

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN  
RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
PRODUK LAYANAN *E-BANKING*  
(Studi pada Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**Oleh:**

**AMILIA HIDAYANTI**

**10390086**

**PEMBIMBING:**

- 1. SUNARYATI, SE., M. Si.**
- 2. Drs. A. YUSUF KHOIRUDDIN, SE., M. Si.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2014**

## ABSTRAK

*Electronic banking (e-banking)* merupakan suatu aktivitas layanan perbankan dimana layanan ini menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi. Layanan ini banyak memberikan kemudahan bagi para penggunaanya. Kemudahan yang diberikan sistem teknologi tidak lepas dari kepercayaan yang diberikan oleh nasabah. Selain itu, *e-banking* juga mempunyai risiko salah satunya risiko yang dilakukan oleh pelaku *cyber*.

Penelitian ini termasuk kategori penelitian lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan, dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking*. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa keuangan Islam. Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda dengan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* dengan koefisien beta sebesar 0,210 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,106 > t_{tabel} 1,661$  dengan tingkat signifikansi 5%. Kemudian terdapat pengaruh positif dan signifikan pada persepsi kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* dengan koefisien beta sebesar 0,330 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,344 > t_{tabel} 1,661$  dengan tingkat signifikansi 5%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* dengan koefisien beta sebesar 0,272 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,901 > t_{tabel} 1,661$  dengan tingkat signifikansi 5%.

Kata Kunci: Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, Risiko, *E-banking*.



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal: Skripsi Saudari Amilia Hidayanti

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalammua'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Amilia Hidayanti

NIM : 10390087

Judul : **Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Layanan E-Banking (Studi Pada Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut agar dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 12 Sya'ban 1435 H

11 Juni 2014 M

Pembimbing I

Sunaryati, S. E., M. Si

NIP. 19751111 200212 2 002



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal: Skripsi Saudari Amilia Hidayanti

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalammua'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Amilia Hidayanti

NIM : 10390087

Judul : **Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Layanan *E-Banking* (Studi Pada Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

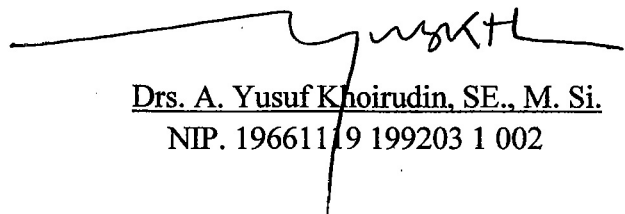
Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut agar dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 12 Sya'ban 1435 H

11 Juni 2014 M

Pembimbing II



Drs. A. Yusuf Khoirudin, SE., M. Si.

NIP. 196611/9 199203 1 002

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amilia Hidayanti

NIM : 10390086

Jurusan : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Layanan E-Banking (Studi pada Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga)**" adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 28 Rajab 1435 H  
28 Mei 2014 M

Penyusun,



*Amilia Hidayanti*  
Amilia Hidayanti

NIM. 10390086

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.00.9/085/2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Layanan *E-Banking* (Studi Pada Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Amilia Hidayanti

NIM : 10390086

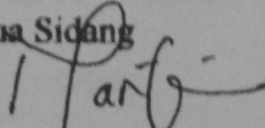
Telah dimunaqasyahkan pada : 20 Juni 2014

Nilai Munaqasyah : A/B

dan dinyatakan telah diterima oleh Jurusan Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

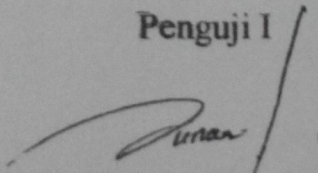
**TIM MUNAQASYAH**

Ketua Sidang

Sunaryati, SE, M Si

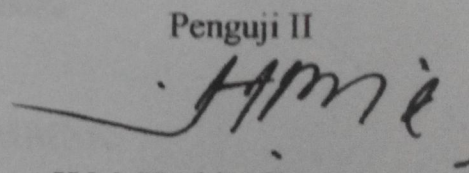
NIP. 19751111 200212 2 002

Penguji I

Sunarsi, SE, M Si

NIP. 19740911 199903 2 001

Penguji II

H.M. Yazid Affandi, M.Ag

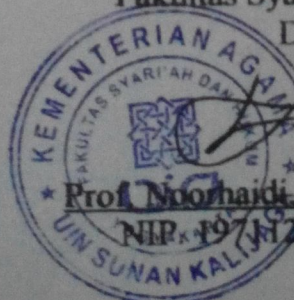
NIP. 19720913 200312 1 001

Yogyakarta, 27 Juni 2014

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan,

Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D

NIP. 19711207 199503 1 002

## **MOTTO HIDUP**

*The formulas of a success are a hard work and  
never give up*

Tidak usah banyak mengeluh, dijalani dengan usaha keras,  
menikmati proses dan Allah akan memberikan sesuatu yang  
indah

