

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP NASABAH  
TERHADAP PENGGUNAAN *ELECTRONIC BANKING* DENGAN  
MENGUNAKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)* PADA NASABAH BNI SYARI'AH CABANG  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu  
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:**

**RIZKI NORISZONA**  
**NIM: 12390015**

**Pembimbing:**

- 1. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.**
- 2. Drs. Slamet Khilmi, M.Si.**

**KEUANGAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2016**

## ABSTRAK

*Electronic banking* merupakan kunci sukses dalam mewujudkan konsep keuangan inklusif. Selain memberikan kemudahan dan manfaat bagi nasabah, meningkatkan penggunaan *e-banking* juga dapat meningkatkan *fee based income* bagi pihak perbankan. Oleh karena itu, menjadi sangat penting untuk diperhatikan bagaimana penerimaan penggunaan *electronic banking* di kalangan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap sikap nasabah atas penggunaan *e-banking* yang dipengaruhi oleh *expertise* (keahlian) dan *innovativeness* (keinovasian) sebagai variabel moderasi. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi linier berganda dengan MRA (*Moderated Regression Analysis*).

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan di moderasi *expertise*, persepsi kegunaan di moderasi *expertise*, persepsi kemudahan di moderasi *innovativeness*, dan persepsi kegunaan di moderasi *innovativeness* dari hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 27,588 dengan tingkat probabilitas signifikan 0,000 yaitu kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan dan ada pengaruh secara bersama-sama terhadap sikap nasabah atas penggunaan *e-banking*. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,682 yang berarti bahwa kontribusi persepsi kemudahan di moderasi *expertise*, persepsi kegunaan di moderasi *expertise*, persepsi kemudahan di moderasi *innovativeness*, dan persepsi kegunaan di moderasi *innovativeness* secara simultan berpengaruh terhadap sikap sebesar 68,2%. Secara parsial hanya variabel persepsi kegunaan di moderasi *innovativeness* yang berpengaruh positif dan signifikan.

Kata kunci: persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, *expertise*, *innovativeness*, sikap, *E-banking*.

## ABSTRACT

*Electronic banking is the key to success in realizing the concept of financial inclusion. In addition to providing convenience and benefits to customers, increase the use of e-banking may also increase fee-based income for the banks. So it becomes very important to note how the use of electronic banking acceptance among the public.*

*This research has purpose to show how the affect of perceived ease of use and perceived usefulness influence towards the customers' attitude in e-banking and influenced by expertise and innovativeness as a moderating variable. The data used are primary data through questionnaires. Quantitative data analysis is performed by linear regression method with MRA (Moderated Regression Analysis).*

*The results of research stated that perceived ease of use in moderation expertise, perceived usefulness in moderation expertise, perceived ease of use in moderation innovativeness, and the perceived of usefulness in moderation innovativeness of the F test results obtained F count equal to 27,588 with a probability level of significant 0,000 more less than 0.05. It can be concluded that the regression model can be used and there are influences together on the attitudes of customers on the use of e-banking. Based on the test results the coefficient of determination obtained Adjusted R Square of 0.682 which means that the contribution of the perceived ease of use in moderation expertise, perceived usefulness in moderation expertise, perceived ease of use in moderation innovativeness, and the perceived of usefulness in moderation innovativeness simultaneously affect the attitude 68.2%. Partially only variable perceived usefulness in moderation innovativeness is positive and significant.*

*Key words: perceived ease of use, perceived usefulness, innovativeness, expertise, attitude, E-banking.*



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudari Rizki Noriszona  
Lamp : 1

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Rizki Noriszona  
NIM : 12390015  
Judul Skripsi : **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *Electronic Banking* Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Pada Nasabah BNI Syari’ah Cabang Yogyakarta”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Keuangan Syari’ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, Juni 2016  
Pembimbing I

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



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudari Rizki Noriszona  
Lamp : 1

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Rizki Noriszona  
NIM : 12390014  
Judul Skripsi : **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *Electronic Banking* Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Pada Nasabah BNI Syari'ah Cabang Yogyakarta”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Keuangan Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, Mei 2016  
Pembimbing II

**Drs. Slamet Khilmi, M.Si.**  
**NIP. 19631014 199203 1 002**



**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**Nomor : B-806.8/Un.02/DEB/PP.05.3/06/2016**

Skripsi/Tugas akhir dengan judul:

**“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan  
*Electronic Banking* Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology  
Acceptance Model (TAM)* Pada Nasabah BNI Syari’ah Cabang Yogyakarta”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh,

Nama : Rizki Noriszona  
NIM : 12390015  
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 20 Juni 2016  
Nilai Munaqasyah : A- (Sembilan puluh koma tiga)  
Dan dinyatakan telah diterima oleh Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi  
Keuangan Syari’ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**Tim Munaqasyah:**

Ketua Sidang,

**Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.**

**NIP. 19670518 199703 1 003**

Penguji I

**(Sunaryati, SE, M.Si)**

**NIP: 19751111 200212 2 002**

Penguji II

**(Dr. Ahmad Bunyan Wahib, M.Ag, MA)**

**NIP: 19750326 199803 1 002**

Yogyakarta, 24 Juni 2016

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan,



**Dr. Ibnu Qizam, SE., M.Si., Ak., CA.**

**NIP. 1968002 199403 1 002**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Rizki Noriszona  
NIM : 12390015  
Jurusan/Program Studi : Keuangan 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 Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *Electronic Banking* Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada Nasabah BNI Syari'ah Cabang Yogyakarta.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 10 Juni 2016



(Rizki Noriszona)

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizki Noriszona  
NIM : 12390015  
Jurusan-Prodi : Keuangan Syari'ah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *Electronic Banking* Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Pada Nasabah BNI Syari'ah Cabang Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya 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.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb..*

Yogyakarta, 10 Juni 2016

Penyusun



**Rizki Noriszona**

**NIM. 12390015**



## 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	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Žāl	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād		de (dengan titik di bawah)

ط	Tā'	ḍ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ṭ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	ẓ	koma terbalik di atas
غ	Gain	‘	ge
ف	Fā'	g	ef
ق	Qāf	f	qi
ك	Kāf	q	ka
ل	Lām	k	el
م	Mīm	l	em
ن	Nūn	m	en
و	Wāwu	n	w
هـ	Hā'	w	ha
ء	Hamzah	h	apostrof
ي	Yā'	،	Ye
		Y	

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

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

### C. *Tā' marbūṭah*

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir 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>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----	Faṭḥah	ditulis	A
-----	Kasrah	ditulis	i
-----	Ḍammah	ditulis	u

فَعَلَ	Faṭḥah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. fatḥah + alif	ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fatḥah + yā' mati	ditulis	<i>ā</i>
تَنَسَى	ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati	ditulis	<i>ī</i>
كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwu mati	ditulis	<i>ū</i>
فروض	ditulis	<i>furūd</i>

## F. Vokal Rangkap

1. fatḥah + yā' mati بينكم	ditulis	<i>Ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fatḥah + wāwu mati قول	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

## G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata 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 dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

السماء	ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## **MOTTO**

*“Dan janganlah kamu berputus asa daripada rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa daripada rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur.”*

*(QS. Yusuf: 87)*

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

*(QS. Al-Insyirah: 5-6)*

*“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, niscaya Allah memudahkan baginya dengan (ilmu) itu jalan menuju surga”*

*(HR. Muslim)*

*Kalau kau terlalu ambisius ingin berhasil, dengan sendirinya kau sedang menciptakan rasa takut mendapatkan kegagalan.*

*(Pidi Baiq)*

*Because every success has its own way, remember that there is no result without the process...*

# *Halaman Persembahan*

*Karya ini kupersembahkan untuk:*

- ❖ *Mama dan Papa tercinta*
- ❖ *Kakak – kakakku tersayang: mas Eka dan mbak Neneng, mbak Lisa dan mas Doddy, mas deddy dan mbak Lia*
- ❖ *Keponakan – Keponakanku: Candra, Danish, Keisha, Zio, Razka*
- ❖ *Sepupu- sepupuku: Bravi, Tika, Ismi*
- ❖ *Sahabat – sahabatku: Anggun, Widya, Astri, Mufid*
- ❖ *Semua teman – temanku*
- ❖ *Diriku*
- ❖ *Kampus dan Almamaterku UIN Sunan Kaijaga Yogyakarta, Keuangan Syari'ah*

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* puji dan syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada Penyusun, sehingga dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Setelah melalui berbagai proses yang cukup panjang dan tidak mudah, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu Jurusan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Diharapkan skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan informasi mengenai *Electronic Banking* dapat bermanfaat bagi pembaca.

Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusun mulai dari perencanaan penelitian, pelaksanaan penelitian sampai dengan terselesaikannya skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,
2. Bapak Dr. Ibnu Qizam, SE., M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,
3. Mukhamad Yazid Afandi, M. Ag., selaku Ketua Program Studi Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,
4. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. dan Drs. Slamet Khilmi, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi I dan II yang telah membimbing, mengarahkan, memberi masukan, kritik, saran dan motivasi dalam menyempurnakan penelitian ini,

5. Seluruh Dosen Program Studi Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk Penyusun selama menempuh pendidikan,
6. Seluruh pegawai dan staf TU Prodi, Jurusan, dan Fakultas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta seluruh staf di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,
7. Orang tua tercinta, Imam Burhanuddin Bsc. dan Tri Wardiningsih, serta kakak-kakak saya Eka Subiarso, Lissa Puspa Sari, dan Deddi Oktriandi atas segala do'a, dukungan, dan kasih sayangnya,
8. Sepupu tersayang Bravi, Tika, dan Ismi yang tak pernah lelah memberikan semangatnya,
9. Sahabat terbaik Anggun, Astri, Mufid, dan Widya yang telah mendukung dan mendampingi dalam suka maupun duka.
10. Seluruh teman-teman jurusan Keuangan Syariah dan Keuangan Islam angkatan 2012 yang telah berjuang bersama menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta semua yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini,

Semoga Allah SWT memberikan barakah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua. Aamiin.

Yogyakarta, 10 Juni 2016



**Rizki Noriszona**

**NIM. 12390015**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACTS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN .....	vii
TRANSLITERASI.....	viii
MOTTO .....	xii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	xiii
KATA PENGANTAR .....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1	Latar Belakang ..... 1
1.2	Rumusan Masalah ..... 8
1.3	Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... 8
1.4	Sistematika Pembahasan ..... 10
<b>BAB II</b>	<b>KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>
2.1	Kerangka Teori..... 12
2.1.1	Pengertian TAM..... 12
2.1.2	Konstruk-konstruk dalam TAM..... 13
2.1.3	Sifat-sifat kepribadian ..... 17
2.1.4	<i>Electronic banking</i> ..... 20
2.1.5	Islam dan Teknologi Informasi ..... 24
2.2	Telaah Pustaka ..... 28
2.3	Hipotesis..... 31
2.4	Model Penelitian ..... 34

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	3.1 Jenis Penelitian.....	35
	3.2 Metode Pengumpulan Data.....	35
	3.2.1 Jenis dan sumber data .....	36
	3.2.2 Populasi dan Sampel .....	36
	3.2.3 Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
	3.2.4 Skala Pengukuran.....	38
	3.3 Definisi Operasional Variabel.....	39
	3.3.1 Variabel Terikat .....	39
	3.3.2 Variabel Tidak Terikat .....	40
	3.3.3 Variabel Moderating .....	40
	3.4 Instrumen Penelitian .....	40
	3.5 Teknik Analisis Data.....	42
	3.5.1 Analisis Deskriptif .....	42
	3.5.2 Uji Validitas .....	42
	3.5.3 Uji Reliabilitas .....	43
	3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	43
	3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda dengan <i>MRA</i> .....	45
	3.5.6 Pengujian Hipotesis.....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1 Analisis Kualitatif .....	49
	4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	49
	4.1.2 Deskripsi Responden.....	50
	4.2 Analisis Kuantitatif .....	60
	4.2.1 Uji Validitas .....	60
	4.2.2 Uji Reliabilitas .....	62
	4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	63
	4.2.4 Uji Regresi linier berganda dengan <i>MRA</i> .....	67
	4.2.5 Uji Hipotesis .....	71
	4.2.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	75
	4.2.7 Analisis Ekonomi Syari'ah .....	81
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN</b>	
	5.1 Simpulan .....	86
	5.2 Implikasi .....	87
	5.3 Saran .....	88
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	
	1. Terjemahan Ayat Al-Qur'an .....	I
	2. Data Responden .....	II

3. Kuesioner .....	V
4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	X
5. Uji Normalitas .....	XV
6. Uji Multikolinearitas.....	XVI
7. Uji Heteroskedastisitas .....	XVII
8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Dengan <i>MRA</i> .....	XVIII
9. Gambaran Umum .....	XX
10. Curriculum Vitae .....	XXVI
11. Dokumentasi Penelitian.....	XXVII
12. Surat Bukti Penelitian.....	XXVIII
13. Data Hasil Jawaban Kuesioner.....	XXIX
14. Tabel Distribusi .....	XXXIV



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2 Model Penelitian .....34



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Penggunaan <i>E-Banking</i> di Indonesia.....	3
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	39
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pembuatan Dan Pengembangan Kuesioner Untuk Sikap Nasabah Atas Penggunaan <i>E-Banking</i> .....	41
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Pembuatan Dan Pengembangan Kuesioner Untuk Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, <i>Expertise</i> , Dan <i>Innovativeness</i> .....	41
Tabel 4.1 Pengumpulan Data .....	49
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	50
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	51
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Produk .....	52
Tabel 4.5 Responden berdasarkan Umur .....	53
Tabel 4.6 Responden berdasarkan Lokasi.....	54
Tabel 4.7 Responden berdasarkan Status.....	66
Tabel 4.8 Responden berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.9 Responden berdasarkan pendapatan .....	58
Tabel 4.10 Responden berdasarkan Perangkat yang Digunakan Untuk Mengakses Internet.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultas F .....	71
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi .....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji T .....	73

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keuangan inklusif (*financial inclusion*) merupakan konsep yang dilahirkan dari pengaruh globalisasi terhadap dunia perbankan, yaitu upaya untuk mendorong sistem keuangan agar dapat diakses di seluruh lapisan masyarakat, atau dalam bahasa yang sederhana keuangan inklusif berarti kemudahan akses pada penyedia jasa atau layanan keuangan. Mewujudkan konsep keuangan inklusif kini telah menjadi sebuah tantangan dalam dunia perbankan, apalagi didukung dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat sehingga tuntutan pelanggan atau nasabah pada pihak perbankan semakin besar.

Pemanfaatan teknologi merupakan salah satu kunci sukses dalam mewujudkan konsep keuangan inklusif. Perkembangan sistem informasi yang pesat kini mampu menghadirkan berbagai *access channel* perbankan yang tidak terpikirkan sebelumnya. *Access channel* yang biasanya berbentuk kantor atau *outlet* kini telah berubah menjadi media elektronik. Kemudahan dalam mengakses berbagai fasilitas *access channel* juga didukung dengan perkembangan teknologi telekomunikasi yang kian hari semakin cepat dan tanpa batas, sehingga di era sekarang ini cara bisnis perbankan telah berubah dan menuju ke arah *branchless banking* atau sistem perbankan tanpa kantor. Menurut Brett King dalam Nelwan (2014) kini perbankan dipandang tidak lagi tempat yang harus dituju dan

melakukan transaksi keuangan ala perbankan, melainkan perbankan merupakan suatu kegiatan.

Sistem informasi dan teknologi yang telah diterapkan di industri perbankan kini hasilnya luar biasa. Salah satu hasil dari kemajuan sistem informasi di bidang perbankan adalah lahirnya *electronic banking* atau *E-banking*. Pola transaksi yang masyarakat ketahui adalah sistem pelayanan bank pada umumnya. Dimana pola transaksinya tidak jauh dengan penulisan data terlebih dahulu, mengantri, tatap muka langsung atau dengan kata lain transaksi secara langsung antara nasabah dengan *teller* bank yang membutuhkan waktu tidak sedikit. Maka layanan *e-banking* diberikan oleh bank dengan tujuan memberikan kemudahan kepada para nasabah. Salah satu alasan munculnya layanan *e-banking* adalah untuk meniadakan segala bentuk hambatan, terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan.

