (Hakim, 2019)	(Hakim, 2019) 1. Empati terhadap penyampaian 2. Keluhan ( <i>empathy</i> ) 3. Kecepatan memberikan tanggapan ( <i>quick response</i> ) 4. Kredibilitas ( <i>credibility</i> ) 5. Permintaan maaf ( <i>apology</i> ) 6. Perhatian ( <i>attentiveness</i> ) 7. <i>Tangibles</i> 8. <i>Responsive</i> 9. <i>Assurances</i> 10. <i>Reliability</i>

### 3.6 Analisis Data

Analisis data menurut (Sugiyono, 2014) merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden,

mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mengajukan data tiap variabel yang diteliti melakukan perhitungan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Analisis data dalam penelitian menggunakan SPSS 25, dengan menggunakan uji instrument data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis (Hermawan & Amirullah, 2016)

#### 1. Uji Instrument Data

Suatu instrument dapat dikatakan baik apabila sudah memenuhi beberapa kriteria seperti validitas dan reliabilitas, untuk itu suatu instrument harus dilakukan dua pengujian tersebut (Putra, 2021)

##### a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat ketepatan instrument pengukur penelitian. Validitas adalah ukuran yang sebenarnya, untuk mengukur apa yang akan diukur, yaitu ketepatan dan kecermatan tes dalam menjuji alankan fungsi pengukurannya (Zein et al., 2022). Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel dengan signifikansi 5%, maka pernyataan valid atau kuisisioner sudah benar (Zein et al., 2022).

##### b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan terhadap variabel yang valid yang telah melalui uji validitas. Teknik yang digunakan

dari uji reabilitas adalah *cronbach's Alpha* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,60 (Yusuf, 2018).

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan mendeteksi apakah terdapat multikolerasi, heterokedastisitas, dan normalitas.

a. Uji Normalitas yaitu teknik menciptakan garis lurus untuk membuat interpretasi, agar penafsiran tersebut tepat maka persamaan yang digunakan untuk menafsirkan juga harus tepat. Tujuan dari uji normalitas yaitu untuk mengetahui apakah data yang diperoleh pada penelitian berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah menggunakan uji grafik P-Plot. Landasan pengambilan keputusan pada uji P-Plot yaitu apabila data atau titik menyebar mengikuti garis diagonal juga disekitar garis diagonal, maka data terdistribusi normal. Namun apabila data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal, maka dapat dikatakan data tidak terdistribusi normal (Lestari, 2021).

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel independen dalam model regresi. Dari variabel



independen jika kolerasi mendekati +1 atau -1 maka disimpulkan persamaan regresi tidak sah dipakai dalam persamaan. Dalam mengidentifikasi adanya multikolinieritas, Nugroho menerangkan jika variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terhindar dari multikolinieritas (Mardiatmoko, 2020).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varian yang dapat dilihat dari grafik lot. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola pada grafik scatterplot (Putra, 2021). Analisis pada gambar scatterplot yang menyatukan tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 pada sumbu Y.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Jika plot membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar,

kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika plot tidak membentuk pola tertentu, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka mengindikasikan telah terjadi homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah plot yang mengindikasikan homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Nihayah, 2019).

### 3. Uji Ketetapan Model

#### a. Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Bila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau tingkat signifikannya lebih kecil dari 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Maka menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Nihayah, 2019)

#### b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menenrangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu anatar 0-1. Pada penelitian ini *R square* yang digunakan adalah *R square* yang sudah disesuaikan karena disesuaikan dengan

jumlah variabel yang digunakan. Nilai *Adjusted R square* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Nihayah, 2019).

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tak bebas atau dependen (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas atau independen ( $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ). tujuan dari uji regresi linier berganda yaitu untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y) apabila nilai variabel independennya diketahui, selain itu tujuannya untuk mengetahui bagaimana arah hubungan variabel independen dengan variabel dependen (Yuliara, 2016).

Rumus persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

$B_n$  = Koefisien

$X_n$  = Variabel independen ke- $n$

Dalam penelitian ini, persamaan regresi yang menjadi model adalah:

$$MNDMBM = a + b_1PT + b_2R + b_3HC + e$$

Keterangan:

MNDMBM = Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile*

a	= Konstanta
PT	= Presepsi Teknologi
R	= Risiko
HC	= Handling Complaint
$b_1 b_2 b_3$	= Koefisien Regresi

## 5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui koefisien determinasi, uji secara simultan dan uji secara parsial, berikut uji dalam penelitian ini:

### a. Uji t Parsial

Uji t pasial digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Bila t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel atau nilai signifikan lebih kecil dari 5% maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen (Darma, 2021)

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil Penelitian**

#### **4.1.1 Gambaran Umum Penelitian**

BSI Mobile merupakan bentuk dari perkembangan teknologi yang diterapkan Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan kegiatan transaksi ekonomi, selain itu BSI Mobile juga merupakan media informasi Bank Syariah Indonesia kepada nasabah. Adanya BSI Mobile ini diharapkan akan memudahkan proses layanan yang cepat, mudah, dapat diakses dimanapun dan kapanpun (Widya Santi, 2021). Transformasi digital merupakan target dari Bank BSI untuk memperluas jangkauan layanan publik hingga daerah plosok. Upaya ini terus mengalami evaluasi dengan menambah fitur-fitur yang baru dan juga melakukan perbaikan sistem BSI Mobile (Putra, 2021).

Namun tidak dapat dipungkiri dengan adanya perkembangan teknologi maka terdapat juga risiko yang tidak dapat dihindari. Adanya beberapa kasus penipuan yang menggunakan mobile banking membuat rasa kepercayaan nasabah terhadap penggunaan mobile banking menurun. Risiko yang sering terjadi yaitu kegagalan transaksi, kebocoran identitas, penipuan dengan modus pemberian OTP (Halim et al., 2022).

Dengan adanya risiko tersebut maka mengharuskan bank memilikim kesiapan untuk menerima keluhan atau handling complaint dari para nasabah. Penanganan yang responsif dan cepat dapat menambah

kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile (Rohma, 2021). Dari keluhan nasabah tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi pihak bank untuk memperbaiki sistem dan pelayanan sehingga kedepannya akan memrikan rasa nyaman dan aman ketika nasabah bertansaksi menggunakan BSI Mobile (Febrina, 2022).

Penelitian ini mengambil responden mahasiswa UIN Raden Mas Said kerana mahasiswa merupakan Generasi Z dimana generasi yang mengikuti adanya perkembangan teknologi dan menggunakan mobile banking untuk mempermudah aktivitas ekonominya. Dengan adanya persepsi teknologi yang diikuti dengan adanya risiko yang tidak dapat dihindari tersebut serta adanya handling complaint dari pihak bank apakah mempengaruhi mahasiswa UIN Raden Mas Said untuk menggunakan BSI Mobile untuk kegiatan transaksi ekonomi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa UIN Raden Mas Said dengan teknik pengambilan sampel non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling menggunakan kriteria yang sudah ditentukan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 25.

#### **4.1.2 Karakteristik Responden**

##### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dibedakan sebagai berikut:

Tabel 4.1

## Karakteristiki Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	9	8,7	8,7	8,7
	Perempuan	94	91,3	91,3	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Dari pemaparan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang disajikan pada tabel menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini terdiri dari 9 responden laki-laki dengan persentase 8,7%, dan responden perempuan sebanyak 94 dengan persentase 91,3%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia, dapat dibedakan sebagai berikut:

Tabel 4.2

## Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 Tahun	12	11,7	11,7	11,7
	19 Tahun	20	19,4	19,4	31,1
	20 Tahun	16	15,5	15,5	46,6
	21 Tahun	14	13,6	13,6	60,2
	22 Tahun	37	35,9	35,9	96,1
	23 Tahun	4	3,9	3,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Berdasarkan penjabaran karakteristik responden berdasarkan usia yang ditampilkan pada tabel dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 18 tahun sebanyak 12 mahasiswa dengan persentase 11,7%, responden yang berusia 19 tahun sebanyak 20 mahasiswa dengan persentase 19,4%, responden dengan usia 20 tahun sebanyak 16 mahasiswa dengan persentase 15,5%, responden dengan usia 21 tahun sebanyak 14 mahasiswa dengan persentase 13,6%, responden dengan usia 22 tahun sebanyak 37 mahasiswa dengan persentase 35,9%, dan responden dengan usia 23 tahun sebanyak 4 mahasiswa dengan persentase 3,9%.

