

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN (*TRUST*),
DAN MUTU *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
BERTRANSAKSI SECARA *ONLINE*
(Studi Kasus Pada BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI**

OLEH:

SITI INDRAYANI

NIM. 14820026

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN (*TRUST*), DAN
MUTU *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
BERTRANSAKSI SECARA *ONLINE*
(Studi Kasus Pada BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI**

OLEH:

SITI INDRAYANI

NIM. 14820026

PEMBIMBING:

Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I

NIP. 19910919 201503 2 008

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: B-3101/Un.02/DEB/PP.00.9/11/2018

Tugas Akhir dengan judul : "Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan (*Trust*), dan Mutu *Internet Banking* terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi secara *Online* (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Siti Indrayani
Nomor Induk Mahasiswa : 14820026
Telah diujikan pada : Senin, 19 November 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Siti Nur Azizah, S. E. I., M. E. I.
NIP. 19910919 201503 2 008

Penguji I

Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M. Si.
NIP. 19880524 201503 1 010

Penguji II

Sofyan Hadinata, S.E., M. Sc., Ak.
NIP. 19851121 201503 1 005

Yogyakarta, 23 November 2018

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



DEKAN

Dr. H. Syaiful Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Siti Indrayani

Kepada.

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Siti Indrayani

NIM : 14820026

Judul Skripsi : **"Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan (*Trust*) Dan Mutu *Internet Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online."**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb..

Yogyakarta, 14 Oktober 2018

Pembimbing

Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I
NIP. 19910919 201503 2 008

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabaraakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Indrayani
NIM : 14820026
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan (Trust) Dan Mutu Internet Banking Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* 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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabaraakatuh

Yogyakarta, 14 Oktober 2018

Penyusun



Siti Indrayani

NIM. 14820026

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Indrayani
NIM : 14820026
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

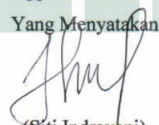
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif
(*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan (*Trust*), Dan Mutu *Internet Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara *Online*”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif
ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat,
dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai
penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di Yogyakarta
Pada Tanggal 23 November 2018
Yang Menyatakan


(Siti Indrayani)

MOTTO

*Doa itu melunakkan yang keras, menentramkan yang bersedih, mendekatkan yang jauh,
menguatkan yang lemah, menyatukan yang terpisah dan menjadikan tiada menjadi ada*
(Arnova Reswari)

*Latihlah pikiran kita untuk mampu melihat kebaikan dalam setiap situasi yang kurang
baik*

(Kata Mutiara)

*Mulai adalah kata yang penuh kekuatan. Cara terbaik untuk menyelesaikan sesuatu
adalah mulai.*

(Clifford Warren)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, saya persembahkan skripsi ini untuk dua orang teristimewa dalam hidup saya, yang selalu mengajarkan arti kehidupan kepada saya, yang selalu mengajarkan kesabaran dan kepedulian terhadap siapapun itu yang selalu mengajarkan saya bagaimana menghargai seseorang, yaitu Ayahanda tercinta Tarwa dan Ibunda tercinta Maryati.

Terimakasih atas limpahan do'a yang tiada henti dipanjatkan, semangat, kasih sayang, serta seluruh perjuangan untuk menghantarkan kesuksesan dan kebahagiaan saya sampai saat ini. Tidak luput juga saya ucapkan terima kasih banyak kepada kakak saya tercinta Tanto Wibowo yang selalu memberikan motivasi serta saran dalam segala hal.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata 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	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	ś	Es (dengan titik dia atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	Ta'	t	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
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	Wawu	W	We
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	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbuttah

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”).

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
Kasrah + ya' mati	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawu mati	فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbal-‘alamin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas nikmat, hidayah serta karunia-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam selalu penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa penulis tunggu syafaatnya di yaumul qiyamah nanti. Setelah melalui proses yang cukup panjang, alhamdulillah skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ibnu Qizam, S.E., Akt., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.

5. Ibu Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama menyusun skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberi pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Seluruh karyawan Bank BNI Syariah yang telah memberi saya kesempatan untuk melakukan penelitian, dan seluruh responden nasabah BNI Syariah atas waktu yang diberikan untuk mengisi kuesioner
9. Orang tua tercinta Ibu Maryati dan Bapak Tarwayang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
10. Kakakku Tanto Wibowo yang selalu tegas dalam memberikan saran serta motivasi di saat-saat penulis mengalami kesulitan.
11. Keponakanku Niken Retno Aulia Putri Wibowo yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
12. Sahabatku Bella, Hasna, Anadya, Marda, Arum, Intan, Choir, Mba Mai, Ratih, Lita, Fira, Indah, Fifi, Deby, Fatul, Nia, Choir, yang selalu memberikan masukan dan semangat serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Terima kasih kepada Ihwani Ramadhan Tudjiana yang selalu ada dan selalu memberikan dukungan serta saran dan motivasi kepada penulis.

14. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2014, Khususnya PS A yang telah bersama-sama menempuh pendidikan ini.
15. Teman-teman dan keluarga SERAMBI, Perbankan Syariah 2014, GPAN Jogja, dan teman-teman KKN 93 Clapar 1, Hargowilis, Kokap, Kulonprogo.
16. Semua yang telah mendukung dan mendoakan yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan karunia-Nya serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin Yaa Rabbal Alamin.