*E-banking* merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi yang digunakan dalam domain komersial. *E-banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Menurut Irmadhani dan Nugroho (2011) layanan *e-banking* merupakan layanan perbankan yang meliputi *internet banking*, *mobile-banking*, *sms banking*, *phone-banking* dan ATM (*Automated Teller Machine*). Dengan adanya *e-banking*, nasabah bisa mendapatkan layanan perbankan selama 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. Demikian halnya, penerapan layanan *e-banking* yang berkualitas merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan perbankan untuk menghimpun dana dari nasabah.

Jumlah transaksi *electronic banking* atau *e-banking* di Indonesia selalu meningkat tiap tahunnya. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan, di tahun 2014 volume penggunaan *e-banking* mencapai Rp 6,4 triliun di 2014 (Industry.com, 2015, p. 2). Berikut data penggunaan *e-banking* di Indonesia:

**Tabel 1**  
**Data penggunaan *E-banking* di Indonesia**

<b>Tahun</b>	<b>Volume</b>	<b>Frekuensi</b>
<b>2012</b>	Rp. 4.441 Triliun	3,79 Miliar
<b>2013</b>	Rp. 5.495 Triliun	4,73 Miliar
<b>2014</b>	Rp. 6.447 Triliun	5,69 Miliar

Dapat dilihat bahwa volume penggunaan *e-banking* di Indonesia selalu meningkat dari tahun 2012 sampai tahun 2014, begitu juga dengan frekuensi penggunaannya mengalami peningkatan dari tahun 2012 sampai 2014. Dengan tingginya transaksi *e-banking* tersebut diharapkan pula pengguna *e-banking* akan tetap meningkat dari tahun ke tahun mengingat *fee based income* yang ikut meningkat seiring meningkatnya penggunaan *e-banking*. Namun sistem yang dianggap rumit tidak akan sering digunakan oleh penggunanya. Padahal menurut Irmadhani dan Nugroho (2011) tolak ukur penerimaan sebuah sistem dilihat dari penggunaannya. Suatu sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan.

Terdapat beberapa model yang digunakan untuk mengetahui penerimaan seseorang terhadap sistem teknologi informasi. Salah satu model tersebut adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM pertama kali diperkenalkan oleh



Davis pada tahun 1989. Model ini merupakan pengembangan dari teori Icek Asjen dan Martin Fishbein mengenai penerimaan teknologi informasi yaitu teori tindakan beralasan (*Theory Of Reasoned Action* atau TRA). Model TRA mengemukakan bahwa penerimaan teknologi informasi dipengaruhi oleh minat perilaku. Kemudian menurut Davis dalam Susanti (2015, hlm. 2) menambahkan dua konstruk ke dalam TAM yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). TAM berpendapat bahwa kedua konstruk tersebut sangat berpengaruh terhadap minat seseorang menggunakan sistem teknologi informasi. Persepsi kegunaan merupakan faktor utama yang dipertimbangkan sebelum nasabah menggunakan layanan *e-banking*. Nasabah cenderung akan menggunakan *e-banking*, jika *e-banking* dapat memberikan manfaat kepada nasabah atau memberikan layanan sesuai kebutuhan nasabah.

Konstruk kedua dalam TAM adalah persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan merupakan hal yang perlu diperhatikan sebelum nasabah menggunakan *e-banking*. Nasabah akan menggunakan *e-banking* jika operasional transaksi *e-banking* itu mudah. Faktor kemudahan penggunaan serta kemanfaatan penggunaan memberi pengaruh terhadap penerimaan *e-banking* sehingga bank harus membentuk pelayanan yang efektif yang dapat meningkatkan minat pelanggan terhadap teknologi yang digunakan. Ketika suatu bank bisa memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah maka akan memunculkan suatu sikap penerimaan dari nasabah.

Dalam penelitian tentang model sikap dari suatu teknologi, Dabholkar dan Bagozzi (2002) menambahkan pengaruh *consumer traits* sebagai variabel

moderator. Untuk memperkuat pengaruh variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap penerimaan *e-banking*, maka ditambahkan dua variabel *consumer traits* sebagai variabel moderator dalam penelitian ini yaitu *expertise* (keahlian) dan *innovativeness* (keinovasian). *Expertise* didefinisikan sebagai tingkat pengetahuan dan ketrampilan individu. Untuk *e-banking* cukup banyak pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan. Selain pengetahuan dasar komputer yang digunakan, belajar secara langsung merupakan komponen penting dalam memperoleh ketrampilan tersebut. Pengguna sistem harus mempunyai pengetahuan yang luas serta keahlian yang khusus. Menurut Jogiyanto (2005, hlm. 65) beberapa analis sistem setuju bahwa pengetahuan-pengetahuan dan keahlian sangat diperlukan bagi seorang pengguna sistem yang baik. Tingkat pengetahuan dan ketrampilan penggunaan internet, akan mempengaruhi hubungan antara kemudahan penggunaan (*perceive ease of use*) dan kemanfaatan (*perceive usefulness*) atas sikap terhadap penggunaan *e-banking*.

*Consumer innovativeness* adalah seberapa jauh individu menyukai sesuatu yang baru. Menurut Suryani (2012, hlm. 64) konsumen yang memiliki tingkat keinovasian tinggi umumnya menyukai produk baru, layanan baru, dan hal-hal lain yang baru yang di tawarkan oleh pemasar. Konsumen yang inovatif selalu mencari informasi mengenai minat khusus mereka dari berbagai sumber informal dan media massa. Konsumen yang inovatif biasanya menjadi pemimpin pendapat (*opinion leader*), mereka banyak memberi informasi dan nasehat terkait kepada konsumen lain mengenai produk baru. Konsumen yang inovatif biasanya antusias mengenai produk baru serta mendorong orang lain untuk mencobanya. Hal ini

berarti bahwa konsumen dengan keahlian dan keinovasian yang tinggi akan semakin memperkuat hubungan kemudahan penggunaan *e-banking* dan kemanfaatan terhadap sikap atas *e-banking*.

PT. Bank BNI Syari'ah adalah bank yang mengkombinasikan antara idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani dalam operasinya. Slogan dari PT. Bank BNI Syari'ah adalah memberikan yang terbaik sesuai kaidah. Pemilihan Bank BNI Syari'ah sebagai tempat penelitian dikarenakan BNI Syari'ah merupakan bank Syari'ah yang memperoleh penghargaan *Service Quality Award* pada tahun 2015. Penghargaan ini merupakan hasil dari survei *Service Quality Index* (SQIndex) terhadap berbagai servis industri. Survei dilakukan secara *face to face* dengan mewawancarai pelanggan yang telah berpengalaman menikmati proses pelayanan di *service center*. PT. Bank BNI Syari'ah juga memperoleh penghargaan Anugerah Perbankan Indonesia (APBI) 2015 yang digelar tanggal 5 November 2015 peringkat pertama untuk kategori *Information Technology*. BNI Syari'ah juga memiliki jaringan yang luas berupa kantor cabang di seluruh Indonesia, memiliki berbagai produk dan juga pelayanan. Untuk memudahkan dalam melayani nasabah maka Bank BNI Syari'ah mempunyai kantor cabang dan membuka kantor cabang pembantu maupun kantor kas di wilayah yang tersebar di Yogyakarta. Selain itu, pemilihan tempat penelitian di Bank BNI Syari'ah dikarenakan PT. Bank BNI Syari'ah merupakan salah satu bank yang memiliki fasilitas *e-banking*. Sebagai contoh produk yang ditawarkan BNI Syari'ah meliputi ATM, *internet banking*, *sms banking*, dan *phone-banking*. Bahkan dari sisi jaringan, PT BNI Syari'ah sudah banyak bekerjasama dengan bank

konvensional misalnya dalam bentuk layanan Syari'ah di bank konvensional atau *office channelling*, layanan ATM bersama, dan sebagainya. ([www.bniSyari'ah.co.id](http://www.bniSyari'ah.co.id), 2016).