### 3. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Semester

Karakteristik responden berdasarkan tingkat semester mahasiswa, dapat dibedakan sebagai berikut:

Tabel 4.3

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester

		Semester			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Semester 2	29	28,2	28,2	28,2
	Semester 4	23	22,3	22,3	50,5
	Semester 6	6	5,8	5,8	56,3
	Semester 8	45	43,7	43,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Sumber: Hasil Olah Data penelitian (2023)*



Berdasarkan pemaparan karakteristik tingkat semester responden sesuai tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang semester 2 sebanyak 29 mahasiswa dengan persentase 28,1%, responden yang semester 4 sebanyak 23 mahasiswa dengan persentase 22,3%, responden dengan tingkat semester 6 sebanyak 6 mahasiswa dengan persentase 5,8%, dan responden dengan tingkat semester 8 sebanyak 45 mahasiswa dengan persentase 43,7%.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Fakultas

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Fakultas

Fakultas					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	FEBI	67	65,0	65,0	65,0
	FUD	19	18,4	18,4	83,5
	FIT	6	5,8	5,8	89,3
	FAB	7	6,8	6,8	96,1
	FASYA	4	3,9	3,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Berdasarkan pemaparan karakteristik responden berdasarkan fakultas yang disajikan pada tabel meunjukkan bahwa responden yang berasal dari fakultas FEBI sebanyak 67 mahasiswa dengan persentase 65,0%, responden yang berasal dari fakultas FUD sebanyak 19 mahasiswa dengan persentase 18,4%. Responden yang berasal dari fakultas FIT sebanyak 6 orang

dengan persentase 5,8%, responden yang berasal dari fakultas FAB sebanyak 7 mahasiswa dengan persentase 6,8%, dan responden yang berasal dari fakultas FASYA sebanyak 8 mahasiswa dengan persentase 3,9%.

## **4.2 Hasil dan Analisis**

### **1. Uji Instrumen Data**

Instrumen dinyatakan baik apabila sudah memenuhi beberapa kriteria yaitu ketika validitas dan reliabilitas. Maka kuisisioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menentukan apakah setiap pertanyaan tersebut layak digunakan atau tidak. Pengujian tersebut dilakukan menggunakan SPSS Version 25.

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dimaksudkan untuk melihat dan mengukur valid atau tidaknya kuesioner dalam penelitian. Untuk menentukan valid atau tidaknya dengan membandingkan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$ . Degree of freedom ( $df$ ) =  $N-2$ , dimana  $N$  merupakan jumlah sampel. Maka  $df$  dapat dihitung yaitu  $df = 40- 2$  atau  $df = 38$  dengan alpha 0,05 (tingkat signifikansi untuk uji 2 arah), sehingga diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,3120. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan tersebut valid. Berikut hasil uji validitas instrument sebagai berikut:

Tabel 4.5  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pernyataan	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
Persepsi Teknologi (X1)	1	0,727	0,312	Valid
	2	0,82	0,312	Valid
	3	0,726	0,312	Valid
	4	0,729	0,312	Valid
	5	0,681	0,312	Valid
	6	0,77	0,312	Valid
Risiko (X2)	1	0,641	0,312	Valid
	2	0,741	0,312	Valid
	3	0,741	0,312	Valid
	4	0,858	0,312	Valid
Handling Complaint (X3)	1	0,619	0,312	Valid
	2	0,534	0,312	Valid
	3	0,465	0,312	Valid
	4	0,708	0,312	Valid
	5	0,617	0,312	Valid
	6	0,43	0,312	Valid
	7	0,462	0,312	Valid
	8	0,711	0,312	Valid
	9	0,379	0,312	Valid
	10	0,603	0,312	Valid
Minat (y)	1	0,882	0,312	Valid
	2	0,809	0,312	Valid
	3	0,852	0,312	Valid
	4	0,874	0,312	Valid

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan uji validitas yang diujikan pada 40 responden pernyataan pada variabel Persepsi Teknologi (X1), Risiko X2), *Handling Complaint* (X3), dan Minat (Y) mempunyai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > 0,3120$ ). Dari hasil tersebut maka kuesioner dapat dipakai dalam penelitian ini untuk analisis

selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas ini dilakukan terhadap variabel yang valid yang telah memlalui uji validitas. Teknik yang digunakan dari uji reabilitas adalah *cronbach's Alpha* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,60 (Darma, 2021).

Berikut hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Hitung Cronbach's Alpha	Keterangan
Persepsi Teknologi(X1)	0,823	Reliabel
Risiko (X2)	0,736	Reliabel
<i>Handling Complaint</i> (X3)	0,748	Reliabel
Minat Menggunakan BSI Mobile (Y)	0,868	Reliabel

Berdasarkan dari hasil pegolahan data, dapat diketahui bahwa variabel persepsi teknologi memiliki cronbach's alpha sebesar  $0,823 > 0,60$  (taraf signifikansi) maka dapat dijelaskan bahwa variabel persepsi teknologi bersifat reliabel yang memiliki arti jawaban dari responden terhadap pertanyaan mengenai variabel persepsi teknologi yaitu konsisten. Variabel risiko memiliki cronbach's alpha sebesar  $0,736 > 0,60$  (taraf signifikansi) maka dapat disimpulkan bahwa variabel risiko bersifat reliabel. Variabel *handling complaint* memiliki cronbach's alpha

sebesar  $0,748 > 0,60$  (taraf signifikansi) maka dapat dijelaskan bahwa variabel *handling complaint* bersifat reliabel. Dan variabel minat menggunakan BSI Mobile memiliki cronbach's alpha sebesar  $0,868 > 0,60$  (taraf signifikansi) maka dapat diartikan bahwa variabel minat menggunakan BSI Mobile bersifat reliabel.

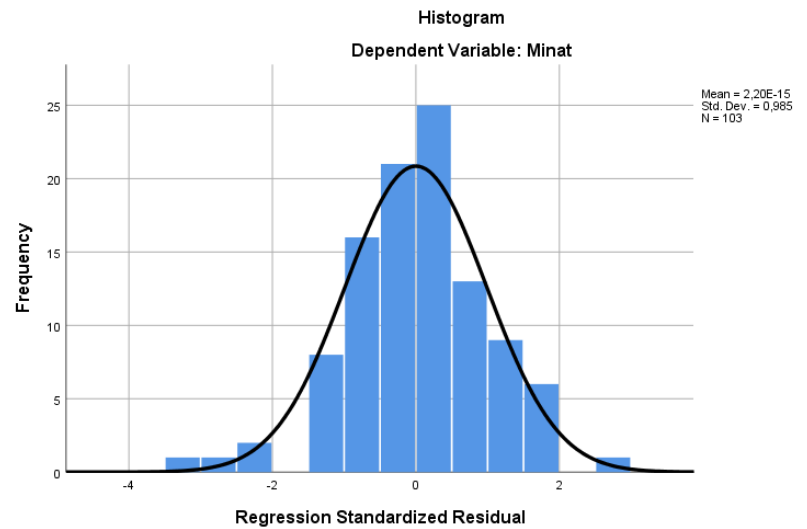
## 2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas yaitu tehnik menciptakan garis lurus untuk membuat penafsiran, selain itu juga untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui dsata berdistribusi normal yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic non parametris Kolmogrov- Smirnov. Dikatakan normal jika tingkat signifikansinya  $> 0,05$ . Berikut merupakan hasil dari uji normalitas dengan menggunakan SPSS 25:

1) Dengan menggunakan Histogram Regression Standarized Residual, jika pada gambar membentuk lonceng maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Berikut gambar histrogram regresion standarized residual

Gambar 4.1

Gambar Histogram Regression Standarized  
Residual



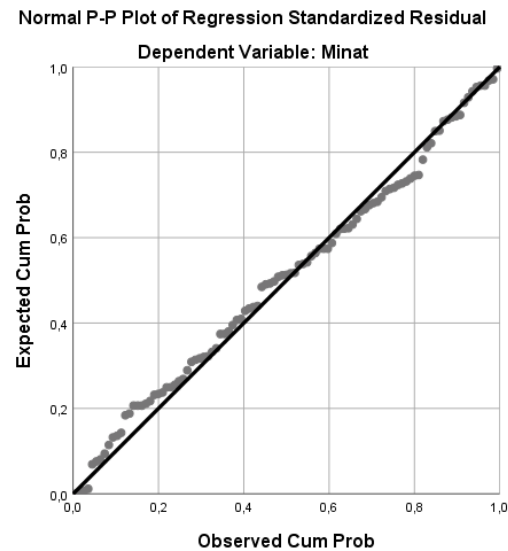
*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Berdasarkan gambar diatas, *histrogram Regression Standarized Residual* membentuk kurva lonceng, maka nilai residual tersebut dinyatakan normal atau berdistribusi normal.

- 2) Dengan Scatter-Plot, dapat dikatakan normal jika sebaran data mendekati garis diagonal. Berikut hasil uji normalitas dengan scatter-plot:

Gambar 4.2

## Uji Normalitas P-Plot



*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan bahwa penyebaran data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah pada diagonal., hal ini menunjukkan bahwa data tersebut terdistribusi normal atau model regresi memenuhi uji asumsi klasik.

Data residual digunakan sebagai nilai dalam pengujian Kolmogrov Smirnov. Kriteria untuk menentukan hasilnya yaitu dapat dilihat dari nilai signifikansinya  $> 0,05$  maka residual berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikansinya  $< 0,05$  maka dapat diartikan bahwa residual tidak berdistribusi secara normal. Berikut hasil

perhitungan uji normalitas yang dilihat melalui Kolmogorov-Smirnov, yaitu:

Tabel 4.7

## Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		103
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,47381787
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,066
	Negative	-,067
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Pada tabel diperoleh hasil output uji Kolmogorov-Smirnov dengan nilai signifikansi 0,200 lebih besar(>) dari 0,05 yang berarti bahwa nilai tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian untuk mengetahui hubungan atau korelasi antara model regresi dengan variabel independen. Dalam mengidentifikasi adanya multikolinieritas yaitu menggunakan variance



inflation factor (VIF) kurang dari 10 maka model terhindar dari multikolinieritas dan sebaliknya jika nilai VIF lebih besar dari 10 maka terjadi multikolinieritas. Jika nilai tolerance lebih besar 1 maka tidak terjadi multikolinieritas, dan sebaliknya jika nilai tolerance kurang dari 1 maka terjadi multikolinieritas (Siti, 2022). Berikut merupakan hasil dari uji multikolinieritas:

Tabel 4.7

Tabel Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi Teknologi	,841	1,189
	Risiko	,935	1,070
	Handling Complaint	,868	1,152
a. Dependent Variable: Minat			

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Berdasarkan tabel uji multikolinieritas di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel persepsi teknologi (X1) mempunyai nilai tolerance sebesar  $0,841 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,189 < 10,0$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi teknologi tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terdapat korelasi di antara variabel independen (X).

- 2) Variabel risiko ( $X_2$ ) mempunyai nilai tolerance sebesar  $0,935 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,205 < 10,0$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel risiko tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terdapat korelasi di antara variabel independen ( $X$ ).
- 3) Variabel handling complainnt ( $Y$ ) mempunyai nilai tolerance sebesar  $0,868 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,152 < 10,0$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel handling complaint tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terdapat kolerasi di antara variabel independen ( $Y$ ).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bermaksud untuk menguji apakah dalam satu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varian yang dapat dilihat dari uji Glejer dan pola pada grafik sacterplot. Dalam pengambilan keputusan pada uji glejer terdapat beberapa kriteria yaitu:

- a) Bila nilai signifikansi lebih besar ( $>$ ) dari 0,05 artinya tidak heterostedastisitas.
- b) Bila nilai signifikansi lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05 artinya terjadi heteroskedastisitas.

Untuk analisa pada gambar scatterplot dinyatakan tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

- a) Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau di sekitar angka 0 pada sumbu y.
- b) Titik data tidak mengumpul hanya di atas saja atau dibawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola dan tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar lagi.

Berikut hasil uji heteroskedastisitas pada uji gletjser:

Tabel 4.8

Tabel Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,379	1,852		2,905	,005
	Persepsi Teknologi	-,057	,047	-,130	-1,219	,226
	Risiko	-,032	,046	-,069	-,683	,496
	Handling Complaint	-,057	,037	-,160	-1,525	,130

a. Dependent Variable: ABS\_Res

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Berdasarkan tabel diatas dapat dianalisis yaitu:

- 1) Variabel X1 yaitu persepsi teknologi mempunyai nilai signifikansi  $0,226 > 0,05$ , hal ini menunjukkan variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas

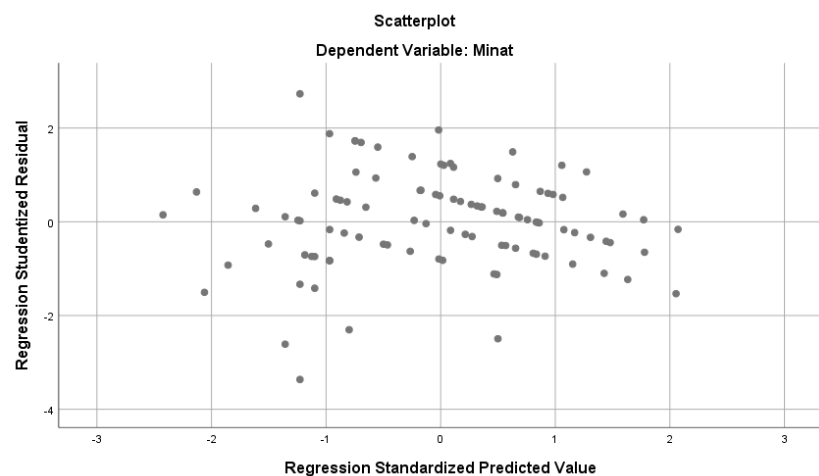
dengan kata lain dari satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap.

- 2) Variabel X2 yaitu Risiko mempunyai nilai signifikansi  $0,496 > 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa variabel X2 tidak terjadi heterostedastisitas atau varians dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap.
- 3) Variabel X3 yaitu handling complaint mempunyai nilai signifikansi  $0,130 > 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa variabel X3 tidak terjadi heteroskedastisitas dengan kata lain dari satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap.

Berikut hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatter-plot, sebagai berikut:

Gambar 4.3

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan scatter plot



Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)

Berdasarkan gambar uji heteroskedastisitas dengan Scatter-Plot memperlihatkan tidak terdapat pola yang beraturan. Serta sebaran titik-titik yang menyebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

### 3. Uji Ketetapan Model

#### a. Uji F Simultan

Uji F simultan merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Dalam pengambilan keputusan terdapat beberapa kriteria yaitu:

- a) Bila nilai signifikansi  $< 0,05$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka berpengaruh signifikan.
- b) Bilai signifikansi  $> 0,05$  dan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak berpengaruh signifikan.