Yogyakarta, 14 Oktober 2018

Siti Indrayani

NIM. 14820026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
D. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Perilaku Konsumen.....	15
2. Kegunaan.....	20
3. Kemudahan.....	22
4. Kepercayaan	23
5. Mutu <i>Interenet Banking</i>	25
6. Teori Pemasaran.....	25
7. <i>Internet Banking</i>	28
8. Pengambilan Keputusan	31
9. Transaksi <i>Online</i>	34
10. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	35
B. Telaah Pustaka	38
C. Kerangka Pemikiran.....	41
D. Pengembangan Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian	47
B. Populasi dan Sampel	47
C. Teknik Pengumpulan Data	49
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	51
E. Teknik Analisis Data	53
1. Uji Instrument.....	53
a. Uji Validitas.....	53
b. Uji Reliabilitas.....	54
2. Uji Statistik	55
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55

3.	Uji Asumsi Klasik.....	56
a.	Uji Normalitas Data.....	56
b.	Uji Multikolinearitas	57
c.	Uji Heteroskedastisitas	58
5.	Uji Hipotesis	59
a.	Uji F (Uji Serempak)	59
b.	Koefisien Determinasi (R^2)	59
c.	Uji T (Uji Parsial).....	60
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		61
A.	Deskripsi Objek Penelitian.....	61
1.	Deskripsi Penelitian.....	61
B.	Analisis Deskriptif.....	61
1.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Produk Yang Digunakan.....	61
2.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
3.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	63
4.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Menjadi nasabah.....	63
5.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status.....	64
6.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan.....	65
7.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
8.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	67
9.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Perangkat Yang Digunakan.....	68
C.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	68
1.	Uji Validitas.....	68
2.	Uji Reliabilitas.....	70
D.	Uji Asumsi Klasik	72
1.	Uji Normalitas	72
2.	Uji Multikolinearitas.....	73
3.	Uji Heteroskedastisitas	74
E.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
F.	Pengujian Hipotesis.....	78
1.	Uji F (Uji Simultan).....	78
2.	Koefisien Determinasi (R^2).....	79
3.	Uji t (Uji Parsial)	80
G.	Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP		88
A.	Kesimpulan.....	88
B.	Implikasi.....	88
C.	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penggunaan Nilai Penggunaan <i>Internet Banking</i> di Indonesia	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	54
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Produk Yang Digunakan.....	61
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin... ..	62
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	63
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Status	64
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	67
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Perangkat Yang Digunakan.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas dengan Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	80
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji Statistik t)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 Kerangka Berfikir.....	41
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Plot	73
Gambar4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Plot	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2: Kuesioner.....	iii
Lampiran 3: Hasil Output SPSS.....	viii
Lampiran 4: Output Uji Validitas dan Reliabilitas.....	xiv
Lampiran 5: Output Uji Asumsi Klasik	xvii
Lampiran 6: Output Regresi Linear Berganda	xxi



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari kegunaan, kemudahan, kepercayaan (*trust*) dan mutu *internet banking* terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online* pada nasabah bank BNI Syariah cabang Yogyakarta. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif menggunakan desain penelitian lapangan. Penelitian ini berdasarkan data primer berupa kuesioner yang dikumpulkan dari responden yang merupakan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Dari hasil penelitian diperoleh 50 kuesioner kemudian kuesioner tersebut dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS 20* untuk analisis dan hipotesis pengujian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan kepercayaan (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online*. Sedangkan kegunaan dan mutu *internet banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam bertransaksi *online*.

Kata Kunci: *kegunaan, kemudahan, kepercayaan (trust), mutu internet banking, keputusan nasabah bertransaksi secara online.*



ABSTRACT

This research tries to find out the impact of usability, convenience, trust and quality of customer internet banking transaction online at bank BNI Syariah branches. This research is a type of quantitative research design using the peneltian field. This research based on primary data in the form of questionnaires collected from respondents who is a customer of Bank BNI Syariah Branches. Of research results obtained 50 questionnaires then analyse it using the software SPSS 20 device for analysis and hypothesis testing. The results showed that the ease and trust influential customer decision significantly to Transact online. While usability and quality of internet banking is not significant effect against the decision of the client in transacting online.

Keywords: *usability, convenience, trust (the trust), the quality of internet banking, customer decision be*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. 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 (Sumarwan, 2011: 346).

Pesatnya kemajuan teknologi komunikasi, media, dan informatika, serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi global telah mengubah pola dan cara kegiatan bisnis yang dilaksanakan di industri, perdagangan, pemerintahan dan sosial politik serta perbankan. Perkembangan ekonomi berbasis komputer telah menjadi paradigma global yang dominan. Banyak pelaku ekonomi, khususnya di kota-kota besar yang tidak lagi menggunakan uang tunai dalam transaksi pembayarannya, tetapi telah memanfaatkan layanan perbankan modern (Antasari, dkk, 2013: 2).

Di era informasi, lembaga keuangan yang sering dikenal dengan istilah perbankan atau perbankan syariah saat ini memberikan layanannya tidak saja melalui model-model secara umum, tetapi kini sudah beralih pada pemanfaatan teknologi informasi. Sebelumnya lembaga keuangan bank dalam memberikan layanannya lebih menekankan kepada model *face to*

face dan didasarkan kepada *paper document*. Namun, sejak teknologi informasi mampu mendukung terhadap sistem transaksi lembaga keuangan bank, model transaksipun lebih mengedepankan pada model *non-face to face* dan *paperless document* atau *digital document*. Untuk saat ini tren yang berkembang dalam konteks transaksi seperti itu salah satunya yakni layanan *internet banking* (Riswandi, 2005:19).

Internet sendiri pada awalnya merupakan riset yang dilakukan *Advanced Research Project Agency* pada tahun 1957 yang hanya digunakan untuk kepentingan intern Departemen Pertahanan Amerika, namun akhirnya internet menjadi jaringan yang terhubung secara global. Teknologi internet pertama kali di Indonesia yang tercatat ialah penggunaan protokol internet (IP) yang didaftarkan oleh Universitas Indonesia pada tahun 1995. Dari tahun inilah terus membangkitkan perkembangan internet dimana tahun 1998 barulah internet berkembang sangat pesat di Indonesia (Rakhmawati dan Isharijadi, 2013:72).

Turban dalam Riswandi (2005: 20) mendefinisikan *internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun syariah. Dengan disediakannya fasilitas layanan *internet banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui *personal computer*,

ponsel atau media *wireless* lainnya. Namun demikian, layanan *internet banking* di-setting sebagai sebuah *channel* baru.