Bagi nasabah, keinginan untuk menggunakan jasa *e-banking* tentunya didasarkan pada berbagai pertimbangan. Sebuah premis dasar dalam teori TAM adalah bahwa masyarakat cenderung untuk menggunakan jasa *e-banking* karena akan memberikan kemudahan dan manfaat. Penelitian tentang *e-banking* menggunakan pendekatan TAM sudah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Bastian (2014, hlm. 69) yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap sikap positif penggunaan layanan *mobile-banking*. Dan penelitian ini juga bertujuan menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap sikap positif penggunaan layanan *mobile-banking*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan layanan *mobile-banking* dengan pengaruh sebesar 74,4%.

Oleh karena itu menarik untuk diteliti tingkat akseptansi atau penerimaan penggunaan *electronic banking* pada nasabah BNI Syari'ah Yogyakarta terhadap sikap nasabah *electronic banking*. Dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) penulis ingin mewujudkan penelitian ini menjadi karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *Electronic Banking* Dengan**

## Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada Nasabah BNI Syari'ah Cabang Yogyakarta”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *expertise* memperkuat hubungan persepsi kemudahan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking* ?
2. Apakah *expertise* memperkuat hubungan persepsi kegunaan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking* ?
3. Apakah *innovativeness* memperkuat hubungan persepsi kemudahan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking* ?
4. Apakah *innovativeness* memperkuat hubungan persepsi kegunaan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking* ?

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan permasalahan dan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis apakah *expertise* memperkuat hubungan persepsi kemudahan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking*.
2. Menganalisis apakah *expertise* memperkuat hubungan persepsi kegunaan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking*.

3. Menganalisis apakah *innovativeness* memperkuat hubungan persepsi kemudahan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking*.
4. Menganalisis apakah *innovativeness* memperkuat hubungan persepsi kegunaan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking*.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penulisan karya tulis ini setidaknya ingin memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, termasuk peneliti sendiri, pihak nasabah atau pengguna, pihak perbankan penyedia layanan *e-banking* sekaligus masyarakat umum.

1. Bagi peneliti, manfaat yang dirasakan adalah peneliti memperoleh bukti faktual mengenai operasional *electronic banking*. Termasuk di dalamnya sistem operasional. Di sisi lain juga memperoleh wawasan yang mendalam mengenai *Technology Acceptance Model* dan *consumer traits* yang dilihat melalui sikap penerimaan atas *e-banking* di BNI Syari'ah Cabang Yogyakarta.
2. Bagi akademik, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan dalam hazanah ekonomi Islam khususnya serta memperkaya literatur perpustakaan mengenai aplikasi *electronic banking*, *consumer traits*, dan *Technology Acceptance Model*.
3. Bagi Pihak Bank, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan, khususnya Bank BNI Syari'ah Yogyakarta untuk dapat merumuskan strategi guna mempertahankan keunggulan kompetitif dan mengembangkan inovasi

baru dimasa yang akan datang sehingga nasabah Bank BNI Syari'ah dapat tetap menerima dan menggunakan fasilitas *e-banking* di Bank BNI Syari'ah Yogyakarta.

4. Bagi masyarakat umum, semoga hasil penelitian ini mampu meningkatkan wawasan yang berarti mengenai *electronic banking*. Serta bagaimana meningkatkan animo masyarakat dalam bertransaksi perbankan melalui *e-banking*.

#### **1.4 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan pada bagian akhir. Adapun rencana sistematika pembahasan dari awal hingga akhir kesimpulan adalah sebagai berikut:

Bab pertama merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah yang menjelaskan alasan dan motivasi penulis dalam penelitian ini, rumusan masalah sebagai inti penelitian yang akan dilakukan, tujuan dan manfaat penelitian digunakan untuk menjawab rumusan masalah, selanjutnya sistematika pembahasan yang bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran peneliti.

Bab kedua merupakan landasan teori yang meliputi pengertian *Technology Acceptance Model*, sifat-sifat kepribadian, jenis-jenis *e-banking*, telaah pustaka, dan juga menjelaskan Islam dan perkembangan teknologi informasi yaitu *e-banking*.

Bab ketiga merupakan metode penelitian yang membahas tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, jenis dan sumber data, metode analisis data, dan uji hipotesis.

Bab keempat merupakan pembahasan dan analisis data. 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 digunakan. Bab ini berisi kesimpulan, implikasi, serta saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.



## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada nasabah BNI Syari'ah Yogyakarta maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial *expertise* tidak dapat mempengaruhi hubungan persepsi kemudahan sikap atas penggunaan *e-banking*, Meskipun nasabah menganggap sistem layanan *e-banking* mudah digunakan dan ditambah nasabah memiliki keahlian terkait internet, namun jika konsumen atau nasabah tidak memiliki dorongan kepentingan yang kuat untuk menggunakan layanan *electronic banking*, nasabah tidak akan berniat untuk menggunakan layanan *e-banking*, maka  $H_1$  ditolak.
2. Secara parsial *expertise* dapat memperlemah hubungan persepsi kegunaan secara signifikan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking*. Semakin tinggi keahlian nasabah terkait internet maka nasabah akan lebih banyak memiliki pengetahuan atau mengerti kemungkinan-kemungkinan risiko apa saja yang timbul dalam menggunakan sistem layanan *electronic banking*, seperti kejahatan *hacker, phishing and skimming*, dan kejahatan lain di dunia maya. Hal ini yang menjadi penyebab sikap nasabah yang menjadi negatif terhadap penggunaan *e-banking* karena nasabah menganggap *e-banking* tidak akan memberikan manfaat namun sebaliknya, *e-banking* akan memberikan kerugian bagi nasabah tersebut, maka  $H_2$  ditolak.

3. Secara parsial *innovativeness* tidak dapat mempengaruhi hubungan persepsi kemudahan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking*. Hal ini terjadi karena mayoritas responden merupakan mahasiswa dimana mereka menggunakan rekening tabungan hanya untuk menerima uang saku dari orang tua. Meskipun nasabah menganggap *e-banking* mudah dipahami proses transaksi dan mudah operasionalnya, nasabah yang memiliki tingkat keinovasian tinggi justru tidak berniat untuk menggunakan sistem layanan *e-banking* hanya dikarenakan operasional yang mudah, maka H<sub>3</sub> ditolak.
4. Secara parsial *innovativeness* dapat memperkuat hubungan persepsi kemudahan secara signifikan terhadap sikap atas penggunaan *e-banking*. Sikap positif nasabah atas *e-banking* timbul karena nasabah mendapatkan manfaat dari *e-banking*. Konsumen dengan keinovasian yang tinggi akan merasakan manfaat *e-banking* lebih tinggi dibanding konsumen dengan keinovasian rendah, maka H<sub>4</sub> diterima.

## 5.2 Implikasi

Penelitian ini memberikan dua implikasi, yaitu implikasi praktis dan implikasi teoritis. Pertama, implikasi praktis, bagi pemerintah sebagai pihak yang membuat aturan dan kebijakan, saran hasil penelitian ini adalah agar kegiatan ekonomi berjalan dengan lancar dan transaksi keuangan dapat mendukung kegiatan ekonomi dengan baik, maka perlu membenahi sistem teknologi perbankan. Pemerintah memiliki peran penting dalam pembuatan aturan dan kebijakan tersebut dan mendorong lembaga perbankan untuk meningkatkan kemampuan

sistem dan teknologi perbankan. Selain itu, pemerintah juga harus mendorong para nasabah dan pelaku bisnis untuk menggunakan jasa *e-banking* di dalam kegiatan bisnis untuk mencapai manfaat ekonomi yang lebih tinggi.