Ikhtiyar, Berdo'a, dan Tawakal, dan yakin Allah akan memberikan yang terbaik—amel

### **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kupersembahkan karya kecil ini untuk:

Kedua orang tuaku Bapak Ngatman dan Ibu Siti Rohyati di rumah, terimakasih untuk kasih sayangnya yang tak pernah putus, yang tulus mengasahi sedari kecil, yang tak pernah putus untuk do'anya untuk kami putra-putrinya sedari kecil. Terimakasih untuk perjuangan kalian untuk menjadikan ananda menjadi orang yang terdidik. Semoga ananda akan selalu berbakti dan memberikan yang terbaik. Amin.....

Dan dengan senyum semangat kubingkiskan karya kecil ini untuk:

Adek Haris dan Adek Afi,

Terimakasih sudah jadi adik-adik yang selalu membanggakan dan menyenangkan.

## KATA PENGANTAR



الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على امور الدنيا والدين. اشهد ان لا اله الا الله  
واشهد ان محمد رسول الله. والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين  
محمد وعلي اله وصحبه اجمعين. اما بعد.

Segala puji bagi Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang senantiasa memberikan kepada kita kenikmatan-kenikmatan-Nya yang agung, terutama kenikmatan iman dan Islam. Shalawat dan salam semoga tak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu Alaihi wa Sallam*, segenap keluarganya, para sahabatnya, dan seluruh umatnya yang konsisten menjalankan dan mendakwahkan ajaran-ajaran yang dibawanya. Barang siapa diberi petunjuk Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, maka tidak ada seorang pun yang dapat menyesatkannya, dan barang siapa yang disesatkan Allah, maka tidak seorang pun yang dapat menunjukinya

Terselesainya skripsi ini tentunya tidak bisa lepas dari berbagai faktor. Banyak motivasi, inspirasi maupun dorongan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Penulis menyadari tanpa bimbingan, arahan, dukungan dan bantuan berbagai pihak, maka skripsi ini dapat diselesaikan, untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musya As'ary selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, Bapak Prof. Noorhaidi, M. A., M. Phil. Ph. D.
3. Bapak M. Yazid Affandi, M. Ag., selaku Ketua Jurusan Keuangan Islam.
4. Bapak Dr. Ibnu Muhdir, M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penyusun menempuh jalan awal hingga akhir studi.
5. Ibu Sunaryati, S. E., M. Si., selaku pembimbing I dan bapak Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S. E., M. Si. selaku pembimbing II yang dengan sabar membagi ilmu, memberikan saran, mengoreksi dan membimbing penyusun hingga skripsi ini selesai.
6. Kepada segenap dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, atas kuliah-kuliah yang diberikan kepada saya, sehingga menumbuhkan kesadaran intelektual. Demikian TU Prodi dan Fakultas, terimakasih untuk pelayanannya.
7. Kepada Bapak Ngatman dan Ibu Siti Rohyati yang saya cintai, yang telah dengan ikhlas merawat, mendidik saya. Terimakasih untuk do'anya yang tak pernah putus, terimakasih untuk segala-galanya yang kalian berdua berikan. Semoga Bapak dan Ibu selalu berada dalam lindungan Allah SWT. Amin ya Robbal 'Aalamin...
8. Kepada adik-adik saya Haris dan Afi, bangga dengan kalian berdua dek. Terimakasih adik-adikku sayang yang selalu ngingetin buat ngerjain skripsi, terimakasih untuk selalu perhatian walau sering bertengkar. Selalu rajin dan tekun belajar ya supaya suatu saat nanti bisa jadi orang besar. Amin.

9. Kepada teman-teman seperjuangan Keuangan Islam angkatan 2010 Tria, Rina, Ipeh, Mami, Rianita, Nda2, Anis, Ana, Mb Santi, Mb Ilma dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih teman-teman atas support dan persahabatan kita selama ini, Semoga persahabatan kita tak lekang oleh waktu dan tak habis di telan zaman dan semoga cita-cita kita semua tercapai. Amin...
10. Teman-teman kos Barokah Atas dan ex barokah atas yang selalu rempong dimana saja berada, yang selalu kompak. Terimakasih untuk selalu mengingatkan satu sama lain. Terimakasih untuk hari-hari indah yang diberikan.
11. Kepada kak Kevin terimakasih ya untuk semangatnya, untuk kesabarannya, untuk waktunya, dan untuk motivasinya.
12. Untuk pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu

Akhirnya, penyusun hanya dapat mendoakan semoga Allah membalas kebaikan mereka. Harapannya karya ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi semuanya. Amin.