Untuk menentukan  $F_{hitung}$  dapat dilalui dengan cara sebagai berikut:

$$F_{hitung} = (k ; n-k)$$

$$F_{hitung} = (3 ; 103 - 3)$$

$$F_{hitung} = (3 ; 100)$$

$$F_{hitung} = 2.70$$

Berikut merupakan tabel hasil analisis uji f simultan yaitu:

Tabel 4.9

Tabel uji F Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99,937	3	33,312	14,885	,000 <sup>b</sup>
	Residual	221,558	99	2,238		
	Total	321,495	102			
a. Dependent Variable: Minat						
b. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Risiko, Persepsi Teknologi						

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Berdasarkan pengolahan data yang didapat yaitu nilai Fhitung  $14,885 > 2,68$  maka dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan bahwa  $H_1$  diterima dan nilai signifikansi Ftabel  $0,000 < 0,05$  sehingga terdapat pengaruh. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) yaitu persepsi teknologi, risiko, dan handling complaint terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah menggunakan BSI Mobile berpengaruh simultan dan dapat dinyatakan  $H_1$  diterima.

b. Uji Koefisien Determinan

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu uji yang bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. uji koefisien determinasi

dapat dilihat dari nilai Adjusted R Square, apabila nilai koefisien semakin tinggi maka akan semakin naik kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y). Berikut tabel hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 4.10

Tabel Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,558 <sup>a</sup>	,311	,290	1,49598
a. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Risiko, Persepsi Teknologi				
b. Dependent Variable: Minat				

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,311. Hal ini berarti bahwa persepsi teknologi, risiko, dan handling complaint memiliki pengaruh positif dan berpengaruh sebesar 31% terhadap minat nasabah menggunakan BSi Mobile, sedangkan sisanya sebesar 69% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti oleh peneliti.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

- . Analisis regresi linier berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tak bebas atau dependen (Y)

dengan dua atau lebih variabel bebas atau variabel independent ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3 \dots X_n$ ). uji regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi nilai variabel dependen ( $Y$ ) apabila nilai variabel independennya diketahui, selain itu untuk mengetahui bagaimana arah hubungan variabel independen dengan variabel dependen.

Berikut ini merupakan hasil dari analisis linier berganda:

Tabel 4.11

Tabel Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,629	2,910		,560	,577
	Persepsi Teknologi	,221	,073	,275	3,017	,003
	Risiko	,128	,073	,151	1,753	,083
	Handling Complaint	,272	,059	,416	4,641	,000

a. Dependent Variable: Minat

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)*

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa hasil analisis regresi linier berganda dimana nilai koefisien untuk variabel persepsi teknologi sebesar 0,204, variabel risiko sebesar 0,090, dan variabel handling complaint sebesar 0,349 dengan nilai nilai konstanta sebesar 0,2638, sehingga model persamaan regresi yaitu:

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

$$Y = 1,629 + 0,221X_1 + 0,128X_2 + 0,272X_3 + e$$



Dapat diinterpretasikan dari hasil uji analisis regresi linier berganda yaitu:

- a. Nilai konstanta 0,1629 bernilai positif. Hal ini menunjukkan hubungan yang searah antara variabel bebas X dan variabel terikat Y. Nilai variabel Y atau minat pelanggan menggunakan BSI Mobile adalah 0,2638 jika semua variabel X (independen) bernilai 0 atau tidak ada yang berubah.
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel persepsi teknologi (X1) memiliki nilai 0,221 atau 22,1% yang bersifat positif. Hal tersebut berarti jika persepsi teknologi mengalami kenaikan 1 skor, maka minat nasabah menggunakan BSI Mobile akan naik 0,221 atau 22,1% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstan.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel risiko (X2) memiliki nilai 0,128 atau 12,8% bersifat positif. dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstan jika risiko mengalami kenaikan 1 skor, maka minat nasabah menggunakan BSI Mobile akan naik 0,128 atau 12,8% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstan.

d. Nilai koefisien regresi untuk variabel handling complaint (X3) bernilai positif yaitu sebesar 0,272 atau 27,2%. Dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstan jika handling complaint mengalami kenaikan 1 skor, maka minat nasabah menggunakan BSI Mobile mengalami kenaikan 0,272 atau 27,2%.

Dari persamaan regresi berganda dapat dilihat bahwa variabel handling complaint yang paling berpengaruh signifikan dibanding dengan variabel lainnya yaitu sebesar 0,349 atau 34,9%.

#### 5. Uji t (parsial)

##### a. Uji T (Parsial)

Uji t parsial digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen (persepsi teknologi, risiko, dan handling complaint) terhadap variabel dependen (minat nasabah menggunakan BSI Mobile) secara parsial. Dalam menganalisis uji t parsial terdapat beberapa kriteria yaitu:

- 1) Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikan  $< 0,05$  maka berpengaruh signifikan ( $H_1$  diterima)
- 2) Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka tidak berpengaruh signifikan ( $H_1$  ditolak)

Untuk T tabel dapat dihitung melalui:

$$T \text{ tabel} = (a/2; n-k-1)$$

$$T \text{ tabel} = (0,05/2 ; 103-3-1)$$

$$T \text{ tabel} = (0,025 ; 99)$$

$$T \text{ tabel} = (0,025 ; 99)$$

$$T \text{ tabel} = 1,9842$$

Tabel 4.12

Tabel Uji t Parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,629	2,910		,560	,577
	Persepsi Teknologi	,221	,073	,275	3,017	,003
	Risiko	,128	,073	,151	1,753	,083
	Handling Complaint	,272	,059	,416	4,641	,000

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil uji T pada tabel di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Variabel Persepsi Teknologi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile

Nilai Thitung variabel persepsi teknologi 3,017 >

1,98422 ( Ttabel ) dan nilai signifikansi dari variabel

persepsi teknologi (X1) 0,003 < 0,05, hal ini

menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel persepsi teknologi terhadap variabel minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Maka dapat dikatakan bahwa  $H_1$  diterima.

2) Variabel Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobil

Nilai Thitung variabel risiko  $1,753 < 1,98118$  dan nilai signifikansi variabel risiko ( $X_2$ )  $0,083 > 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa  $H_1$  ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel risiko terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Maka dapat dikatakan bahwa  $H_1$  ditolak.

3) Variabel *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile

Nilai Thitung variabel *handling complaint*  $4,641 > 1,98118$  dan nilai signifikansi variabel *handling complaint* ( $X_3$ )  $0,00 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel *handling complaint* terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima.

### 4.3 Pembahasan dan Analisis

#### 1. Analisis Pengaruh Teknologi, Risiko, dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile

##### a. Persepsi Teknologi terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile

Hasil dari uji t variabel persepsi teknologi terhadap variabel minat nasabah menggunakan BSI Mobile menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan. Hal ini dapat dibuktikan melalui Thitung variabel persepsi teknologi  $3,017 > 1,98118$  ( Ttabel ) dan nilai signifikansi dari variabel persepsi teknologi (X1)  $0,003 < 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel persepsi teknologi terhadap variabel minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rohma, 2021) variabel Persepsi Teknologi, Persepsi Risiko dan Handling Complaint berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah. Variabel Persepsi Teknologi, dan Handling Complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah.

Jadi hasil analisis diatas membuktikan bahwa variabel persepsi teknologi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile hal ini dikarenakan

dengan berkembangnya zaman adanya digitalisasi kegiatan sangat membantu kegiatan transaksi, selain memudahkan adanya mobile banking atau BSI Mobile dapat mengurangi mobiltas masyarakat sehingga tidak menghambat pekerjaan yang lain karena kegiatan transaksi ekonomi dapat tetap dilakukan dimanapun dan kapanpun. Adanya BSI Mobile juga memberikan menu-menu yang banyak untuk berbagai kegiatan transaksi ekonomi sehingga nasabah dapat melakukan berbagai kegiatan transaksi dengan mudah. di era yang semuanya serba digital ini nasabah tidak perlu mendatangi bank untuk mengecek saldo mereka, cukup dengan membuka aplikasi BSI Mobile maka nasabah dapat mengecek saldo rekening secara berkala. Adanya BSI mobile dapat mempermudah, mempercepat, efisien, efektif, kelayakan sistem menu-menu yang ada dapat mempermudah selain itu juga dapat dikontroll dimanapun dan kapanpun sehingga juga dapat meningkatkan produktivitas.