Bagi lembaga perbankan, hasil penelitian ini memberikan saran agar lembaga perbankan lebih mampu memasarkan layanan *e-banking* secara maksimal kepada masyarakat serta meningkatkan kewaspadaan terhadap kejahatan para *hacker*, guna meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan *e-banking* dan meningkatkan jumlah pengguna *e-banking* sehingga memperlancar kegiatan bisnis pengguna jasa *e-banking*. Bagi nasabah, hasil penelitian ini menjadi referensi dalam rangka untuk meningkatkan kinerja karena dari bukti yang diperoleh, ternyata *e-banking* memberi manfaat bagi nasabah, dan nasabah harus meningkatkan kemampuan teknologi yang dimiliki serta mendorong nasabah lain untuk menggunakan jasa *e-banking* guna memperoleh manfaat ekonomi yang lebih tinggi. Kedua, implikasi teoritis, penelitian ini memberikan bukti empiris untuk menambah literatur penelitian-penelitian bisnis di Indonesia secara khusus tentang teknologi *e-banking*.

### 5.3 Saran

1. Penelitian berikutnya diharapkan dapat mengambil sampel dari berbagai posisi dan kedudukan karena peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini belum mewakili sikap nasabah menggunakan *e-banking* dikarenakan mayoritas responden adalah mahasiswa.

2. Sebaiknya peneliti berikutnya melakukan penelitian dengan mengambil sampel nasabah aktif yang kegiatannya membutuhkan layanan perbankan yang tidak terbatas pada operasional jam kerja sehingga hasil penelitian dapat lebih fokus.
3. Bagi pihak perbankan selaku penyedia layanan jasa *e-banking* agar dapat lebih mengenalkan sistem layanan *e-banking* kepada masyarakat dan meningkatkan sistem keamanannya dari *hacker* atau tindak kejahatan lainnya di dunia maya sehingga nasabah akan lebih merasa aman, dan percaya dengan begitu akan berdampak pada sikap nasabah yang positif atas kehadiran layanan *e-banking*.
4. Makin maraknya kejahatan *cyber*, diharapkan nasabah lebih waspada terhadap sistem online yaitu produk *e-banking*. Bagi nasabah, risiko yang terjadi pada suatu sistem juga perlu diketahui karena diharapkan ketika sudah menggunakan layanan perbankan seseorang nasabah akan merasa lebih aman.

## DAFTAR PUSTAKA

### AL-QUR'AN

Al-Qur'an, Departemen Agama RI, Semarang: CV. Toha Putr Edisi Baru Revisi Terjemah 1989.

### BUKU

Afandy, M. Yazid, 2009, *Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Logung Pustaka.

Fatah, Rohadi Abdul dan Sudarsono, 2005, *Ilmu dan Teknologi dalam Islam*, Jakarta: Departemen Agama.

Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS IBM SPSS 19*, Semarang: UNDIP.

Gujarati, Damodar N dan Dawn C. Porter, 2010, *Dasar-Dasar Ekonometrika*, Jakarta: Salemba Empat.

HM, Jogiyanto, 2005, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta: ANDI.

HM, Jogiyanto, 2007, *Sistem Informasi Keperilakuan*, Yogyakarta: ANDI.

HM, Jogiyanto, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFEE.

HM, Jogiyanto dan Willy Abdillah, 2011, *Sistem Tatakelola Teknologi Informasi*, Yogyakarta: ANDI.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFEE.

Mowen, John C & Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga.

Nurastuti, Wiji, 2011, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Riva'i, Velfhzal dan H. Arviya Arifin, 2010, *Islamic Banking (Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi)*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Subagyo, Pangestu dan Djarwanto Ps, 2014, *Statistika Induktif*, edisi 5, Yogyakarta: BPFEE.

- Sumarwan, Ujang, 2011, *Perilaku Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik, 2012, *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryani, Tatik, 2013, *Perilaku Konsumen Di Era Internet: Implikasinya Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Garah Ilmu.
- Mislich, Ahmad Wardi, 2010, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Amzah.

### **SKRIPSI**

- Anik Susanti, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Perepsi Risiko Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile-banking*”, *Skripsi UIN Sunan Kalijaga*, 2015.
- Ammanullah Bastian, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan *Mobile-banking*”, *Skripsi Universitas Diponegoro*, 2014.
- Febrian Zuhri, “Faktor-Faktor Yang Membentuk Minat Mahasiswa Menggunakan *E-banking* Dengan Menggunakan Kerangka TAM Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Snan Kalijaga Yogyakarta”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*, 2014.
- Heni Husni Muasyaroh, “Pengaruh Bauran Pmasaran Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *E-banking* PT. Bank BNI Syari’ah Yogyakarta”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*, 2014.
- Septiana Purna Yuniati, “Pengaruh Iage, [Repsi Kualitas Pelayanan, Dan Harapan Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Mediasi Kepuasan Nasabah”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*, 2012.
- Trisni Welas, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap SMS-Banking di Bank Mandiri,” *Skripsi Universitas Muhmmadiyah Surakarta*, 2008.

### **JURNAL**

- Brian Dwi Saputro, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer, dan Kualitas Terhadap Minat Menggunakan *Internet banking*.” *Jurnal Nominal* Vol. 02, no. 01, 2012.

- Dabholkar, P. A. & Bagozzi, R. P., "An Attitudinal Model of Technology-Based Self-Service: *Moderating* Effects of Consumer Traits and Situational Factors," *Jurnal Academy of Marketing Science*, 2002.
- Enrico Fitzgerald Nelwan, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan *BNI New Internet banking* Dengan Menggunakan Kerangka Model Penerimaan Teknologi (TAM) Studi Empiris Terhadap Nasabah BNI Kantor Cabang Utama Manado", *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 2, No. 4, 2014.
- Faramita Dwitama dan Mohammad Abdul Mukhyi, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah menggunakan *Internet banking* dengan Menggunakan Anjungan Tunai Mandiri," *Prosiding Seminar Ilmiah Nasional Komputer dan Sistem Intelijen*, Vol. 7, 2012.
- Habib Hanafi, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Website Ub Terhadap Sikap Pengguna Dengan Pendekatan TAM", *Jurnal Universitas Brawijaya Malang, Fakultas Ilmu Administrasi*, 2012.
- Irmadhani dan Mahendra Adhi Nugroho, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan *Computer Efficacy* terhadap Penggunaan *Online-banking* pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta," *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*, Vol. 3, 2011.
- I Putu Sugiarta Sanjaya, "Pengaruh Rasa Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Minat Berperilaku (*Behavioral Intention*) Para Mahasiswa Dan Mahasiswi Dalam Penggunaan Internet." *Jurnal Kinerja*, Vol. 09, No. 02, 2005.
- Ratchford B & Talukdar, "Model Of Consumer Choice Of The Internet As An Information Source," *Jurnal Electronic Commerce*, 2001.
- Sri Hartini, "Pengembangan Model TAM: *Expertise* dan *Innovativeness* Sebagai Variabel Moderator Studi Pada Penggunaan *E-banking*", *Journal Of Business and Banking*, Vol. 1, No. 2, 2011.
- Sri Maharsi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM)." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol. 09, No. 01, 2007.
- Sugiono, "Konsep, Identifikasi, Alat Analisis Dan Masalah Penggunaan Variabel Moderator", *Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi*, Vol. 1, No. 2, 2004.

**WEB**

<http://indonesianindustry.com/2014-transaksi-e-banking-di-indonesia-tembus-rp64-t/>, di akses 26 November 2015.

<http://www.muamalat-institute.com/kegiatan-berita/artikel-Syari'ah/item/366-e-banking-bsm-sumbang-fee-based-income-rp69,44-miliar/366-e-banking-bsm-sumbang-fee-based-income-rp69,44-miliar.html>, di akses 26 November 2015.

<http://www.bniSyari'ah.co.id/awards>, di akses 15 April 2016.

[http://ariefroean.blogspot.co.id/2012/02/metode-analisis-kuantitatif\\_13.html#more](http://ariefroean.blogspot.co.id/2012/02/metode-analisis-kuantitatif_13.html#more), di akses 16 Mei 2016.