*Wallaahu Muwaafiq ilaa Aqwaamit Thariq...*

Yogyakarta, 01 Rajab 1434 H

01 Mei 2014 M

Penyusun,

Amilia Hidayanti  
NIM. 10390086

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf Arab yang dipakai dalam penyusunan Skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha'	h{	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	□ad	s{	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d{	de (dengan titik di bawah)
ط	tā'	t{	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā'	z{	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘-	koma terbalik diatas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef

ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	w
ه	ha’	h	ha
ء	hamzah	,	apostrof
ي	ya	y	ye

## B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	‘iddah

## C. *Ta’ marbutah* di Akhir Kata ditulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	‘illah
كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya’</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāh al-fitri</i>

## D. Vokal Pendek

—□—	<i>fathah</i>	Ditulis	A
فعل		Ditulis	<i>fa'ala</i>

_____	<i>kasrah</i>	Ditulis	<i>i</i>
		Ditulis	<i>žukira</i>
	<i>dhammah</i>	Ditulis	<i>u</i>
		Ditulis	<i>yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>A</i>
	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>ā</i>
	Ditulis	<i>tansā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>ī</i>
	Ditulis	<i>karim</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>ū</i>
	Ditulis	<i>furūd%</i>

#### F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	Ditulis	<i>bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
	Ditulis	<i>qaul</i>

#### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

	Ditulis	<i>Aantum</i>
	Ditulis	<i>u'iddat</i>
	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf *Qamariyyah* maupun *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf "al".

	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>
	Ditulis	<i>al-Samā'</i>
	Ditulis	<i>al-Syam</i>

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd)</i>
	Ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
MOTTO HIDUP .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
TRANSLITERASI ARAB .....	xii
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
A. Telaah Pustaka .....	10
B. Kerangka Teoritik.....	14
1. Bank Syariah .....	14
2. Teori Pemasaran .....	15
3. Teori Perilaku Konsumen .....	17
4. Teori Perilaku Konsumen dalam Islam .....	20
5. Teori <i>Electronic Banking</i> .....	23
6. Teori Kepercayaan .....	24
7. Teori Persepsi Kemudahan .....	26
8. Teori Risiko .....	28

9. Teori Minat .....	30
C. KERANGKA TEORI .....	33
D. HIPOTESIS .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel.....	37
C. Teknik Pengumpulan Data .....	39
D. Defini Operasional Variabel Penelitian .....	40
E. Teknik Analisis Data .....	41
1. Analisis Deskriptif .....	41
2. Uji Instrumen .....	41
a. Uji Validitas .....	41
b. Uji Reliabilitas .....	41
3. Uji Statistik .....	42
a. Analisis Linear Berganda .....	42
4. Uji Asumsi Klasik .....	43
a. Uji Normalitas .....	43
b. Uji Mutikolinearitas .....	43
c. Uji Heteroskedastisitas .....	44
5. Uji Hipotesis .....	45
a. Uji F .....	45
b. Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
c. Uji t .....	46
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Karakteristik Responden .....	48
B. Uji Kualitas Instrumen Data .....	50
1. Uji Validitas .....	50
2. Uji Reliabilitas .....	51

C. Uji Asumsi Klasik.....	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Multikolinieritas .....	53
3. Uji Heteroskedastisita .....	53
D. Analisis Linier Berganda .....	54
E. Uji Hipotesis .....	56
1. Uji F .....	56
2. Uji Determinasi .....	56
3. Uji t.....	58
F. Pembahasan.....	60
1. Kepercayaan .....	60
2. Persepsi Kemudahan .....	61
3. Risiko .....	62
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Hasil Responden berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.3	Hasil Responden berdasarkan Angkatan .....	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas .....	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	55
Tabel 4.10	Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Terjemahan Al-Qur'an .....	I
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	II
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden .....	V
Lampiran 4 Hasil Uji .....	VIII

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi sekarang ini semakin bertambah pesat, baik teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Salah satu teknologi informasi yang sekarang ini banyak digunakan adalah internet. internet ini dapat dimanfaatkan dalam segala bidang yang mencakup bidang pendidikan, pemerintahan maupun perbankan. Saat ini pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi penggunaanya.

Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi di bidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.<sup>1</sup> Kemajuan teknologi ini disertai dengan strategi produk yang dikembangkan oleh perusahaan atau organisasi supaya mempunyai keunggulan dari produk tersebut sehingga dapat menarik minat penggunaanya.

---

<sup>1</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 346.

Pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>2</sup> Perbankan tidak hanya sebagai lembaga yang hanya mencari profit namun bank sebagai lembaga yang mengedepankan pelayanan yang baik bagi nasabahnya. Selain itu bank memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan yang berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, perbankan berusaha memberikan pelayanan melalui sistem teknologi yang dinamakan *electronic banking (e-banking)*. Hadirnya *e-banking* untuk meminimalisir interaksi fisik antara nasabah dengan pegawai bank.

*Electronic banking* merupakan produk perbankan yang terotomatisasi baru maupun tradisional dan jasa secara langsung untuk nasabah. Penerapan sistem layanan *e-banking* memberikan berbagai keuntungan bagi nasabah, diantaranya dalam hal efisiensi biaya dan waktu. Demikian halnya, penerapan layanan perbankan elektronik *banking (e-banking)* yang berkualitas merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan perbankan untuk menghimpun dana dari nasabah dewasa ini.

Sebuah sistem yang dianggap rumit biasanya tidak akan sering digunakan oleh penggunanya, padahal tolak ukur penerimaan sebuah sistem dilihat dari penggunaannya. Suatu sistem yang sering digunakan

---

<sup>2</sup> Undang-undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan.

menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan.<sup>3</sup> Pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan diantaranya kemudahan dalam melakukan transaksi. Namun juga kemudahan dan efisiensi yang diberikan oleh layanan *e-banking* tidak serta merta menjamin keamanannya.

Oleh karena itu, persoalan tentang risiko menjadi hal yang sangat penting untuk diantisipasi. Banyak juga kejahatan yang terjadi melalui *e-banking*. Simak saja statistik kejahatan *cyber* di Jakarta. Pada tahun 2011, kerugian akibat *cyber crime* mencapai Rp 4miliar dan US\$ 178.876,50 dengan 520 kasus. Pada 2012, jumlah kasusnya meningkat menjadi 600 kejadian dengan kerugian Rp 5 miliar dan US\$ 56.448. pada tahun 2013, sepanjang Januari-Maret, kerugian masyarakat sudah mencapai sekitar Rp 1 miliar. Tahun ini frekuensi laporan masyarakat atas kejahatan jenis tersebut sebanyak 3-4 laporan per hari.<sup>4</sup> Adanya tindak kejahatan seperti ini bisa jadi menimbulkan keraguan atau ketidakpercayaan nasabah terhadap perbankan. Terkait dengan kejahatan *cyber* yang terjadi di Indonesia saat ini adalah tingkat keamanan, yang meliputi rasa aman secara fisik, secara finansial dan rahasia yang dapat dijamin perusahaan.

---

<sup>3</sup> Irmadhani dan Mahendra Adhi Nugroho, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta," *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*, Vol. 3, (2011), hlm. 2

<sup>4</sup> <http://m.merdeka.com>, pengguna online banking indonesia tercepat di asia tenggara, akses 06 12 2013.

Faktor kepercayaan merupakan faktor yang memberi pengaruh terhadap penerimaan *e-banking* sehingga bank harus membentuk sikap yang positif yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap teknologi yang diterapkan.<sup>5</sup> Ketika suatu bank mampu memberikan keamanan bagi nasabahnya maka kepercayaan akan diperoleh dari nasabah. Kepercayaan terhadap suatu sistem layanan *e-banking* akan menentukan keputusan konsumen untuk melakukan sistem ini.

Munculnya perbankan syariah memberikan pilihan bagi masyarakat. Salah satu bank syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah Mandiri merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah.<sup>6</sup> Kendati demikian Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dengan bank-bank lain yang telah ada sebelumnya. Diperolehnya 27 penghargaan dari lembaga lokal dan internasional berkaitan dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Bank Mandiri Syariah.<sup>7</sup> Selain itu pada akhir tahun 2011 ini BSM memperoleh peningkatan rating dari AA menjadi AA+ dari *Fitch Rating*.<sup>8</sup> Sehingga BSM sudah mampu bersaing dengan bank-bank lain.

---

<sup>5</sup> Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Baridwan, "Pengaruh Kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat pengguna sistem internet banking", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, (2011), hlm. 5.

<sup>6</sup> Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), hlm. 25 .

<sup>7</sup> [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id), Sukses Mengawal BSM dengan Courage, Knowledge & Wisdom, Akses 3 April 2014

<sup>8</sup> [www.m.republika.co.id](http://www.m.republika.co.id)., BSM Raih Penghargaan The Best Islamic bank, akses 03 April 2014.