Internet banking memberikan manfaat baik kepada pihak perbankan maupun nasabah. Diantaranya bagi pihak bank adalah *business expansion, customer loyalty, revenue and cost improvement, competitive advantage, new business model* serta *fee base income*, selain itu keuntungan dari menyediakan *internet banking* bagi bank adalah menghemat biaya pencetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Sedangkan manfaat bagi para nasabah diantaranya memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi dimana saja dan kapan saja serta hemat biaya dan dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan (Hermana, 2010: 47).

Pengertian *internet banking* itu sendiri lebih ditekankan ke aspek distribusi layanan perbankan yang bisa diakses dari jauh, terutama melalui koneksi internet. Berbagai layanan yang mencakup layanan informasi keuangan, informasi produk dan jasa perbankan, pembukaan rekening, pembayaran tagihan, atau pemindahbukuan yang bisa dilakukan secara elektronik memang relatif memanjakan dan menyenangkan kebutuhan nasabah (Hermana, 2010: 48).

Internet banking bagi nasabah menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari adanya *internet banking* adalah bisa menjadi solusi murah untuk pengembangan

infrastruktur dibanding melalui ATM. tetapi *internet banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan dalam penggunaannya, masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam *internet banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan *internet banking* (Pinontoan, 2013:193).

Nasabah memiliki berbagai kriteria yang dijadikan pertimbangan dalam memilih usaha perbankan yang digunakannya. Kegunaan merupakan faktor yang sangat penting pengaruhnya terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*. Semakin nasabah merasa *internet banking* bermanfaat maka *internet banking* akan semakin banyak digunakan. Begitu juga sebaliknya, apabila nasabah menggunakan *internet banking* kurang bermanfaat, maka nasabah cenderung tidak mau menggunakan jasa *internet banking* tersebut.

Sebuah sistem yang dianggap rumit biasanya tidak akan sering digunakan oleh penggunanya, padahal tolak ukur penerimaan sebuah sistem dilihat dari penggunaanya. Suatu sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih banyak digunakan. Banyaknya media yang digunakan untuk melakukan transaksi melalui *internet banking* seperti komputer, telepon seluler dan telepon rumah tentu saja juga membutuhkan langkah-langkah atau prosedur transaksi yang berbeda-beda. Perbedaan kemampuan nasabah untuk berinteraksi dengan berbagai jenis *interface*

(tampilan) serta prosedur transaksi yang juga berbeda juga mempengaruhi penggunaan *internet banking* itu sendiri (Irmadhani dan Nugroho, 2012: 3).

Selain itu, tidak sedikit nasabah yang belum berminat menggunakan jasa *internet banking* karena merasa *internet banking* merupakan sesuatu yang rumit. Sehingga ada salah satu konstruk yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi minat penggunaan sistem teknologi informasi yaitu kemudahan. Kemudahan merupakan hal yang perlu diperhatikan sebelum nasabah menggunakan *internet banking*.

Ketatnya persaingan antar lembaga keuangan bank akibat deregulasi yang ditempuh pemerintah menuntut perbankan untuk senantiasa meningkatkan efisiensi pelayanan kepada nasabah. Dewasa ini, salah satu isu yang sangat penting di kalangan perbankan nasional adalah menjaga nasabah yang telah ada di tengah tuntutan kebutuhan yang semakin beragam, baik dalam konteks pelayanan atau aspek lain yang terkait dengan aspek keamanan dan kerahasiaan, sehingga timbullah faktor kepercayaan yang juga termasuk faktor penting yang perlu dipertimbangkan sebelum menggunakan layanan *internet banking*.

Nasabah akan menggunakan layanan *internet banking* jika layanan tersebut memiliki risiko rendah, aman dan menjamin kebutuhan nasabah. Nasabah akan menggunakan layanan *internet banking* jika harapan nasabah akan pemenuhan layanan *internet banking* sesuai dengan apa yang dijanjikan. Maka dari itu kepercayaan ditambahkan untuk mengetahui minat nasabah terhadap penggunaan *internet banking*. Hal tersebut penting karena

dalam membina suatu hubungan kerja tertentu diperlukan sikap percaya pada pihak lain (Hermana, 2010:49).

Menurut Jasfar (2005) kepercayaan adalah hal yang sangat penting, khususnya bagi perusahaan-perusahaan penyedia jasa, karena mereka menjanjikan konsumennya atas pemakaian atau pembelian produk yang tidak dapat dilihat dimana konsumen membayar sebelum merasakannya. Seringkali kepercayaan akan menggunakan teknologi informasi sangat kecil dikarenakan banyaknya kejahatan *online* atau sering sekali disebut *cyber crime* yang membuat trauma para pengguna layanan *internet banking* ini. kejadian yang terjadi pada Bank BCA yang sangat menggemparkan dunia perbankan menjadikan minat nasabah akan menggunakan layanan *internet banking* turun, ketakutan dan kejahatan ini kemungkinan juga akan terjadi pada bank lain (Saputro, 2013: 38).

Selain ketiga faktor di atas ada salah satu faktor yang tidak kalah penting yang berkaitan dengan penggunaan *internet banking* di lembaga keuangan yaitu mutu *internet banking*. Dalam era globalisasi, dunia perbankan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik. Perkembangan perbankan di Indonesia sejak dilaksanakan deregulasi menjadikan persaingan semakin kompetitif. Hal ini sudah tentu menuntut proses pendewasaan dari perbankan Indonesia ke arah profesionalisme, karena dilaksanakan melalui penciptaan iklim bersaing yang wajar antar bank-bank di Indonesia baik bank pemerintah, swasta nasional maupun bank asing.

Mutu *internet banking* di definisikan sebagai penelitian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu sistem secara menyeluruh. Mutu *internet banking* merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempatan sistem. Mutu *internet banking* selalu mengidentifikasikan sebagai mutu piranti yang disusun di dalam sistem itu sendiri. Mutu *internet banking* berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta kekuatan untuk mengimbangi harapan pelanggan (Trisetyanto, 2011: 4).