## LAMPIRAN I

### Terjemahan Ayat Al-Qur'an

No	Halaman	Terjemahan
1	25	“Hai jemaah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya melainkan dengan kekuatan”
2	27	“Dan demikianlah Kami bangunkan mereka agar mereka saling bertanya di antara mereka sendiri. Berkatalah salah seorang di antara mereka: "Sudah berapa lamakah kamu berada (di sini?)". Mereka menjawab: "Kita berada (di sini) sehari atau setengah hari". Berkata (yang lain lagi): "Tuhan kamu lebih mengetahui berapa lamanya kamu berada (di sini). Maka suruhlah salah seorang di antara kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah dia lihat manakah makanan yang lebih baik, maka hendaklah dia membawa makanan itu untukmu, dan hendaklah dia berlaku lemah lembut dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seseorang pun”
3	28	“Berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan”
4	28	“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”
5	29	“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syiar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keridaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”

**LAMPIRAN II****Data Responden****JKLAMIN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	43	43.0	43.0	43.0
PEREMPUAN	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**PDDKNTERAKHIR**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	2	2.0	2.0	2.0
SMA	59	59.0	59.0	61.0
S1	31	31.0	31.0	92.0
LAINNYA	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**PRODUK**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tabungan	97	97.0	97.0	97.0
Giro	1	1.0	1.0	98.0
Deposito	1	1.0	1.0	99.0
Pembiayaan	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(LANJUTAN)

**UMUR**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid >18	9	9.0	9.0	9.0
18-27	72	72.0	72.0	81.0
28-35	13	13.0	13.0	94.0
36-50	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**LOKASI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Yogya selatan	22	22.0	22.0	22.0
yogya timur	15	15.0	15.0	37.0
pusat kota yogya	41	41.0	41.0	78.0
yogya barat	8	8.0	8.0	86.0
luar yogya	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**STATUS**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BELUM MENIKAH	78	78.0	78.0	78.0
SUDAH MENIKAH	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(LANJUTAN)

**PEKERJAAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid WIRASWASTA	13	13.0	13.0	13.0
PNS	4	4.0	4.0	17.0
PEGAWAI SWASTA	29	29.0	29.0	46.0
IBU RUMAH TANGGA	2	2.0	2.0	48.0
LAINNYA	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**PENDAPATAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <2.000.000	51	51.0	51.0	51.0
2.000.000-3.000.000	15	15.0	15.0	66.0
3.000.000-5.000.000	14	14.0	14.0	80.0
5.000.000-7.000.000	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**PERANGKAT**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid HANDPHONE	84	84.0	84.0	84.0
TAB	1	1.0	1.0	85.0
LAPTOP	13	13.0	13.0	98.0
KOMPUTER	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KUESIONER PENELITIAN**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP NASABAH TERHADAP**  
**PENGUNAAN *ELECTRONIC BANKING* DENGAN MENGGUNAKAN**  
**PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA**  
**NASABAH BNI SYARIAH CABANG**  
**YOGYAKARTA**

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i  
Nasabah BNI Syariah  
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saya adalah mahasiswi prodi Keuangan Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Bersama ini saya mohon maaf karena telah mengganggu kesibukan Bapak/Ibu/Sdr/i. Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner dengan sejujurnya karena jawaban dari kuesioner tersebut akan digunakan sebagai data penelitian skripsi dengan judul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *Electronic Banking* Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada Nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta**”

Demikian, atas bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 2016

Hormat saya

Rizki Noriszona

### **Petunjuk Pengisian**

1. Isilah data diri Bapak/Ibu/Sdr/i sesuai dengan keadaan yang sebenarnya
2. Berilah tanda silang ( X ) untuk pilihan jawaban yang sesuai
3. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
4. Terimakasih atas partipasi anda.

### **Identitas Responden**

1. Nama : .....(Boleh tidak di isi)
2. Nasabah Produk
  - a. Tabungan
  - b. Giro
  - c. Deposito
  - d. Pembiayaan
3. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
4. Umur
  - a. >18 tahun
  - b. 18-27 tahun
  - c. 28-35 tahun
  - d. 36-50 tahun
  - e. > 50 tahun
5. Lokasi tempat tinggal
  - a. Yogya Selatan
  - b. Yogya timur
  - c. Pusat kota Yogya
  - d. Yogya barat
  - e. Luar Jogja
6. Status
  - a. Belum menikah
  - b. Sudah menikah
7. Pendidikan terakhir
  - a. SD
  - b. SMA
  - c. SMP
  - d. S1
  - e. Lainnya .....
8. Pekerjaan responden
  - a. Wiraswasta
  - b. PNS
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Ibu Rumah Tangga
  - e. Lainnya .....
9. Pendapatan total keluarga per bulan
  - a. <Rp. 2.000.000
  - b. Rp. 2.000.000–Rp. 3.000.000
  - c. Rp. 3.000.000 – Rp 5.000.000
  - d. Rp. 5.000.000–Rp. 7.000.000
10. Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses internet
  - a. Handphone
  - b. Tab
  - c. Laptop
  - d. Komputer
  - e. Lainnya .....

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP NASABAH TERHADAP  
PENGUNAAN *ELECTRONIC BANKING* DENGAN MENGGUNAKAN  
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)  
PADA NASABAH BNI SYARIAH CABANG  
YOGYAKARTA**

Bersama ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu/Sdr/I, saya ucapkan terimakasih.

**Petunjuk Pengisian:**

1. Berilah tanda checklist (  $\checkmark$  ) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i alami sebagai nasabah pada komponen-komponen variabel.
2. Masing-masing jawaban memiliki makna sebagai berikut:  
SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS: Sangat Tidak Setuju
3. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

## Daftar Pernyataan Kuesioner

### 1. Persepsi Kemudahan

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Menurut saya sistem layanan <i>e-banking</i> mudah di pelajari.				
2	Menurut saya layanan <i>e-banking</i> mudah digunakan.				
3	Menurut saya transaksi menggunakan layanan <i>e-banking</i> dapat dilakukan dimana saja.				
4	Menurut saya transaksi menggunakan layanan <i>e-banking</i> dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam.				

### 2. Persepsi Kegunaan

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Bank memberitahu saya akan banyaknya manfaat menggunakan layanan <i>e-banking</i> .				
2	Nasabah dapat menghemat waktu dengan melakukan transaksi <i>e-banking</i> karena tidak perlu datang ke bank.				
3	Penggunaan layanan <i>e-banking</i> dapat memungkinkan penyelesaian transaksi menjadi lebih cepat.				
4	Menggunakan layanan <i>e-banking</i> , biaya yang dikeluarkan nasabah untuk transaksi menjadi lebih murah.				
5	Saya akan merasa lebih <i>prestige</i> (bergensi) jika menggunakan sistem layanan <i>e-banking</i> .				
6	Penggunaan layanan <i>e-banking</i> sangat bermanfaat bagi nasabah.				

### 3. *Expertise* (Keahlian)

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya selalu menggunakan internet setiap hari.				
2	Saya merasa mampu mengakses informasi dengan menggunakan internet.				
3	Saya merasa yakin dapat memahami istilah/ kata-kata yang muncul saat menggunakan internet.				
4	Saya tidak membutuhkan pertolongan orang lain saat menggunakan internet.				



No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
5	Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan internet.				

4. *Innovativeness* (Konsumen Inovatif)

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya suka mencari informasi tentang sistem aplikasi terbaru.				
2	Saya selalu mengadopsi sistem aplikasi yang terbaru.				
3	Saya selalu menggunakan <i>gadget</i> dengan sistem aplikasi terbaru.				
4	Saya sering pindah dari satu aplikasi ke aplikasi yang lain karena menurut saya sistemnya sudah ketinggalan jaman.				
5	Saya sering dimintai pendapat bagaimana pengalaman menggunakan suatu sistem aplikasi oleh orang-orang disekitar saya.				
6	Saya suka mencoba sistem aplikasi terbaru.				

5. Sikap atas penggunaan *E-Banking*

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	<i>E-banking</i> merupakan sistem canggih yang berfungsi untuk melakukan transaksi, yang dilengkapi sistem keamanan.				
2	<i>E-banking</i> terdiri dari berbagai macam jenis sistem layanan.				
3	<i>E-banking</i> merupakan sistem layanan transaksi yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.				
4	Saya senang dengan hadirnya sistem layanan <i>e-banking</i> .				
5	Saya menyukai sistem layanan <i>E-banking</i> karena dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.				
6	Saya menyukai sistem layanan <i>E-banking</i> karena memberikan manfaat dan kemudahan.				
7	Saya akan mendukung penggunaan layanan <i>e-banking</i> dalam bertransaksi.				
8	Saya tertarik menggunakan layanan <i>e-banking</i> untuk bertransaksi.				
9	Saya berkeinginan menggunakan layanan <i>e-banking</i> dimasa yang akan datang.				