Dalam penggunaan sistem teknologi BSM juga mengalami peningkatan. Terbukti dengan pengguna Bank Syari'ah Mandiri (BSM) card dewasa ini sudah lebih dari 900.000 orang, sedangkan BSM Mobile Banking dan BSM Net Banking tumbuh 10% setiap tahun.<sup>9</sup> Pada tahun 2007, pelayanan e-banking meningkat 23 kali lipat dari tahun sebelumnya.<sup>10</sup> Hal ini menunjukkan semakin banyak penduduk Indonesia yang menjadikan layanan *e-banking* sebagai kemudahan dan efisien dalam penggunaan atau pelayanan aksesnya perbankan. Oleh karenanya, penggunaan layanan *e-banking* sudah menjadi kebutuhan masyarakat.

Di Indonesia saat ini, pengguna *e-banking* sudah menjalar sampai ke mahasiswa. Tidak dapat dipungkiri bahwa mahasiswa merupakan salah satu golongan yang sebagian besar menggunakan jasa perbankan. Mahasiswa salah satu objek yang menyadari adanya kemajuan teknologi. Selain itu mahasiswa juga mempunyai peran dan pengamat sekaligus pemakai sistem teknologi.

Tidak terkecuali dengan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Adanya kerjasama pihak Bank Syariah Mandiri (BSM) dengan fakultas syariah semakin memudahkan mahasiswa untuk mempunyai rekening BSM. Begitu juga dengan jurusan Keuangan Islam (KUI) yang menjadi salah satu sasaran kerjasama BSM. Keuangan Islam merupakan salah

---

<sup>9</sup> <http://www.konten.id/perbankan-syariah-ramai-ramai-kembangkan-e-banking.html>, akses 22 Februari 2013.

<sup>10</sup> <http://m.merdeka.com/uang/pengguna-online-banking-indonesia-tercepat-di-asia-tenggara.html>, akses 06 12 2013.

satu prodi yang mengembangkan ilmu dan pengajaran bidang keuangan Islam. Selain itu, jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga merupakan satu-satunya jurusan yang memiliki akreditasi A di fakultas Syariah. Sehingga menjadi nilai tambah tersendiri untuk jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga.

Berdasarkan dari paparan diatas, dapat diketahui pelayanan *e-banking* yang baik sangat mempengaruhi kepercayaan dan minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*. Kemudahan penggunaan dapat memberikan daya tarik tersendiri bagi penggunaanya. Dengan demikian dapat disimpulkan pula bahwa pelayanan *e-banking* yang baik akan memberikan kepercayaan dan menjamin keamanan atau menekan risiko penggunaan layanan *e-banking*.

Berangkat dari latar belakang masalah diatas peneliti tertarik melakukan penelitian bagaimana pengaruh kepercayaan dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* BSM oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dengan judul **Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Layanan *E-Banking* (Studi Pada Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* di kalangan mahasiswa Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* di kalangan mahasiswa Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga?
3. Bagaimana pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* di kalangan mahasiswa Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga?

#### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:
  - a. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* di kalangan mahasiswa Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga.
  - b. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* di kalangan mahasiswa Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga.
  - c. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* di kalangan mahasiswa Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga.

## 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat yang mencakup dua aspek:

### a. Kegunaan teoritis, yaitu:

- 1) Dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang kepercayaan dan risiko terhadap minat produk layanan *e-banking*.
- 2) Diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan ilmu ekonomi Islam kedepan, khususnya perbankan syariah.
- 3) Dapat memberikan kontribusi terhadap literatur manajemen pemasaran.

### b. Kegunaan Praktis

- 1) Diharapkan dapat memberikan masukan bagi para pengambil keputusan di bidang perbankan dalam mengelola sistem layanan *e-banking* dalam meningkatkan *privacy* nasabahnya agar nasabah semakin yakin dan percaya pada layanan *e-banking*
- 2) Diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak bank yang berkenaan dengan peningkatan kualitas layanan *e-banking*.

## D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Adapun rencana

sistematika pembahasan dari awal hingga akhir kesimpulan adalah sebagai berikut:

Bab *pertama* berisi pendahuluan yang merupakan gambaran umum penelitian. Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua* merupakan landasan teori dan pengembangan hipotesis. Bab ini membahas telaah pustaka tentang informasi variabel-variabel yang diteliti, landasan teoritik, dan hipotesis yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti.

Bab *ketiga* merupakan metodologi penelitian yang membahas tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini berisi penjelasan mengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengukuran data, sumber data, definisi operasional variabel instrumen penelitian, pengujian instrument penelitian dan teknik analisis.

Bab *keempat* tentang analisis data dan pembahasan. Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan. Analisis tersebut diinterpretasikan terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori

Bab *kelima* merupakan penutup dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini memaparkan kesimpulan, dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel persepsi kepercayaan, kemudahan, dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan e-banking pada jurusan keuangan islam UIN Sunan Kalijaga. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berikut kesimpulan dari hasil penelitian diperoleh:

1. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* pada jurusan keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga. Sehingga semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking*. Dengan demikian  $H_{a1}$  terbukti.
2. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* pada jurusan keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga. Sehingga semakin tinggi persepsi kemudahan maka semakin tinggi minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking*. Dengan demikian  $H_{a2}$  terbukti.
3. Risiko berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking* pada jurusan keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga. Semakin tinggi risiko maka semakin tinggi minat

nasabah dalam menggunakan produk layanan *e-banking*. Dengan demikian  $H_{a3}$  tidak terbukti.