Berikut data untuk perkembangan frekuensi transaksi *internet banking* dan perkembangan nilai transaksi *internet banking* dari tahun 2012-2014

Tabel 1.1
Perkembangan Nilai Penggunaan *Internet Banking* di Indonesia

<i>Internet Banking</i>	2012	2013	2014	Perkembangan 2012-2013	Perkembangan 2013-2014
Perkembangan Frekuensi Transaksi <i>Internet Banking</i> di Indonesia	235.957.566	311.880.37	437.798.960	32,18%	40,37%
Perkembangan Nilai Transaksi <i>Internet Banking</i> di Indonesia	669.607	860.546	1.062.820	28,52%	23,51%

Sumber: *Bijak Ber-Elektronik Banking-OJK, 2015*¹

¹http://www.ojk.go.id/Files/201509/BukuBijakBereBanking_1441890913, diakses pada tanggal 12 April 2018 pukul 17.31

Salah satu perbankan syariah yang telah menyediakan layanan *internet banking* adalah Bank Negara Indonesia (BNI) syariah. Pada tanggal 7 Desember 2017 BNI Syariah memperoleh dua kategori penghargaan yaitu WOW Service Excellence 2017 dan kategori Best Sharia Bank tingkat Nasional dan Jabodetabek. Penghargaan ini merupakan bentuk apresiasi kepada merek-merek nasional dalam memasarkan mereknya kepada pasar yang lebih luas. Dan tahun 2017 merupakan tahun ke-9 pemberian service excellen award untuk institusi dari bidang communication finance, high-tech and media. WOW SEA Awards ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggan dimana layanan merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari keberhasilan sebuah brand/merek perusahaan.

Perubahan era digital mendorong seluruh institusi berinovasi meningkatkan layanan dari segala aspek baik dari sisi produk, teknologi maupun peningkatan kualitas SDM. Untuk menjawab tantangan era digital banking, saat ini layanan BNI Syariah dapat diakses secara mobile sehingga nasabah dapat mengakses dimanapun dan kapanpun seperti pembukaan rekening melalui website BNI Syariah.²

Layanan *internet banking* di BNI Syariah memiliki banyak fitur yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi non keuangan seperti: mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran ataupun melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti :

² www.bni.syariah.co.id, diakses tanggal 20 November 2018.

transfer antar rekening BNI Syariah, transfer ke rekening bank lain melalui fasilitas kliring dan BI-RTGS, pembayaran tagihan (Telkom, kartu halo telkomsel, XL, Indosat), tagihan listrik, pembelian voucher, pembelian tiket air line yaitu Garuda, Lion, dan Mandala, pembayaran uang kuliah berbagai universitas/institut, pembayaran tagihan Hasanah Card, pembayaran zakat, infaq, shodaqoh.

Berdasarkan latar belakang di atas dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rakhmawati dan Isharidjadi (2013) tentang pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan sistem internet banking pada nasabah bank Muamalat cabang pembantu Madiun menyatakan bahwa hasil analisis datanya menunjukkan bahwa kepercayaan dan persepsi kenyamanan secara parsial berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem *internet banking*. Sedangkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara parsial tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem *internet banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2017) dengan kesimpulan hasil penelitian bahwa variabel kemudahan, daya guna, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pengguna *mobile banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang. Sedangkan variabel kenyamanan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah pengguna *mobile banking* di bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan *internet*

banking dengan judul “**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN MUTU *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BERTRANSAKSI SECARA *ONLINE* (Kasus Pada BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kegunaan *internet banking* terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online* di BNI Syariah KC Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan *internet banking* terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online* di BNI Syariah KC Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan (*trust*) *internet banking* terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online* di BNI Syariah KC Yogyakarta?
4. Bagaimana pengaruh mutu *internet banking* terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online* di BNI Syariah KC Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Menjelaskan pengaruh kegunaan *internet banking* dalam mempengaruhi keputusan nasabah bertransaksi secara *online* di BNI Syariah KC Yogyakarta.
2. Untuk Menjelaskan pengaruh kemudahan *internet banking* dalam mempengaruhi keputusan nasabah bertransaksi secara *online* di BNI Syariah KC Yogyakarta.
3. Untuk Menjelaskan pengaruh kepercayaan (*trust*) *internet banking* dalam mempengaruhi keputusan nasabah bertransaksi secara *online* di BNI Syariah KC Yogyakarta.
4. Untuk Menjelaskan pengaruh mutu *internet banking* dalam mempengaruhi keputusan nasabah bertransaksi secara *online* di BNI Syariah KC Yogyakarta.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperkaya referensi akademik, serta mampu memberikan kontribusi secara teori mengenai pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan (*trust*), dan

mutu *internet banking* terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online*.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memperkaya wawasan ilmu, menambah khazanah dan memberikan pelajaran dalam melakukan penelitian.

3. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pertimbangan dalam pelaksanaan layanan berbasis *fintech*, khususnya dalam bidang *internet banking* di bank syariah, agar dapat digunakan secara maksimal oleh nasabah.

D. Sistematika Pembahasan

Untuk memahami lebih lanjut mengenai skripsi ini, maka materi-materi yang terkandung dalam skripsi ini digolongkan menjadi sub bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan yang menjelaskan tentang isu utama penelitian yang didukung oleh fakta-fakta dan data yang terkait, teori utama yang digunakan, dan juga penegasan judul penelitian. Selain itu, pada latar belakang masalah juga mengandung rumusan masalah serta tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan mengenai teori yang digunakan dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dasar analisis bagi penelitian ini yaitu meliputi teori perilaku konsumen (*consumer behaviour*), *internet banking*, transaksi *online*, dan TAM. Pada bab ini juga menggambarkan hipotesis dan kerangka teori.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang variabel penelitian dan definisi operasional dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian serta penjabaran secara operasional. Objek penelitian berisi tentang sumber data, serta teknik analisis data berupa alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian dikemukakan proses analisis sesuai dengan alat analisis yang sudah dikemukakan pada sebelumnya. Selain itu Bab IV ini menguraikan tentang hasil penelitian yang berupa pembahasan terhadap analisis deskriptif dari data yang telah diperoleh dan diolah sebelumnya beserta analisis hubungan antar variabel. Penyajian hasil penelitian berupa teks, tabel, gambar, dan grafik. Hasil penelitian memuat data utama, data penunjang, dan pelengkap yang diperlukan di dalam penelitian, yang disertai penjelasan tentang makna atau arti dari data yang terdapat dalam tabel, gambar, grafik yang dicantumkan. Uraian

pembahasan merupakan penafsiran dari peneliti yang dapat mendukung, tidak sama, atau bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya dan teori yang digunakan sebagai dasar perumusan hipotesis. Dalam pembahasan juga dikemukakan tentang alasan atau justifikasi dan konfirmasi dari objek penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, implikasi dari penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya. Penyusun juga menyampaikan kekurangan penelitian ini untuk melengkapi analisis penelitian dimasa depan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegunaan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online*.
2. Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online*.
3. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online*.
4. Mutu *internet banking* berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan nasabah untuk bertransaksi secara *online*.