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Kemudahan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	8.6200	3.086	.473	.613
KM2	8.2900	3.198	.468	.618
KM3	8.5200	2.676	.532	.569
KM4	8.9500	2.775	.408	.664

## Hasil Validitas dan Reliabilitas Persepi Kegunaan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KG1	13.1900	7.186	.214	.673
KG2	13.3500	6.149	.409	.613
KG3	12.9100	6.386	.349	.634
KG4	13.1600	5.530	.518	.568
KG5	13.1400	6.000	.455	.596
KG6	12.8000	6.343	.393	.619

## Hasil Validitas dan Reliabilitas *Expertise*

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.640	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	11.6400	4.192	.286	.639
E2	12.2200	4.295	.243	.661
E3	11.3500	3.785	.505	.533
E4	11.4600	3.867	.473	.549
E5	11.4500	3.765	.492	.538

## Hasil Validitas dan Reliabilitas *Innovativeness*

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.601	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IN1	14.3600	5.000	.399	.529
IN2	14.4600	5.140	.405	.529
IN3	14.2500	4.856	.403	.526
IN4	13.9200	5.569	.210	.606
IN5	14.1600	5.328	.274	.581
IN6	14.4500	5.220	.328	.559

## Hasil Validitas dan Reliabilitas Sikap atas penggunaan E-banking

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	9

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S1	22.6200	11.895	.456	.662
S2	22.2900	13.319	.307	.691
S3	22.7400	12.901	.376	.679
S4	22.5800	12.428	.403	.673
S5	22.7200	12.466	.361	.683
S6	22.1700	12.789	.423	.671
S7	22.3100	12.842	.352	.683
S8	22.7300	13.189	.331	.687
S9	22.3200	12.987	.388	.677

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.13199616
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.057
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.724
Asymp. Sig. (2-tailed)		.672
a. Test distribution is Normal.		

LAMPIRAN VI

Hasil Uji Multikolineaitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.950	14.132		.633	.528		
x1_kemudahan	-.415	.865	-.228	-.479	.633	.014	70.651
x2_kegunaan	.838	.466	.617	1.798	.075	.027	36.695
x3_expertise	1.007	.878	.610	1.146	.255	.011	88.140
x4_innovativeness	-.563	.920	-.375	-.612	.542	.009	117.122
x1_x3	.063	.047	.636	1.328	.187	.014	71.368
x2_x3	-.091	.044	-1.672	-2.068	.041	.005	203.864
x1_x4	-.035	.059	-.419	-.597	.552	.007	153.411
x2_x4	.075	.038	1.561	1.988	.050	.005	192.255

a. Dependent Variable: y\_sikap



LAMPIRAN VII

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13.789	8.372		1.647	.103		
x1_kemudahan	-.716	.512	-1.187	-1.397	.166	.014	70.651
x2_kegunaan	-.265	.276	-.588	-.961	.339	.027	36.695
x3_expertise	-.038	.520	-.070	-.074	.941	.011	88.140
x4_innovativeness	-.641	.545	-1.286	-1.176	.243	.009	117.122
x1_x3	.021	.028	.636	.745	.458	.014	71.368
x2_x3	-.014	.026	-.775	-.537	.593	.005	203.864
x1_x4	.026	.035	.940	.751	.454	.007	153.411
x2_x4	.024	.022	1.481	1.057	.293	.005	192.255

a. Dependent Variable: abs\_res

LAMPIRAN VIII

Hasil Uji Regresi Linier Berganda menggunakan *Moderated Regression Analysis*  
(MRA)

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x2_x4, x1_kemudahan, x3_expertise, x4_innovativeness, x2_kegunaan, x1_x3, x1_x4, x2_x3 <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: y\_sikap

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 <sup>a</sup>	.708	.682	2.22374

a. Predictors: (Constant), x2\_x4, x1\_kemudahan, x3\_expertise, x4\_innovativeness, x2\_kegunaan, x1\_x3, x1\_x4, x2\_x3

Hasil Uji Statistik F

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1091.395	8	136.424	27.588	.000 <sup>a</sup>
	Residual	449.995	91	4.945		
	Total	1541.390	99			

a. Predictors: (Constant), x2\_x4, x1\_kemudahan, x3\_expertise, x4\_innovativeness, x2\_kegunaan, x1\_x3, x1\_x4, x2\_x3

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1091.395	8	136.424	27.588	.000 <sup>a</sup>
	Residual	449.995	91	4.945		
	Total	1541.390	99			

a. Predictors: (Constant), x2\_x4, x1\_kemudahan, x3\_expertise, x4\_innovativeness, x2\_kegunaan, x1\_x3, x1\_x4, x2\_x3

b. Dependent Variable: y\_sikap

**Hasil Uji Statistik T**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.950	14.132		.633	.528
	x1_kemudahan	-.415	.865	-.228	-.479	.633
	x2_kegunaan	.838	.466	.617	1.798	.075
	x3_expertise	1.007	.878	.610	1.146	.255
	x4_innovativeness	-.563	.920	-.375	-.612	.542
	x1_x3	.063	.047	.636	1.328	.187
	x2_x3	-.091	.044	-1.672	-2.068	.041
	x1_x4	-.035	.059	-.419	-.597	.552
	x2_x4	.075	.038	1.561	1.988	.050

a. Dependent Variable: y\_sikap

## Gambaran Umum BNI Syariah Yogyakarta

### A. Sejarah PT. BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas

dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 *Payment Point*.

## **B. Visi dan Misi PT. BNI Syariah**

### **1. Visi PT. BNI Syariah**

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

### **2. Misi PT. BNI Syariah**

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

## C. Produk *E-Banking* PT. BNI Syariah

### 1. *Internet Banking*

*Internet banking* merupakan layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet, nasabah sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman.

Internet Banking tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada internet banking dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus, serta aman karena internet banking dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan nasabah akan dilengkapi dengan token (alat yang mengeluarkan angka-angka password yang selalu berganti setiap kali Anda melakukan transaksi keuangan).

Layanan Internet Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah.

#### **Kemudahan:**

- a. Melakukan berbagai transaksi non keuangan seperti: mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening Koran.
- b. Melakukan berbagai transaksi keuangan seperti:
  - 1) Transfer antar rekening BNI Syariah
  - 2) Transfer ke rekening di bank lain melalui fasilitas kliring dan BI-RTGS
  - 3) Pembayaran tagihan:
    - a) Telkom, Kartu Halo Telkomsel, XL, Indosat
    - b) Listrik (daerah tertentu : Kaltim, Sumbar, Jateng & DIY, Batam, Sulut, Sulteng & Gorontalo dan Kalbar)

- 4) Pembelian Voucher Prabayar seperti: Telkomsel (Simpati & As), Indosat (Mentari, IM3 & StarOne), XL (bebas & jempol), ESIA dan Telkom Flexi
- 5) pembelian Tiket Airline yaitu : Garuda, Lion Air dan Mandala
- 6) pembayaran Uang Kuliah berbagai universitas/institut seperti:ITB, Trisakti, Unpad, UNS, Unibraw, USU, Unsri, UNJ, UPN Jogja dsb.
- 7) pembayaran tagihan Hasanah Card (kartu pembiayaan BNI Syariah).
- 8) pembayaran zakat, infaq & shadaqoh.

## 2. *Phone Banking*

Phone Banking adalah layanan perbankan 24 jam lainnya tanpa harus beranjak dari tempat duduk. Customer Representative BNI Syariah akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk nasabah.

Layanan Phone Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah.

### **Kemudahan:**

- a. Memperoleh informasi perbankan seperti :
  - 1) Info produk-produk BNI Syariah
  - 2) Info nisbah atau bagi hasil produk-produk BNI Syariah
  - 3) lokasi cabang BNI Syariah
- b. Melakukan transaksi perbankan baik non keuangan maupun keuangan:
  - 1) Transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening ataupun mutasi rekening.