## **B. Saran**

1. Makin maraknya kejahatan *cyber*, diharapkan nasabah lebih waspada terhadap sistem online yaitu produk perbankan *e-banking*. Bagi nasabah, risiko yang terjadi pada suatu sistem juga perlu diketahui karena diharapkan ketika sudah menggunakan layanan perbankan seorang nasabah akan merasa lebih aman.
2. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menambahkan variabel seperti teknologi informasi, fitur layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### *Al-Qur'an*

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Syaamil Al-Qur'an.

### *Buku:*

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dari teori ke praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003.

Azwar, Saifudin, *Reliabilitas dan Validitas*, cet. VIII, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.

Danang, Sunyoto *Teori kuesioner dan analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Ciptono, Fandy *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011.

Eriyanto, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, Yogyakarta: LKIS, 2007.

Ferrinadewi, Erna, *Merek dan Psikologi Konsumen: Implikasi pada strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.

Hanafi, Mamduh M., *Manajemen risiko*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2012.

Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, (Bogor: ghalia Indonesia, 2009). Hlm. 165

Hermawan, Kartajaya, *Syariah Marketing*, Mizan, 2006.

Kuncoro, Mudrajat, *Metode Kuantitatif: Teori untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001.

Manan, M. Abdul, *Teori dan Praktik Ekonomi Islam* , Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1997.

Muhammad,Muflih, *Perilaku konsumen dalam perspektif ilmu ekonomi islam*, Jakarta: Raja Grafindo, 200.1

Nugroho, Setiadi J, *Perilaku konsumen: Perspektif kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003.

- Kotler, Phillip, dkk, *Manajemen Pemasaran* edisi-13, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Phillip, Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2001.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Cet. Ke-14, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sumarwan, Ujang *Perilaku Konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Supranto, Johannes dan Luqman Hakim, *Pengambilan Risiko Secara Strategis bagi Pengambil Keputusan bisnis*, Jakarta: Rajawali, 2003.
- Suprayitno, Eko, *Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, Malang: UIN-Malang Press, 2008.
- Suryani, Tatik *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Syah, Muhibbin, *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Winkel, W. S., *Psikologi Pengajaran*, Yogyakarta: Media Abadi, 2012.

***Jurnal dan lain-lain:***

- Faramita, Dwi Tama dan Mohammad Abdul Mukhyi, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Anjungan Tunai Mandiri*, Vol. 7 (September 2012).
- Irmadhani, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta,” (2011).
- MZ, Defi Wahyuni, “Pengaruh Terpan Informasi Sinar Tebar Milyar terhadap Minat Menabung Masyarakat pada PT. Bank Riau Kepri di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru”, *Jurnal Sistem Informasi*, (2012).
- Sakti, Mahisa Bima, dkk, “Pengaruh Persepsi pengguna Teknologi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan terhadap Minat dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank rakyat Indonesia Unit Ponggok Kabupaten Blitar”, *Jurnal Administrasi Bisnis* (2013).
- Saputro, Brian Dwi Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, kecemasan berkomputer dan kualitas layanan terhadap Minat menggunakan internet Banking, *Jurnal Nominal* Vol. 02 no. 01 (2013).

Saputro, Edy Purwo dan Fereshti Nurdiana Dihan, "Pendekatan Technology Acceptance Model untuk Menguji Persepsi Risiko Adopsi E-Banking," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vo. 16 no. 1 (Juni 2012).

Sulastini, Ni Putu dan I Gde Ketut Warmika, Aplikasi TAM, Risiko, dan Kepercayaan dalam Menjelaskan Niat Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, (2014).

Sulistiyaning, Suci, Pengaruh Minat Individu terhadap Penggunaan Mobile Banking: Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Of Planned Behavior (TPB), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, (2010) .

Tjini, Sartika Sari Ayu dan Zaki Baridwan, Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan terhadap Minat Pengguna Sistem *Internet Banking*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* (2011)..

Undang-undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

#### **Website:**

<http://m.merdeka.com>, pengguna online banking indonesia tercepat di asia tenggara, akses 06 12 2013.

<http://www.konten.id>, perbankan syariah ramai-ramai kembangkan e-banking, akses 22 Februari 2013.