B. Implikasi

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh dari kegunaan, kemudahan, kepercayaan, dan mutu *internet banking* terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online*. Artinya bahwa responden menyatakan semua variabel bebas tersebut dianggap penting untuk dapat meningkatkan keputusan nasabah bertransaksi secara *online*.

Secara parsial menunjukkan bahwa kemudahan dan kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online*. Merujuk pada indikator pertanyaan penelitian, hal ini dapat dikarenakan pengguna merasa *internet banking* BNI Syariah

mudah untuk digunakan karena dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai alat media komunikasi, seperti laptop, hp. Karena dengan *internet banking*, pengguna tidak perlu menunggu nomor antrian di bank dan tidak perlu berlama-lama menunggu, karena untuk transaksi pembayaran listrik, pengecekan saldo, bayar pulsa bisa langsung diakses dimanapun dan kapanpun,. Bank BNI Syariah telah berhasil menjaga kepercayaan pengguna sehingga walaupun *internet banking* dirasa belum aman, tetapi pengguna percaya bahwa mekanisme mengenai semua transaksi pasti dikelola dengan baik.

Meningkatkan nilai manfaat perlu juga kiranya pihak bank BNI Syariah terus berupaya meningkatkan keamanan *internet bankingnya*, hal ini diperlukan karena perkembangan teknologi yang terus meningkat serta dibarengi dengan peningkatan modus-modus kejahatan di dunia maya (*cyber crime*). Seiring perkembangan dalam dunia perbankan, terutama dari sisi transaksi perbankan secara elektronik (*e-banking*), maka diperlukan penyempurnaan fitur dan penambahan fitur-fitur baru layanan *internet banking* yang lebih gampang digunakan untuk nasabah dari berbagai kalangan. Meskipun variabel kegunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online* sekiranya juga diperlukan penambahan informasi mengenai fitur yang ada, serta tata cara penggunaan, sehingga faktor kemudahan juga akan mengefisiensikan waktu selama mengakses dan bertransaksi.

C. Saran

1. Pada penelitian ini, penulis hanya menggunakan nasabah bank BNI Syariah KC Yogyakarta sebagai sampel. Diharapkan penelitian selanjutnya menambahkan populasi yang lebih luas untuk dijadikan sampel. Tidak hanya meneliti satu aplikasi berbasis *internet* saja maupun satu bank syariah saja, tetapi lebih baik menggunakan dua atau lebih aplikasi agar dapat dijadikan perbandingan.
2. Penelitian selanjutnya agar menambahkan variabel lain berdasarkan hasil pengujian yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Seperti persepsi kualitas layanan, pengaruh gaya hidup, pengaruh sosialisasi/iklan, dan layanan yang tersedia.
3. Bagi bank BNI Syariah, agar terus mempertahankan kualitas fitur dan keamanan *internet banking* serta meningkatkan pengembangan layanan aplikasi. Serta gencar melakukan sosialisasi ke nasabah maupun masyarakat .

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Syeh Shad dan Norjaya Mohd. Yasin. 2010. *The Antecedents Of Online Brand Trust Malaysian Evidence*. Journal of Business Economics and Management. 11 (2):210-226.
- Almuntaha, Eska. 2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengadopsian Teknologi Internet Banking Oleh Nasabah di Indonesia*. Skripsi. Yogyakarta: Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Amanah, Aiisayah. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah BSM Yogyakarta)*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi.
- Antasari, dkk. 2013. *Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. Malang. Jurnal Administrasi Binsi. Vol 1. No 2.
- Deaton, Angus dan John Mellbaeur. 1986. *On Measuring Child Cost : With Applications to Poor Countries* : vol. 94, issue 4.
- Farida, Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi, Bogor: Ghalia.
- Fitriani, Arum. 2016. *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur Layanan dan Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking (Studi Pada Nasabah BSM KCP Kaliurang)*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanna, Kaisa Ellonen Anssi Tarkiainen and Olli Kuivalainen. 2010. The Effect of Website Usage and Virtual Community Participation on brand Relationships. *Internet Marketing and Advertising*, vol. 6, No. 1, 2010.
- Hardjono, Winardi. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Sinar Baru.
- Harlan, Dwimastia. 2014. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunaka E-Banking Pada UMKM Di Kota Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta: Skripsi.
- Hermana, Budi. 2010. Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. No. 1 Vol. 15 April.
- ¹http://www.ojk.go.id/Files/201509/BukuBijakBereBanking_1441890913, diakses pada tanggal 12 April 2018 pukul 17.31

www.bnisyariah.go.id diakses 15 Februari 2018, pukul 14.30.

Indrawan Rully dan Poppy. 2014. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Irmadhani, I dan Nugroho M.A.2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Penggunaan dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta* Kajian Pendidikan Akuntasni Indonesia, 1.

Jogiyanto. 2007. *Sistem Teknologi Keprilakuan*. Yogyakarta:Andi.

Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Kotler, Philip dan Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Terjemahan Bob Sadran.

Loudon, D.L, dan Della Bitta, A.J. 1993. *Consumer Behavior: Concepts and Application*, Singapore: Mc. Grow-Hill, Inc.

Mathieson, Kieran. 1991. *Predicting Iser Intentions: Comparing the Technologi Acceptance Model with the Theory of Planned Behaviour*. Information System Research 2 (3): 179-191.