- 2) Transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, transfre ke bank lain melalui fasilitas kliring, pembelian voucher Prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, Flexi dan Speedy serta pembayaran tagihan Hasanah Card.

Untuk dapat memanfaatkan layanan Phone Banking, nasabah cukup melakukan proses registrasi melalui ATM (khusus transaksi non keuangan).

### 3. *Sms Banking*

SMS Banking adalah layanan perbankan 24 jam yang BNI Syariah sediakan bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis nasabah.

Layanan SMS Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah.

Kemudahan Melakukan berbagai transaksi :

- a. Transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening ataupun
- b. Transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, pembelian voucher Prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, Flexi dan Speedy serta pembayaran tagihan Hasanah Card.

Transaksi melalui SMS banking aman karena untuk melakukan transaksi keuangan, rekening tujuan transfer harus didaftarkan terlebih dahulu di kantor cabang BNI Syariah. Mudah untuk mendapatkan fasilitas SMS Banking karena nasabah cukup melakukan registrasi melalui ATM (khusus transaksi non keuangan) atau datang ke kantor cabang BNI Syariah untuk penggunaan transaksi keuangan.



#### 4. *Mobile Banking*

*Mobile Banking* merupakan salah satu layanan BNI Syariah *e-Banking* berbasis aplikasi yang membantu nasabah melakukan transaksi perbankan melalui smartphone anda.

BNI Mobile Banking memiliki fitur-fitur lengkap antara lain:

- a. transfer antar rekening BNI maupun antar bank
- b. transfer sekarang atau terjadwal
- c. pembelian
- d. pembayaran tagihan
- e. cek saldo & mutasi rekening
- f. lihat bukti transaksi, dll.

Demi kemudahan dan kenyamanan nasabah, nomor-nomor rekening tujuan transfer maupun nomor-nomor tagihan yang nasabah simpan sebelumnya di BNI Syariah *Internet Banking* juga dapat diakses melalui BNI Syariah *Mobile Banking* dan demikian juga sebaliknya.

## CURRICULUM VITAE

Nama : Rizki Noriszona

Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 14 Desember 1993

Agama : Islam

Alamat : Sapen GK I/ 524 Yogyakarta

Email : rizkinoriszona@yahoo.com

Contact Person : 0813 5749 8934

Orang Tua

Ayah : Imam Burhanuddin Bsc.

Pekerjaan : Pensiunan PNS

Ibu : Tri Wardiningsih

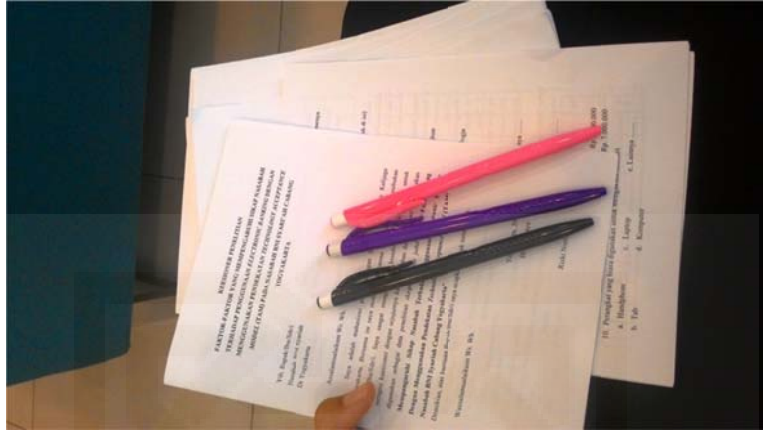
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Sapen GK I/ 524 Yogyakarta

### Riwayat Pendidikan

1. SD N 1 Demangan Yogyakarta
2. SMP N 15 Yogyakarta
3. SMA N 1 Banguntapan Bantul Yogyakarta
4. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

## Dokumentasi Penelitian



**SURAT KETERANGAN**  
YGS/01/ 889 /2016

***Bismillahirrahmanirrahiim***

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Heryana  
Jabatan : Operational Manager  
PT Bank BNI Syariah  
Kantor Cabang Yogyakarta

Menerangkan bahwa :

Nama : Rizki Noriszona  
No Mhs. : 123900015  
Fakultas/Prodi : Keuangan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas / PT : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Adalah benar telah melaksanakan Skripsi untuk S-1 di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *Electronic Banking* Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta”**

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Yogyakarta,

PT Bank BNI Syariah  
Kantor Cabang Yogyakarta



Heryana  
Operational Manager

### Data Hasil Jawaban Responden

No	KM 1	KM 2	KM 3	KM 4	KG 1	KG 2	KG 3	KG 4	KG 5	KG 6	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	IN 1	IN 2	IN 3	IN 4	IN 5	IN 6	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	S 7	S 8	S 9
1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	4	3	1	3	2	4	3	3	4
2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3
3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4
4	4	4	3	1	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3
5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	
6	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3
7	3	3	1	1	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4
8	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
9	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3
10	3	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	4	3	4	1	3	3	1	3
11	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3
13	3	3	3	2	2	4	3	1	3	2	2	2	3	4	4	2	3	4	3	4	2	3	4	1	2	3	3	4	3	1
14	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3
15	4	3	4	2	2	3	4	3	2	2	4	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
16	3	4	4	4	4	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3
17	4	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	3	4	3	2
18	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
19	1	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
20	1	2	3	4	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
21	1	1	2	1	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3
22	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
24	2	2	1	3	2	1	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
25	2	3	2	1	2	3	4	1	2	2	3	2	3	2	4	3	1	2	3	4	2	3	4	1	3	1	3	4	1	3
26	3	3	1	3	1	2	2	3	3	4	1	4	4	2	2	1	3	2	4	2	3	4	1	1	3	1	1	2	4	3
27	3	3	3	2	3	1	2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	1	2	4	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	3

28	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	2	3	4
29	2	2	3	1	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
30	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	1	3	1	1	3	4	2	1	2	4	3	4	3
31	3	3	3	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	1	3	4	2	2
32	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
33	4	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	1	3
34	3	4	3	3	3	4	1	2	2	3	2	4	3	3	2	4	1	3	4	2	3	3	4	1	2	1	3	4	2	3
35	3	4	3	2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	3	1	3	2	3	1	1	1	2	3	2	2
36	3	3	4	3	3	1	2	2	2	2	1	4	2	3	3	1	1	4	2	4	2	1	2	2	1	4	2	1	2	2
37	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
38	3	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	1	3	2	1	3
39	3	4	4	4	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	3	4	3	1	1	3	1	4	1	4	1	1	1
40	3	3	2	1	2	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	2
41	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	4	3	3	3	4	1	2	4	3	3	2	2	2	2	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
43	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2
44	3	3	3	1	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2
45	3	4	4	2	4	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	2	4	4	4	3	3
46	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	4	4	2	3
47	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	1	3	3	4	2	3	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
48	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
49	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	4	4	2	3
50	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4
51	3	3	4	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3
52	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
53	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4
54	3	4	3	3	4	2	2	2	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	3	3	2	4	3	4
55	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3
56	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4
57	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	2	3	4
58	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4

59	3	3	2	3	2	2	3	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2		
60	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
61	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3		
62	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	
63	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
64	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
65	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	1	3	4	3	3	
66	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	
67	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	
68	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
69	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	2	
71	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
72	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	
73	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	
74	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	
75	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
76	4	3	4	4	2	1	2	1	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	
77	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	4	2	4	3	2	1	2	3	3	2	4	3	1	2	1	1	3	1	
78	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	2	2	3	
79	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	
82	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	
83	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	
84	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
86	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	
87	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
88	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
89	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4	2	2	

90	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
91	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
92	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
93	4	4	4	3	1	2	2	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	4	1	4	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	
94	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	4	1	4	2	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	
95	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
96	3	3	3	2	1	3	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	
97	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	
98	3	4	4	3	2	1	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	1	3	
99	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
100	3	3	4	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3