- b. Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile
- Hasil dari uji t bahwa risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai Thitung variabel risiko  $1,753 < 1,98118$  dan nilai signifikansi

variabel risiko ( $X_2$ )  $0,083 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel risiko terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Maka dapat dikatakan bahwa  $H_1$  ditolak. Hal ini seperti pada penelitian (Putra, 2021) yang mengatakan Persepsi teknologi tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, risiko tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, dan Handling complaint berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

Jadi hasil analisis diatas menunjukkan bahwa variabel risiko ( $X_2$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile karena pihak bank BSI menjamin keamanan nasabah saat menggunakan BSI Mobile selain itu bank Bsi dilengkapi sistem keamanan yang baik untuk melindungi data pribadi nasabah. Bank BSI memiliki call center yang dapat dihubungi kapanpun jika nasabah merasa terdapat sesuatu yang mencurigakan untuk memastikan hal tersebut, sehingga nasabah merasa aman ketika menggunakan BSI Mobile sehingga risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

c. Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile

Hasil dari uji t variabel handling complaint berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Hal ini dapat dibuktikan melalui Nilai Thitung variabel handling complaint  $4,641 > 1,98118$  dan nilai signifikansi variabel handling complaint ( $X_3$ )  $0,00 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel handling complaint terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Dan sesuai dengan penelitian (Putra, 2021) bahwa Persepsi teknologi tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, risiko tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, dan Handling complaint berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

Jadi hasil analisis di atas menunjukkan bahwa handling complaint berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile karena penanganan keluhan dari pihak bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile, ketika nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan pihak bank mana akan



mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank BSI khususnya dalam penggunaan BSI Mobile. Bank BSI memberikan pelayanan atas keluhan nasabah, bank Bsi mendengarkan keluhan nasabah dan segera menyelesaikan nasabah yang mengalami keluhan atau kendala. Pihak bank juga memberikan solusi terbaik atas keluhan nasabah, selain itu bank juga selalu mengucapkan permintaan maaf terhadap kesalahan yang disebabkan bank. Penanganan pihak bank atas keluhan nasabah dengan cepat, efektif, efisien, sopan, dan solutif dapat menambah kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Bsi khususnya dalam penggunaan BSI Mobile.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil dari uji t dapat diartikan bahwa  $H_1$  diterima Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel persepsi teknologi terhadap variabel minat nasabah menggunakan BSI Mobile.
2. Hasil dari uji t dapat diartikan bahwa  $H_1$  ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel risiko terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.
3. Hasil dari uji t dapat diartikan bahwa  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel *handling complaint* terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi pihak Bank BSI untuk memberikan informasi dan memperbanyak iklan sehingga masyarakat dapat mengetahui manfaat dan kemudahan ketika menggunakan BSi Mobile, selain itu perlu adanya kegiatan literasi keuangan digital untuk memberikan pemahaman mengenai kegunaan, manfaat serta risiko yang mungkin timbul ketika menggunakan mobile banking sehingga masyarakat lebih waspada terhadap penipuan. Pihak bank juga harus

meningkatkan kualitas penanganan keluhan agar nasabah merasa puas dan dapat meningkatkan loyalitas antara nasabah kepada pihak bank

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel kemudahan dan literasi keuangan digital. Selain itu disarankan untuk mencari jumlah sampel yang lebih banyak serta ruang lingkup populasi yang berbeda. Dengan demikian peneliti lanjutan tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). Metode Penelitian. In *Aswaja Pressindo*.
- Afifah, R. (2017). Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri. *Jurnal Ekonomi*, 1–182.
- Amanullah, B. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(2), 66.
- Aulia, R., & Wazdi, A. I. (2022). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton). *Jurnal Dimamu*, 1(3), 285–294.
- Azizah A, N., & Hidayat, M. R. (2022). Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bsi Mobile. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 7(1), 63–72. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v7i1.1160>
- Bagastia, M. I. (2018). Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akutansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akutansi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Salatiga*, 1–100. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/4772/1/skripsi.pdf>
- Bank Indonesia. (2011). Peraturan Bank Indonesia No 13/23/PBI/2011 Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. *Peraturan Bank Indonesia*, 1, 1–43. [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)
- Batin, M. H. (2019). Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45.
- Bhilawa, L. (2010). Analisis Penerimaan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Pengalaman (Experience) Sebagai Variabel Eksternal Dengan menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ekonomika Indonesia*, 1, 1–73.
- BSI. (2022). *No Title*.
- Caroline, C. C., & Hastuti, T. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan M-Banking Berdasarkan Teori Tam. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 9(2), 160. <https://doi.org/10.32497/keunis.v9i2.2819>
- Cholik, C. A. (2021). *Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ ICT Dala Berbagai Bidang*. 2(2), 39–46.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*.
- Darmawi, H. (2016). *Manajemen Risiko*.
- Daulay, N. (2014). *Pengantar Psikologi Dan PAndangan Al-Qur"an tentang Psikologi* (N. Darmayanti (ed.); 1st ed.). Kencana Prenadamedia Group.
- Djollong, A. F. (2014). Tehnik Pelaksanaan Penelitian kuantitatif. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, II(September), 86–100.
- Dr.farida Nugrahani, M. H. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. *Metode*

- Penelitian Kuantitatif*, 1(1), 38–42. <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Febrina, N. N. (2022). Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service di Bank Muamalat Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1, 1–50. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Fitriyadi, H. (2015). Integrasi Teknologi Informasi Komunikasi Dalam Pendidikan: Potensi Manfaat, Masyarakat Berbasis Pengetahuan, Pendidikan Nilai, Strategi Implementasi Dan Pengembangan Profesional. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 21(3), 1–16.
- Hakim, K. I. N. (2019). Prosedur Handling Complaint Pada Unit Customer Servis di Bank BNI KCP Menara Bosowa. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1, 1–48.
- Hartawan, D. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang). *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(2), 149. <https://doi.org/10.19109/ieconomics.v3i2.1457>
- Hermawan, S., & Amirullah. (2016). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & kualitatif. In *Metode Penelitian Bisnis Bandung*.
- Iriani, A. F. (2018). Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Dinamis- Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(2), 99–111.
- Joni, Yulianti, R., & Hamdiah, C. (2022). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan mobile banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh). 4(2), 56–63.
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo). *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis Islam*, 1, 65.
- Lestari, R. D. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Mobile Banking BSI ( Bank Syariah Indonesia) Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
- Maharani, S., & Bernard, M. (2018). Analisis Hubungan Resiliensi Matematik Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa Pada Materi Lingkaran. *JPMI (Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif)*, 1(5), 819. <https://doi.org/10.22460/jpmi.v1i5.p819-826>
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Mayeni, R., Syafti, O., & Sefrinal. (2019). Dampak Perkembangan Teknologi

- Dikalangan Remaja Dilihat dari Nilai-Nilai Karakter. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 7(2), 234.  
<https://doi.org/tps://doi.org/10.15548/turast.v7i2.1298>
- Musyaffi, A. M., & Kayati, K. (2020). Dampak Kemudahan dan Risiko Sistem Pembayaran QR Code: Technology Acceptance Model (TAM) Extension. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 161.  
<https://doi.org/10.33603/jibm.v3i2.2635>
- Nifa, D. L. Y. (2021). *Analisis Pengaruh Efektivitas Dan Religious Activity Bsi Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Sleman)*. 1, 121.  
<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/37016>
- Nihayah, A. Z. (2019). Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 23.0. *UIN Walisongo Semarang*, 1–37.
- Peraturan Bank Indonesia No: 5/8/PBI/2003. (2003). Peraturan Bank Indonesia No: 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum. *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison, 2004*, 1–14.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/abstract>
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131.  
<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2756/2814>
- PlayStore. (2023). *No Title*.
- Prakosa, A. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 1–13. <https://doi.org/10.26460/jm.v9i2.1030>
- Pranantha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis Islam*, 1(1), 130.
- Pratiwi, N. K. (2017). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Perhatian Orang Tua, Dan Minat Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa Smk Kesehatan Di Kota Tangerang. *Pujangga*, 1(2), 31.  
<https://doi.org/10.47313/pujangga.v1i2.320>
- Purnama, Y. (2019). Manajemen Risiko Hukum Perbankan Syariah. *Eksisbank*, 3(1), 30–39.
- Putra, R. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus di PT. BANK SUMUT KCSy H.M Yamin). *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 1(2), 80.
- Putri, N. (2021). Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BSI Kota Bengkulu. *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis Islam*, 3(2), 6.
- Rohma, R. F. (2021). *Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko, dan Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Nasabah BSI Kota Malang)*. 19, 34.  
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Setyawati, De. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan Handling Complaint Terhadap Nasabah Pengguna

- Aplikasi Mobile Banking (BSI Mobile) Pada KSP Kencong Jember. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 1(1), 1–215.
- Siagian, S. B., & Tambunan, K. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan. *JIEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1051–1060.
- Siti, H. (2022). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking pada Masa Pandemi Tahun 2020 (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Majenang. *Jurnal Manajemen*, 1, 1–145.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suhayati, Y. F., Maulina, A. N., & Adji, W. H. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1681–1695. <https://doi.org/https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i6.1054>
- Sumarjiyanto, N., Maria, B., & Widayati, T. (2020). The Impact of Digital Economic Development on Social Media. *Jurnal KOnsep Bisnis Dan MANajemen*, 6(2), 234–239. <https://doi.org/10.31289/jkbn.v6i2.3801>
- Tony Sitingak, M. (2019). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 27–39.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*.
- Widya Santi, D. (2021). Layanan Jasa Mobile Banking pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1, 1–68. [http://repository.iainbengkulu.ac.id/7361/1/Deni Skripsi.pdf](http://repository.iainbengkulu.ac.id/7361/1/Deni%20Skripsi.pdf)
- Yuliana, I. M. (2016). Modul Regresi Linier Berganda. *Universitas Udayana*, 18.
- Yusuf, F. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 53–59. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>
- Zein, S., Yasyifa, L., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2022). Pengelahan Dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4, 3–12.

## LAMPIRAN

### Lampiran Jadwal Penelitian

No	Bulan	Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei					
		Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan Proposal	X	X	X	X																						
2	Konsultasi		X		X	X	X	X	X				X	X		X	X	X									
3	Revisi Proposal											X	X	XX													
4	Pengumpulan Data														X	X											
5	Analisis data																X	X	X	X							
6	Penulisan Akhir Naskah Skripsi																			X							
7	Pendaftaran Munas																			X							
8	Munafasah																					X					
9	Revisi Skripsi																						X	X			



## Lampiran 1 Kuesioner

**KUISIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RISIKO, DAN HANDLING**  
**COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN BSI**  
**MOBILE**  
 (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said )

**A. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Usia
3. NIM
4. Semester :
5. Alamat :
6. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
7. Fakultas :  FEBI  FUD  FIT  FAB  
 FASYA

**B. Petunjuk Pengisian**

Pada pernyataan dibawah ini, responden dimohon untuk mengisi pernyataan –pernyataan berikut dengan keadaan dan kondisi yang sebenarnya. Berilah tanda (✓) pada jawaban anda yang dianggap paling benar.

**C. Kriteria Penilaian**

Setiap responden hanya diberi kesempatan memilih 1 (satu) jawaban.

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

KS = Kurang Setuju (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

#### D. Pernyataan Kuisisioner

##### 1. Persepsi Teknologi

No	Pernyataan	TS	TS	KS	S	SS
1.	BSI Mobile dapat memudahkan kegiatan transaksi tanpa harus ke bank					
2.	BSI Mobile memiliki berbagai menu-menu untuk melakukan dan mempermudah kegiatan transaksi ekonomi					
3.	Saya dapat mengontrol saldo tanpa harus mendatangi bank					
4.	BSI Mobile memberikan manfaat karena dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun					
5.	BSI Mobile dapat menghemat waktu karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja					
6.	BSI Mobile tidak menghambat					

	pekerjaan saya karena dapat digunakan dimana saja dan kapan saja					
--	--	--	--	--	--	--

## 2. Risiko

No	Pernyataan	TS	FS	KS	S	SS
1.	Sistem pembayaran BSI Mobile pada produk tidak memberikan kinerja pada mestinya					
2.	Sistem pembayaran BSI Mobile dapat merugikan kerugian keuangan					
3.	Sistem pembayaran BSI Mobile berisiko terhadap informasi dapat disalahgunakan.					
4.	Sistem pembayaran BSI Mobile dapat menyebabkan risiko psikologi yang berakibat pada khawatir.					

### 3. Handling Complaint

No	Pernyataan	TS	TS	KS	S	SS
1.	Karyawan BSI ramah terhadap keluhan nasabah					
2.	Karyawan mendengarkan keluhan nasabah dan memberikan tanggapan atas keluhan nasabah					
3.	Keluhan yang diajukan nasabah segera ditanggapi dan diproses					
4.	Keluhan yang diajukan nasabah selesai secara tuntas					
5.	Karyawan mengucapkan permintaan maaf ketika menanggapi keluhan nasabah					
6.	Kustomer Servis memberikan perhatian ketika nasabah menyampaikan keluhan					
7.	Nasabah dapat estimasi waktu untuk menyelesaikan keluhan nasabah					
8.	Keluhan yang diajukan nasabah pada BSI Mobile mendapat tanggapan dari pihak BSI					

9.	Terdapat jaminan SOP ketika nasabah mengajukan keluhan					
10.	Keluhan nasabah diproses hingga selesai					

#### 4. Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
	ya tertarik menggunakan BSI Mobile karena terhindar dari uang palsu, hilang atau dicuri					
	nggunaan BSI Mobile dapat mempermudah dalam proses transaksi sehingga saya tertarik					
	nggunaan BSI Mobile menjadikan transaksi menjadi lebih efektif dan efisien					
	ya memastikan penilaian pada Play Store sebelum memutuskan menggunakan BSI Mobile					

## Lampiran 2 Data Responden

Nama	NIM	Usia	smt	Jenis Kelamin	Fakultas	Alamat
Linta Makrifah	215221361	20 th	4	Perempuan	FEBI	Mendungsari, Bulurejo, Gondangrejo
Agnes Monica Listya N. S	215221333	20 th	4	Perempuan	FEBI	Gentan, Baki, Sukoharjo
Nasywa Syahirah A	215221334	20 th	4	Perempuan	FEBI	Gatak, Sukoharjo
Intan Choiriyah	201141014	21 th	6	Perempuan	FUD	Kartasura
Hasna Miftakhul J	225231143	18 th	2	Perempuan	FEBI	Kalijambe, Sragen
Nia Agustin	225231153	19 th	2	Perempuan	FEBI	Tanon, Sragen
Syifa Nurrohmah	225231130	18 th	2	Perempuan	FEBI	Jaten, Karanganyar
Is Sumami	225231141	18 th	2	Perempuan	FEBI	Gunungwungkal, Pati
Novita Aulia Safitri	225231154	19 th	2	Perempuan	FEBI	Klaten Tengah, Klaten
Devita Sari	225231133	19 th	2	Perempuan	FEBI	Ngemplak, Boyolali
Eka Istijabah S	225231137	20 th	2	Perempuan	FEBI	Kemalang, Klaten
Ananda Ainun Salasatun	226151048	20 th	2	Perempuan	FAB	Karanganyar
Fathiyatul	226151035	19 th	2	Perempuan	FAB	Gemolong, Sragen
Annisa Wathiatu S	226151045	20 th	2	Perempuan	FAB	Gonowelang, Banyudono
Ifa Putri Islami	226161054	19 th	2	Perempuan	FAB	Gemolong, Sragen
Eni Widyaningrum	195231046	23 th	8	Perempuan	FEBI	Sine, Sragen
Ardeana	195231236	22 th	8	Perempuan	FEBI	Sanggrahan
Agustina	191221109	21 th	8	Perempuan	FUD	Badongan
Annisa	191221021	22 th	8	Perempuan	FUD	Congol, Sukoharjo
Dina Setyaningrum	215231292	20 th	4	Perempuan	FEBI	Klaten
Tri Nur	215231313	20 th	4	Perempuan	FEBI	Klaten
Dina Chistiana	215231293	19 th	4	Perempuan	FEBI	Pucangan, Kartasura
Sindi Kristiana	215231295	19 th	4	Perempuan	FEBI	Karanganyar
Tika Dewi T	215231286	20 th	4	Perempuan	FEBI	Boyolali
Endang Lufita	215231430	20 th	4	Perempuan	FEBI	Boyolali
Sita	215231318	19 th	4	Perempuan	FEBI	Sragen
Putri Cahya	225221082	18 th	2	Perempuan	FEBI	Sukoharjo

Pratiwi						
Putri Nur Afifah	225221106	18 th	2	Perempuan	FEBI	Bojonegoro
Almira Roya	225221105	19 th	2	Perempuan	FEBI	Laweyan
Risma Putri Wulandari	225221093	19 th	2	Perempuan	FEBI	Pucangan, Kartasura
Salsabila Romadhona N. I	211111039	21 th	4	Perempuan	FUD	Banjarsari, Surakarta
Salsabil Rihadal Asy	211111044	19 th	4	Perempuan	FUD	Kradenan, Grobogan
Umi Chanrotul C	211111049	20 th	4	Perempuan	FUD	Tanon, Sragen
Irma Morella	225221131	20 th	2	Perempuan	FEBI	Delanggu
Niken Komalasari	225221151	19 th	2	Perempuan	FEBI	Penggung, Boyolali
Latifah Nurul H	225221132	20 th	2	Perempuan	FEBI	Karanganyar
Vina Septiani	225221134	18 th	2	Perempuan	FEBI	Singopuran, Kartasura
David Kurniawan	225221122	18 th	2	Laki-Laki	FEBI	Dukuhan Nayu, Joglo
Aiska Syahrani F	225221124	19 th	2	Perempuan	FEBI	Delanggu Klaten
Adisty	225221141	19 th	2	Perempuan	FEBI	Ngabeyan, Kartasura
Sucinia Liska D	223141145	18 th	2	Perempuan	FIT	Purwodadi
Desnita Amelia R	223141132	19 th	2	Perempuan	FIT	Pacitan
Shella Fitri	223141143	18 th	2	Perempuan	FIT	Semarang
Beta Nurlaili		23 th	8	Perempuan	FEBI	Gunung Kidul
Siska Widyastuti		22 th	8	Perempuan	FEBI	Bekasi
Arum Roesmawati		22 th	8	Perempuan	FEBI	Colomadu
Muhammad Ridho		22 th	8	Laki-laki	FUD	Ponorogo, Jawa Timur
Lusiawati		22 th	8	Perempuan	FUD	Klaten
Alipo		22 th	8	Laki-Laki	FASYA	Klaten
Ummu Amanah		22 th	8	Perempuan	FIT	Kartasura
Tya Anisa		22 th	8	Perempuan	FASYA	Karanganyar
Renata		22 th	8	Perempuan	FASYA	Sidoharjo
Indah Nurhayati		22 th	8	Perempuan	FEBI	Karanganyar
Luluk F		22 th	8	Perempuan	FEBI	Boyolali
Elik Indah Juliana		22 th	8	Perempuan	FIT	Kalimantan
Ihsan Pradipta		22 th	8	Laki-Laki	FIT	Klaten
Febriana Amanda P		23 th	8	Perempuan	FAB	Colomadu
Fatkul F		22 th	8	Perempuan	FAB	Boyolali

Salsa Defa		22 th	8	Perempuan	FAB	Mojosongo, Sukoharjo
Evita		22 th	8	Perempuan	FUD	Sukoharjo
Norma Pujianti		22 th	8	Perempuan	FEBI	Klaten
Sherly Amelia P	195231137	22 th	8	Perempuan	FEBI	Karanggede
Tri Wahyuningsih	195231146	21 th	8	Perempuan	FEBI	Cepogo, Boyolali
Aulya Tri R	195231147	21 th	8	Perempuan	FEBI	Ngemplak, Sambon, Boyolali
Vina Irnawati		22 th	8	Perempuan	FEBI	Karanganyar
Vani Rohmasari		22 th	8	Perempuan	FEBI	Karanganyar
Ajeng Ayunda		22 th	8	Perempuan	FEBI	Karanganyar
Ajeng Etika Sari		22 th	8	Perempuan	FEBI	Colomadu
Bireinka Aldira		22 th	8	Perempuan	FEBI	Colomadu
Annisya Nur Aini		22 th	8	Perempuan	FEBI	Sragen
Dwi Kusnadi		22 th	8	Laki-Laki	FASYA	Klaten
Vetrisia S. P		22 th	8	Perempuan	FEBI	Klaten
Rifky Adrian		22 th	8	Laki-Laki	FEBI	Klaten
Elisha Intan A		22 th	8	Perempuan	FEBI	Klaten
Muhammad Fauzan S		23 th	8	Laki-Laki	FEBI	Sukoharjo
Rohmatul Apriliani F		22 th	8	Perempuan	FEBI	Sragen
Intan Riska A. P		22 th	8	Perempuan	FEBI	Saragen
Lidya Zahra W		22 th	8	Perempuan	FEBI	Bekasi
Mafrella Fadilah Kansa		21 th	8	Perempuan	FEBI	Jakarta
Peviana Ainda Sari	195231145	22 th	8	Perempuan	FEBI	Blora
Afifah Dwi M		22 th	8	Perempuan	FEBI	Tanggerang Selatan
Putri Lilik Agustun	205231273	20 th	6	Perempuan	FEBI	Sragen
Galih Putri Anjani	205231261	21 th	6	Perempuan	FEBI	Sragen
Rohana	205231111	22	6	Perempuan	FEBI	Gunung Lading, Jatiyoss, Karanganyar
Moga Rahmawati	205231056	21	6	Perempuan	FEBI	Tianawas, Nogosari, Boyolali
Intan Amalia Q	205231103	21	6	Perempuan	FEBI	Winong, Canden, Sambi, Boyolali
Arimbi Rahma Ningrum	225211023	18	2	Perempuan	FEBI	Tegal