Mayasari, Feronica dkk. 2011. *anteseden dan konsekuen sikap nasabah dalam menggunakan internet banking dengan menggunakan kerangka technology acceptance model (TAM), dengan bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan persespi manfaat terhadap sikap dan intense perilaku nasabah dalam menggunakan internet banking*. ISBN 979-26-0255-0.

Morgan Robert M. dan Shelby D.Hunt. 1994. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. Vol.58 No. 3:pp 20-38.

Nasution, Mislal Hayati dan Sutisna 2015, *faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu faktor kemudahan, keamanan, kenyamanan, efisien*

dan praktis, dan faktor yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Jurnal Nisbah, Vol.1 No. 1.

- Nicholase, Agus. 2012. *Pengaruh Trust dan Loyalty terhadap Pelayanan Internet Banking pada Bank BCA dan Bank Mandiri*. Universitas Gunadarma.
- Pambudi, Setiyo. 2014. *pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking*. Jurnal studi manajemen, volume 8, nomor 1, April.
- Pinontoan, Wulan. 2013. *Pengaruh E-Banking, Kualitas Layanan, Kualitas Komunikasi, dan Kepercayaan, terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No. 4.
- Prasetijo, R dan J.J O. Lhalauw. 2004. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pratiwi, Nur Fitri. 2015. *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Konsumen Menggunakan Kartu Brizzi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk di Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Rafiq, Ainur. 2007. *Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia)*. Tesis.
- Rakhmawati, Sherly dan Isharidjadi. 2013. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sitem Internet Banking pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Maduin*. Akuntansi dan Pendidikan Vol. 2 No. 2, Oktober.
- Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Saputri, Dara 2017. *pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna mobile banking pada PT. Bank BRI Syariah (Skripsi) Kantor Cabang Tanjung Karang*. Universitas Islam Negeri Raden Intan: Lampung.
- Saputro. Dwi Brian. 2013. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking*. Yogyakarta. Vol. 1 No. 1.
- Schiffman dan Kanuk. 2004. *Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.
- Sekaran, Uma dan Bougie. 2013. *Research Methods for Business*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sidharta, Iwan dan Boy Suzanto. 2015. *Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta Perilaku Konsumen pada E-Commerce*. Jurnal Computech dan Bisnis, Vol.9 No. 1 Juni.

- Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, *Metode Penulisan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cetakan Ke-15, Alfabeta, Bandung. 2010
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanti, Anik. 2015. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi.
- Totok Tri Setyanto. 2011. *Analisis Pengaruh Trust Dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online (Studi Kasus Nasabah BNI Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Wang, Chun dan Wang Zheng. 2006. *The Impact of Internet Banking on Service Quality in the Banking Sector*. Thesis. Lulea : Departemenr of Business Administration and Social Sciences Division of Industrial Marketing and E-Commerce Lulea University of Technology.
- Widoyoko, Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

LAMPIRAN



Lampiran 1: Kuesioner

Kepada Yth,

Bpk/Ibu/Sdr/i

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Siti Indrayani

Pekerjaan : Mahasiswi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

NIM : 14820026

Sedang mengadakan penelitian dengan judul skripsi "**Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan (*Trust*), dan Mutu *Internet Banking Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online***". Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu/Sdr/I untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan minat Bpk/Ibu/Sdr/I terhadap penggunaan *internet banking*. kuesioner dibuat dalam rangka penyusunan skripsi menjadi salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Semoga partisipasi yang Bpk/Ibu/Sdr/I berikan bermanfaat untuk kepentingan pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan minat pengguna *internet banking* BNI Syariah. Saya menjamin kerahasiaan atas data dan informasi yang diberikan kepada saya untuk tidak diberitahukan kepada pihak lain dalam kepentingan apapun.

Atas bantuan dan perhatian anda, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alikum Wr. Wb

Hormat Saya,

Siti Indrayani

PETUNJUK PENGISIAN

Pada pertanyaan di bawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan/kondisi sebenarnya. Serta berikan tanda (X) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling sesuai.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Alamat :

1. Nasabah Produk :
 - a. Tabungan
 - b. Giro
 - c. Deposito
 - d. Pembiayaan
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur :
 - a. 18 tahun
 - b. 18-27 tahun
 - c. 28-35 tahun
 - d. 36-50 tahun
 - e. > 50 tahun
4. Lama Menjadi Nasabah BNI Syariah :
 - a. < 3 bulan
 - b. 3 s/d 6 bulan
 - c. 6 s/d 9 bulan
 - d. 9 s/d 12 bulan
 - e. >12 bulan
5. Status :
 - a. Belum menikah
 - b. Sudah menikah
6. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - d. S1

- b. SMP
- c. SMA
- e. Lainnya.....

7. Pekerjaan responden :

- a. Wiraswasta
- b. PNS
- c. Pegawai swasta
- d. Ibu rumah tangga
- e. Lainnya.....

8. Pendapatan total keluarga/ bulan:

- a. < Rp. 2.000.000
- b. Rp. 2.000.000- Rp. 3.000.000
- c. Rp. 3.001.000 – Rp. 5.000.000
- d. Rp. 5.001.000 – Rp 7.000.000
- e. > Rp. 7.000.000

9. Perangkat yang digunakan untuk mengakses layanan *internet banking* :

- a. Handphone
- b. Laptop
- c. Tab
- d. Komputer
- e. Lainnya.....