<http://www.ristek.go.id/index.php/module/News+News/id/13219>, akses 06 Desember 2013.

<http://www.syariahmandiri.co.id>, Sukses Mengawal BSM dengan Courage, Knowledge & Wisdom, Akses 3 April 2014

<http://www.m.republika.co.id>., BSM Raih Penghargaan The Best Islamic bank, akses 03 April 2014.

Lampiran 1

Terjemah Al-Qur'an

HLM.	<i>Footnote</i>	TERJEMAH
		<b>BAB II</b>
21	28	Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengharamkan apa yang baik yang telah dihalalkan Allah kepadamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.
22	29	(Dialah) Allah, tiada Tuhan selain Dia, Dia mempunyai sifat-sifat yang terpuji (Al-Asma' Al-Husna)
26	40	Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (5) sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (6)
29	44	Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.

Lampiran II

## KUESIONER PENELITIAN

### **“Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Layanan E-banking (Studi pada Jurusan Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga)”**

Kepada Yth.

Mahasiswa Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di tempat

*Assalamu’alaikum Wr. Wb.*

Saya adalah mahasiswa prodi Keuangan Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Bersama ini saya mohon maaf karena telah mengganggu kesibukan teman-teman mahasiswa/ mahasiswi. Saya sangat mengharapkan kesediaan teman-teman mahasiswa/ mahasiswi untuk mengisi kuesioner dengan sejujur-jujurnya karena jawaban dari kuesioner tersebut akan digunakan sebagai data penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Layanan E-banking (Studi pada: Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga)”**.

Demikian, atas bantuan teman-teman mahasiswa/mahasiswi saya ucapkan banyak terimakasih.

*Wassalamu’alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 2014

Hormat saya,

Amilia Hidayanti

## DAFTAR PERTANYAAN

### Profil responden:

Nama : .....(Boleh diisi atau tidak)  
Jenis Kelamin Saya : L/ P (Lingkarilah)  
Usia Saya : .....  
Angkatan/ Smester : .....

### Petunjuk Pengisian:

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

SS: Sangat Setuju

TS: Tidak Setuju

S: Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

N: Netral

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Faktor Kepercayaan						
1.	Saya percaya e-banking aman untuk digunakan					
2.	E-banking dapat memberikan manfaat yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya					
3.	Saya percaya dengan kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik					
4.	Transaksi transfer dana melalui e-banking dapat dipercaya					
5.	Transaksi dengan e-banking dapat dilakukan dengan cepat					
Faktor Persepsi Kemudahan						
6.	Menggunakan e-banking dapat mengefesiensi waktu					

	nasabah karena tidak perlu pergi ke lokasi bank					
7.	Saya dapat melakukan transaksi e-banking kapan saja					
8.	Menu e-banking sangat mudah dimengerti					
9.	Sistem layanan e-banking mudah untuk digunakan					
10.	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan di lokasi saya					
<b>Faktor Risiko</b>						
11.	Menggunakan e-banking tidak memiliki risiko yang tinggi					
12.	Transaksi melalui e-banking memiliki keamanan yang tinggi					
13.	Bank sangat menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui e-banking					
14.	Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi e-banking					
15.	Gangguan jaringan e-banking sangat rendah					
<b>Faktor Minat</b>						
16.	E-banking sangat sesuai dengan kebutuhan saya, sehingga kelak saya harus menggunakan e-banking					
17.	Saya ingin menggunakan e-banking karena memberikan keamanan bagi penggunanya					
18.	Saya ingin menggunakan e-banking karena tuntutan profesi					
19.	Saya berminat untuk menggunakan layanan e-banking di masa yang akan datang					
20.	Jika sudah memiliki layanan e-banking saya akan mendapat banyak kemudahan dalam bertransaksi					

Lampiran III

**Tabulasi Jawaban Karakteristik Nasabah**

No.	Kepercayaan					Persepsi Kemudahan					Risiko					Minat				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4
2	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4
3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3
5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4
6	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	4	4	3
7	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
8	3	4	2	2	4	5	5	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	5
9	4	3	3	3	4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5
11	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
13	3	3	4	4	3	5	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
14	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
15	5	5	4	5	5	5	4	3	2	3	2	4	5	5	2	1	3	2	4	5
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
18	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	2	2	3	3	2	4	4	5	4	5
19	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
20	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4
21	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3
22	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
26	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
28	2	4	3	2	4	5	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	2	3	4	4
29	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3
30	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4