Inggik Maya Rosa Sinta Dewi	215221261	19	4	Perempuan	FEBI	Jahrojo, Karangdowo, Klaten
Febriana Rahmawati	215221265	21	4	Perempuan	FEBI	Tawang Sari, Sukoharjo
Desi Pusas Knusnul	215221257	21	4	Perempuan	FEBI	Dalagan, Alloe
Nur Wahyupamudi	195231196	21	8	Laki - laki	FEBI	Tanon, Sragen
Farhan Prayoga	195231341	22	8	Laki - laki	FEBI	Kartasura
Solimah Pratiwi Ramadhan	195231034	22	8	Perempuan	FEBI	Sragen
Hasna N A	211221156	19	4	Perempuan	FUD	Gemolong, Sragen
Isna	211221152	20	4	Perempuan	FUD	Sragen
Nurul A	211221137	21	4	Perempuan	FUD	Karanganyar, Ngawi
Sinta Dewi Astuti	211221155	21	4	Perempuan	FUD	Boyolali
Shela Puspita Rini	211221143	21	4	Perempuan	FUD	Pucangan Kartasura
Anisah Inbah Zahidah	211221151	19	4	Perempuan	FUD	Batang, Jawa Tengah
Dwi Rahayu	221211017	18	2	Perempuan	FUD	Mrebet, Purbolinggo
Rahesti Regiang Putri	221211033	19	2	Perempuan	FUD	Blora, Jawa Tengah
Mutiara Zahra Ridsananda	221211013	18	2	Perempuan	FUD	Jl.Bulak Perwira 2, Perira, Bekasi Utara
Septia Riyanti	211221141	20	4	Perempuan	FUD	jl. Kayu Besar, Jakarta Barat

## Lampiran 3 Jawaban Kuisisioner Responden

## 1. Variabel Persepsi Teknologi (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X1
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	4	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	29
4	5	5	5	5	5	29
4	1	1	5	4	4	19
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	4	4	22
4	4	4	5	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	3	3	3	5	5	24
5	4	4	5	5	4	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	4	26
3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	4	5	5	27
4	5	5	5	4	4	27
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

4	3	3	4	5	4	23
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	5	5	26
5	4	4	5	5	5	28
4	4	4	5	5	4	26
4	5	5	4	6	4	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	26
5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	5	5	5	27
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	4	5	29
5	4	4	5	5	5	28
5	5	5	5	5	4	29
5	5	5	4	4	5	28
5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	4	4	4	27
4	5	5	5	4	4	27
4	5	5	4	5	4	27
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	4	5	4	26
4	5	5	4	4	4	26

5	4	4	5	5	5	28
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	5	29
4	5	5	5	4	4	27
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	5	5	26
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	4	5	4	26
4	5	5	5	4	4	27
5	4	4	4	5	5	27
4	5	5	5	4	4	27
5	4	4	5	4	4	26
4	5	5	4	4	4	26
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	5	5	5	27
5	4	4	4	4	5	26

## 2. Variabel Risiko (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TotalX2
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	1	2	2	8
1	1	4	4	10
2	1	3	3	9
2	3	4	3	12
2	1	4	3	10
3	3	4	4	14
3	3	5	5	16

1	1	1	1	4
3	3	2	3	11
2	2	2	2	8
2	2	2	2	8
3	3	3	3	12
2	3	2	2	9
4	4	4	3	15
2	2	2	2	8
2	3	3	3	11
3	3	4	4	14
2	2	3	3	10
2	2	3	1	8
3	3	3	2	11
2	2	4	3	11
2	2	4	2	10
2	2	3	2	9
4	3	4	4	15
3	3	2	2	10
2	2	5	4	13
3	3	3	4	13
2	3	4	4	13
3	4	4	5	16
2	2	3	1	8
4	2	3	2	11
4	3	3	3	13
4	3	4	4	15
4	2	2	2	10
4	3	4	5	16
4	3	3	3	13
2	3	4	3	12
3	2	3	2	10
2	2	5	2	11
3	2	2	3	10
2	3	2	2	9
2	4	3	3	12
2	3	2	3	10
2	4	3	4	13
2	3	3	3	11
2	3	3	2	10

2	3	3	3	11
2	3	3	3	11
2	2	2	2	8
2	3	3	3	11
3	3	2	2	10
2	2	4	4	12
2	2	3	2	9
2	3	4	4	13
3	3	3	3	12
2	3	4	3	12
3	2	4	2	11
2	4	4	4	14
2	2	2	2	8
2	1	3	3	9
3	2	2	3	10
2	4	4	4	14
2	2	3	3	10
2	4	4	4	14
2	3	4	4	13
2	3	3	3	11
3	3	2	3	11
2	3	3	2	10
3	2	3	3	11
2	2	4	4	12
3	3	3	3	12
2	3	4	4	13
3	3	3	2	11
2	3	4	4	13
3	4	3	2	12
2	4	4	3	13
2	3	4	3	12
2	3	4	4	13
2	3	3	2	10
2	3	4	4	13
3	3	3	3	12
3	4	4	3	14
2	3	3	3	11
2	3	3	4	12
2	4	4	4	14



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	45
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	39
4	3	3	3	5	4	3	4	5	5	39
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	36



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	47
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	47
5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	46
4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	45
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46



4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	43
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	44
5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	45
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47

#### 4. Variabel Minat Menggunakan BSI Mobile (Y)

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total Y
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	3	4	3	14
4	4	5	4	17
5	4	4	4	17
5	4	4	5	18
5	4	4	4	17
4	4	4	5	17
4	5	4	5	18
4	4	4	5	17
5	5	5	4	19
3	4	5	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
3	4	4	3	14
4	4	5	4	17
5	4	4	5	18
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18

3	4	4	3	14
4	4	4	3	15
4	5	4	5	18
4	4	5	5	18
5	3	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	4	3	15
3	3	3	4	13
4	4	4	3	15
5	4	5	4	18
5	4	4	3	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
3	4	4	5	16
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
5	5	4	5	19
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
5	4	5	5	19
5	4	5	3	17
2	3	3	3	11
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	3	18
5	4	5	4	18
5	5	5	4	19
5	4	5	4	18
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
5	5	5	4	19
5	5	4	4	18
5	4	4	3	16

4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
5	4	5	4	18
5	4	4	5	18
5	5	4	4	18
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	4	4	5	18
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
5	5	5	4	19
4	4	5	5	18
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	4	4	4	17
4	4	5	5	18
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	5	4	4	18
5	4	5	4	18
5	4	4	5	18
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	4	4	4	17
4	4	5	5	18
5	4	4	5	18
5	4	4	5	18
4	5	4	4	17
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20

5	5	4	4	18
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20

### Lampiran 5 Bukti Sebaran Kuesioner





## Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Elyza Dewi Oktavianti  
Tempat, Tanggal Lahir : Boyolali, 21 Oktober 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat :Cabean Rt 06/02, Cangkringan, Banyudono,  
Boyolali  
Email : [elyzadewioktavianti@gmail.com](mailto:elyzadewioktavianti@gmail.com)  
No. Hp : 088226865433

## Riwayat Pendidikan

1. SDN 2 Ngaru-Aru (2007 - 2013)
2. SMPN 1 Banyudono (2013 – 2016)
3. SMAN 1 Teras (2016 - 2019)
4. UIN Raden Mas Said (2019 – 2023)

:





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pandawa Pucangan Kartasura-Sukoharjo Telp. (0271) 782336 Fax (0271) 782336 Website: iain-surakarta.ac.id. – Email: info@iain-surakarta.ac.id.

**SURAT KETERANGAN TURNITIN**

Setelah melakukan tes uji *similarity*, menerangkan bawah mahasiswa di bawah ini:

Nama : Elyza Dewi Oktavianti  
NIM : 195231144  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)  
Paper ID : 2128821832  
Date : 10 Juli 2023  
Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX : 27%



Sukoharjo, 10 Juli 2023

Farah Nilawati, S.Sos.I

NID. 198906072018102003

Skripsi\_ Elyza DO PBS

Similarity Index	Internet Sources	Publications	Student Papers
27%	26%	11%	13%
<b>Similarity Sources</b>			
1	digitib.uinkhas.ac.id		4%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id		4%
3	repository.umsu.ac.id		2%
4	repository.iainpalopo.ac.id		2%
5	Submitted to Universitas Putera Batam		2%
6	eprints.walisongo.ac.id		1%
7	repository.uinsu.ac.id		1%
8	dspace.uii.ac.id		1%
9	repository.radenintan.ac.id		1%