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 :

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Kegunaan

No	Keterangan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1.	Bank memberitahu nasabah akan banyaknya manfaat menggunakan <i>internet banking</i>				
2.	Melalui <i>internet banking</i> , nasabah dapat melakukan transaksi selama 24 jam				
3.	Dengan menggunakan <i>internet banking</i> dapat menyelesaikan transaksi menjadi lebih cepat				
4.	Nasabah dapat menghemat waktu dan biaya dengan melakukan transaksi melalui <i>internet banking</i>				
5.	<i>internet banking</i> meningkatkan pengetahuan dan kinerja pengguna				

2. Kemudahan

No	Keterangan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1.	<i>internet banking</i> mudah digunakan				
2.	Saya mampu menggunakan <i>internet banking</i> untuk bertransaksi				
3.	Saya tidak kesulitan untuk mendapatkan jaringan internet				
4.	Transaksi <i>internet banking</i> dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu				
5.	Pengoperasian <i>internet banking</i> sangat simpel dan sangat mudah untuk dipahami				

3. Kepercayaan

No	Keterangan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1.	<i>Internet banking</i> BNI Syariah dapat dipercaya				
2.	BNI Syariah mampu melindungi data keuangan nasabah				
3.	Saya percaya <i>internet banking</i> BNI Syariah karena BNI Syariah memiliki komitmen yang baik				
4.	BNI Syariah memiliki kinerja memuaskan atau kredibel				
5.	Bank mampu menjaga komitmen atas kepercayaan nasabah sebagai bentuk menjaga keamanan tentang fitur-fitur dalam <i>internet banking</i>				

4. Mutu *Internet Banking*

No	Keterangan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1.	Fitur layanan yang terdapat dalam <i>Internet banking</i> sangat mudah dipahami				
2.	Saya sering menggunakan layanan <i>internet banking</i> pada saat bertransaksi yang melibatkan jasa perbankan, seperti frekuensi melakukan pembayaran atas transaksi pembelian produk/ jasa dan mencari frekuensi nilai kurs dll daripada harus mengantri di bank				
3.	<i>Internet banking</i> dapat memindah bukukan antar rekening dengan cepat				
4.	<i>Internet banking</i> memberikan kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap terpampang di layar <i>computer, handphone, laptop</i> , dll.				
5.	<i>Internet banking</i> banyak memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi				

5. Keputusan Nasabah

No	Keterangan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1.	Dorongan kebutuhan membuat saya harus menggunakan <i>internet banking</i>				
2.	Saya mendapat pengetahuan lebih baik tentang <i>internet banking</i>				
3.	Dengan memiliki layanan <i>internet banking</i> saya mendapat banyak kemudahan bertransaksi				
4.	Saya menggunakan <i>internet banking</i> karena kebutuhan profesi				
5.	Saya sangat tertarik menggunakan <i>internet banking</i>				



Lampiran 1: Hasil Perhitungan SPSS

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	JML	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	JML
4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	3	2	3	4	16	3	2	3	3	4	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	2	14
4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
2	4	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16
2	3	4	4	2	15	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18	3	2	2	3	3	13
4	3	4	4	4	19	3	3	2	3	3	14
3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17
3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	17
4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
3	4	3	4	3	17	4	3	2	3	3	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14
3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14
3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	3	18	3	3	2	3	3	14
4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16
4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16
3	3	3	4	4	17	3	4	3	3	3	16
3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17
3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	3	16
4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	3	16
3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17
4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
4	3	2	3	4	16	3	2	3	3	4	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	17
3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14
3	4	3	4	3	17	4	3	2	3	3	15
4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16
3	4	3	4	3	17	4	3	2	3	3	15
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	4	17	3	4	3	3	3	16
3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19
3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17
4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	JML	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	JML
3	3	3	3	4	16	4	4	3	4	3	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	2	15	3	4	3	3	4	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	12
4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19
3	3	3	4	3	16	3	2	3	4	4	16
3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17
3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
4	4	4	4	4	20	4	3	1	4	4	16
3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
3	3	3	2	4	15	4	3	3	3	4	17
3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17
3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
3	2	4	2	3	14	3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	4	17
3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18
3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	4	18
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	4	17
3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19
3	3	3	4	2	15	3	4	3	3	4	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	3	3	2	4	15	4	3	3	3	4	17
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	2	4	2	3	14	3	3	3	3	4	16
3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	4	17
3	2	4	2	3	14	3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18
3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16
3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	4	17

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	JML
3	3	4	4	3	17
4	4	4	4	4	20
2	4	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	3	18
3	3	3	3	3	15
2	2	3	2	2	11
3	3	4	3	3	16
3	3	3	2	3	14
3	3	4	3	4	17
3	3	3	2	3	14
3	3	3	4	3	16
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
3	4	4	2	2	15
3	3	3	3	2	14
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
3	3	4	4	4	18
3	3	4	3	2	15
4	4	4	4	4	20
2	3	3	3	3	14
2	3	3	3	2	13
3	2	3	3	4	15
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	2	14
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
3	4	3	2	4	16
3	3	4	3	3	16
4	4	4	3	4	19
4	3	4	4	3	18
3	3	3	3	4	16
4	3	3	3	4	17
4	4	3	3	3	17
3	3	4	3	3	16
2	4	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	4	4	2	2	15
2	3	3	3	3	14
3	3	4	3	2	15
3	4	3	2	4	16
3	3	4	3	2	15
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
4	4	4	3	4	19
4	4	3	3	3	17
3	4	3	2	4	16

Lampiran 4: Output Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Variabel Kegunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,634	,639	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	14,1600	2,341	,288	,127	,643
X1.2	13,9400	1,976	,503	,321	,519
X1.3	14,1400	2,164	,369	,287	,590
X1.4	13,8600	2,245	,456	,211	,555
X1.5	14,0600	2,139	,374	,167	,587

2. Variabel Kemudahan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,813	,813	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13,1400	3,470	,598	,426	,777
X2.2	13,2000	3,265	,624	,509	,769
X2.3	13,4200	3,391	,556	,427	,790
X2.4	13,2000	3,306	,655	,478	,760
X2.5	13,2000	3,551	,575	,440	,784

3. Variabel Kepercayaan (*Trust*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,750	,762	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	12,8600	2,082	,749	,577	,639
X3.2	12,8600	1,878	,652	,581	,651
X3.3	12,7600	2,390	,359	,290	,757
X3.4	12,9200	2,075	,435	,402	,742
X3.5	12,8400	2,178	,457	,372	,727

4. Variabel Mutu *Internet Banking***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,764	,769	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	13,3000	2,541	,569	,366	,709
X4.2	13,5600	2,333	,552	,338	,719
X4.3	13,5800	2,657	,464	,221	,746
X4.4	13,4400	2,741	,548	,340	,720
X4.5	13,1600	2,668	,561	,336	,714

5. Variabel Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara *Online*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,708	,707	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	13,1000	2,582	,676	,468	,563
Y2	12,9400	3,282	,382	,280	,690
Y3	12,8200	3,416	,379	,270	,691
Y4	13,2200	2,951	,471	,356	,657
Y5	13,1200	2,802	,439	,272	,676

Lampiran 5: Output Uji AsumsiKlasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

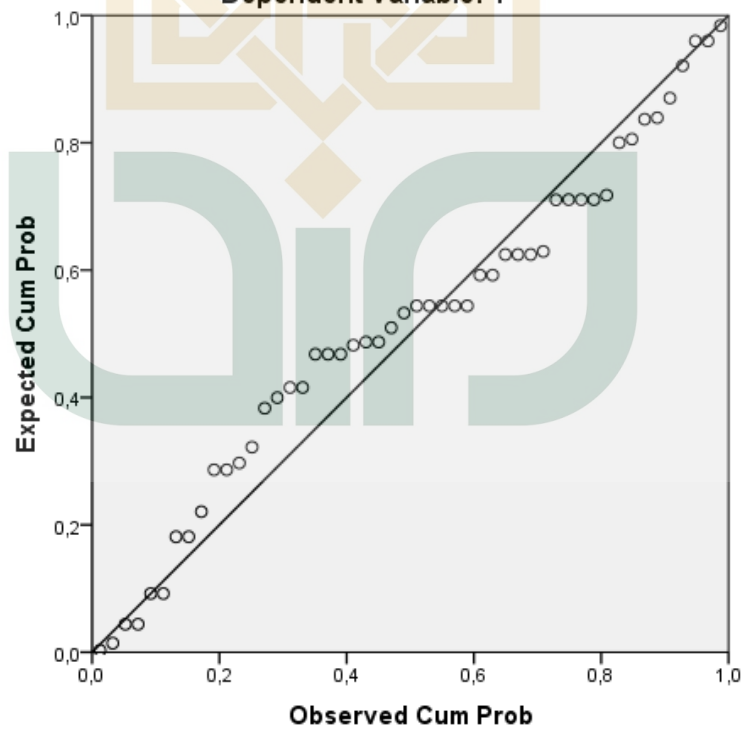
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,10716802
	Absolute	,127
Most Extreme Differences	Positive	,094
	Negative	-,127
Kolmogorov-Smirnov Z		,896
Asymp. Sig. (2-tailed)		,399

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



2. Uji Multikolinearitas

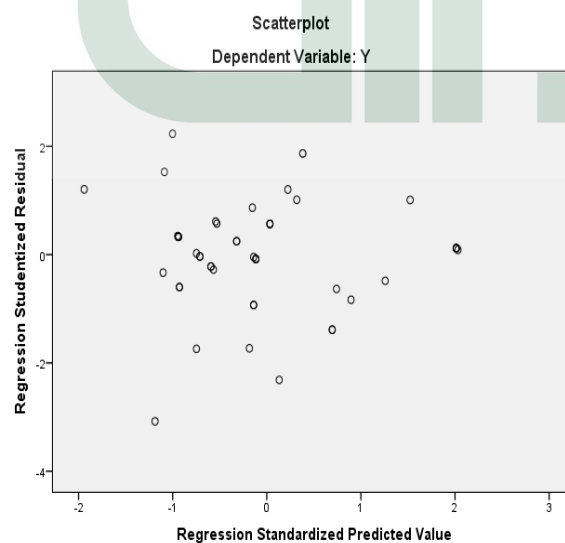
Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,532	1,835		,290	,773		
1 X1	-,033	,125	-,027	-,259	,796	,556	1,798
X2	,419	,133	,451	3,149	,003	,303	3,296
X3	,460	,144	,388	3,197	,003	,422	2,370
X4	,121	,140	,113	,859	,395	,362	2,766

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,522	1,157		1,316	,195
1 x1	,178	,079	,408	2,246	,030
x2	,053	,084	,155	,629	,532
x3	-,171	,091	-,392	-1,882	,066
x4	-,118	,089	-,301	-1,336	,188

a. Dependent Variable: abs_res



Lampiran 6: Output Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,849 ^a	,720	,695	1,15533

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	154,435	4	38,609	28,925	,000 ^b
Residual	60,065	45	1,335		
Total	214,500	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,532	1,835		,290	,773
X1	-,033	,125	-,027	-,259	,796
X2	,419	,133	,451	3,149	,003
X3	,460	,144	,388	3,197	,003
X4	,121	,140	,113	,859	,395

a. Dependent Variable: Y

DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA



SURAT PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr Wb

Data mahasiswa magang di bawah ini :

Nama : Siti Indrayani
 NIM : 14820026
 Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
 Yogyakarta
 Periode Magang/ Penelitian : 2017/2018

Judul Penelitian Skripsi/Tests : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Ketertarikan
 Persepsi Kepercayaan dan Risiko internet banking
 Terhadap Minat Bertransaksi secara online

Adalah yang akan magang/penelitian di PT Bank BNI Syariah

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.



CURRICULUM VITAE

A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Siti Indrayani
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 30 Agustus 1996
 Alamat Asal : Majenang, RT 03/ RW
 01, Sepatnunggal, Majenang,
 Cilacap.
 Email : siti.indrayani30@gmail.com
 No. HP : 087-834-454-831



B. Latar Belakang Pendidikan Formal

2000-2002 : TK Aisyah Bener 1
 2002-2008 : SDN Sepatnunggal 01
 2008-2011 : SMP Negeri 4 Majenang
 2011-2014 : MAN Majenang
 2014-2018 : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

C. Pengalaman Organisasi

2016 - 2017 : Divisi Donasi– Gerakan Perpustakaan Anak
 Nusantara Regional Jogja
 2015 – 2017 : Divisi Perkap– Komunitas Tari Tradisional Aceh
Seramoe FEBI(SERAMBI)