34	5	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	2	4	4
36	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2
37	3	5	4	4	5	5	4	3	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	5	4
38	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
39	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4
40	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
42	2	3	2	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
45	2	3	3	2	1	5	5	3	4	1	1	2	2	5	5	3	3	5	4	4
46	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	2	2	4	2	2	3	3	3	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5
48	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
49	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4
50	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
51	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
52	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	5	4	3	5	5
53	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
55	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
56	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	2	5	2	4	5	2	4	2	4	4	5	4	2	4	4	2	4	5
59	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	4	2	4	4	4
60	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5
61	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
62	3	4	4	3	4	4	1	3	2	1	1	2	4	3	2	3	3	1	4	5
63	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
64	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4
65	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4
66	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
67	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	2	3	4	2	2	4	5	4	5	4
68	3	4	2	2	5	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	5	2	4	4	3
69	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3
70	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
71	3	4	2	4	5	5	5	4	5	1	2	3	2	4	3	5	2	2	5	5
72	2	4	3	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2
73	4	4	3	4	4	5	5	2	4	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4

75	4	2	4	2	5	4	5	4	4	4	2	2	3	4	2	4	2	4	4	4
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
77	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
79	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	4	5	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
82	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
83	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5
84	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3
85	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
86	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4
88	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3
89	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
90	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
91	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	4	3	4	2
92	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	4	5	4	2	4	4	2	4	4
93	2	2	4	3	5	5	2	3	4	5	2	2	3	5	3	3	3	2	3	4
94	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
96	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4
98	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4
99	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
100	4	2	2	5	5	4	3	1	1	3	2	2	4	3	2	2	3	1	2	5

Lampiran IV

**HASIL ANALISIS DATA**

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepercayaan1	68.6200	72.723	.573	.884
Kepercayaan2	68.5800	74.994	.453	.888
Kepercayaan3	68.7100	73.097	.535	.885
Kepercayaan4	68.6200	72.117	.568	.884
Kepercayaan5	68.3200	74.402	.429	.889
Kemudahan1	67.9500	76.836	.359	.890
Kemudahan2	68.1700	74.183	.457	.888
Kemudahan3	68.8600	73.293	.519	.886
Kemudahan4	68.6700	73.718	.525	.886
Kemudahan5	69.1000	72.697	.463	.888
Risiko1	69.4300	71.278	.604	.883
Risiko2	69.2100	71.258	.645	.882
Risiko3	68.6900	73.388	.506	.886
Risiko4	68.6800	74.301	.465	.887
Risiko5	69.4000	73.212	.511	.886
Minat1	68.8300	72.244	.550	.885
Minat2	68.8900	71.877	.619	.883
Minat3	69.1400	73.738	.420	.889
Minat4	68.5000	74.616	.519	.886
Minat5	68.4700	74.252	.450	.888

## 2. Uji Realibilitas

### a. Variabel Kepercayaan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.748	.747	5

### b. Variabel Persepsi Kemudahan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.697	.707	5

### c. Variabel Risiko

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.777	.774	5

### d. Variabel Minat

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.732	.741	5

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.04191727
Most Extreme Differences	Absolute	.040
	Positive	.040
	Negative	-.026
Kolmogorov-Smirnov Z		.396
Asymp. Sig. (2-tailed)		.998
a. Test distribution is Normal.		

### b. Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.265	1.730		1.887	.062		
X1	.210	.099	.208	2.106	.038	.585	1.710
X2	.330	.099	.309	3.344	.001	.668	1.498
X3	.272	.094	.289	2.901	.005	.574	1.742

a. Dependent Variable: Y

c. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.482	1.013		.476	.635
X1	.108	.058	.241	1.855	.067
X2	.033	.058	.070	.576	.566
X3	-.094	.055	-.225	-1.713	.090

a. Dependent Variable: ABS\_RES

3. Uji Statistik

a. Uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	342.137	3	114.046	26.524	.000 <sup>a</sup>
Residual	412.773	96	4.300		
Total	754.910	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

b. Uji Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 <sup>a</sup>	.453	.436	2.07358

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

c. Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.265	1.730		1.887	.062
X1	.210	.099	.208	2.106	.038
X2	.330	.099	.309	3.344	.001
X3	.272	.094	.289	2.901	.005

## CURRICULUM VITAE

Nama : Amilia Hidayanti  
Tempat, Tgl Lahir : Jepara, 23 Oktober 1991  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat Rumah : Ngabul Rt. 03 Rw. 01 Tahunan Jepara 59428  
Alamat Jogja : Jl. Timoho no. 61 C Rt. 03 Rw. 01 Ngentak Sapen Depok  
Sleman Yogyakarta.  
E-mail : [Amiliaharfi@gmail.com](mailto:Amiliaharfi@gmail.com)  
*Contact Person* : 085729282909

### Riwayat Pendidikan Formal:

1. SDN Ngabul 02/04 Jepara (Lulus 2004)
2. MTs. Banat Kudus (Lulus 2007)
3. MA. Banat Kudus (Lulus 2010)
4. Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta