

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN,
KEMAMPUAN AKSES, FITUR LAYANAN DAN RISIKO
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *INTERNET BANKING*
(STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KCP
KALIURANG)**



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 ISLAM**

OLEH:

ARUM FITRIANI
12820013

DOSEN PEMBIMBING:

DRS. AKHMAD YUSUF KHOIRUDDIN, S.E., M.Si.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan *internet* memberi pengaruh yang signifikan pada sektor perbankan, khususnya untuk aplikasi perbankan yang berbasis internet. Salah satu aplikasi yang sampai saat ini banyak dikenal adalah *internet banking*. *Internet banking* hadir dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi dengan melalui via *internet*. Berdasarkan data dari OJK perkembangan frekuensi transaksi *internet banking* di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Frekuensi transaksi *internet banking* dapat terus meningkat apabila pihak perbankan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pihak perbankan harus mampu membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya agar pengguna *internet banking* itu tidak berpindah ke jasa layanan lainnya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan, kemampuan akses, fitur layanan dan risiko terhadap loyalitas pengguna *internet banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *internet banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang dengan sampel sebanyak 100 nasabah yang ditentukan dengan menggunakan rumus slovin.

Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa kegunaan, kemudahan, kepercayaan, kemampuan akses, fitur layanan dan risiko berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Secara parsial hanya variabel kegunaan, kemampuan akses dan fitur layanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* sedangkan variabel kemudahan, kepercayaan dan risiko tidak berpengaruh.

Kata Kunci: Fitur Layanan, *Internet*, *Internet Banking*, Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, dan Risiko.

ABSTRACT

Developments in information technology, telecommunications, and the Internet gives a significant influence on the banking sector, in particular for Internet-based banking applications. One of the applications that until now widely known is the internet banking. Internet banking is present to provide convenience in transacting with through via the internet. Based on data from the FSA development of internet banking transaction frequency in Indonesia continued to experience increasing from year to year. The frequency of internet banking transactions may continue to rise if the banks were able to improve the quality of service. The banks should be able to build long-term relationships with customers that internet banking users that do not switch to other services.

This study aims to determine the influence of usability, convenience, confidence, ability to access, service features and risks to the loyalty of users of internet banking at Bank Syariah Mandiri KCP Ground. This research is a quantitative research using a survey method. The population in this study are customers who use internet banking at Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang with a sample of 100 customers were determined using the formula slovin.

The results of this study to simultaneously indicate that the usefulness, ease, confidence, ability to access, service features and risks significantly influence the loyalty of users of internet banking at Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Partially only variable usability, accessibility and service features that significantly affect user loyalty while variable ease of internet banking, trust and the risk of no effect.

Keywords: Access Ability, Confidence, Convenience, Feature Service, Internet, Internet Banking, Utilities, and Risk.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Arum Fitriani
Lamp : 1

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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


Nama : Arum Fitriani
NIM : 12820013
Judul Skripsi : Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur Layanan Dan Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang).

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan / Program Studi Perbankan Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 06 Juni 2016
Pembimbing,


Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: **B-806.16/Un.02/DEB/PP.05.3/06/2016**

Skripsi / tugas akhir dengan judul:

Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Fitur Layanan, dan Risiko terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang).

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Arum Fitriani
NIM : 12820013
Telah dimunaqasyahkan pada: 21 Juni 2016
Nilai : A/B

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

TIM MUNAQASYAH:

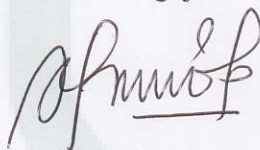
Ketua Sidang



Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.

NIP. 19661119 199203 1 002

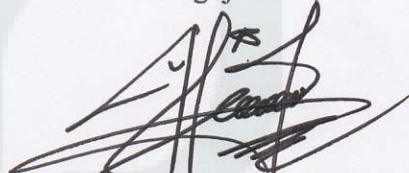
Penguji I



Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M

NIP. 19760616 200501 2 002

Penguji II



Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.

NIP. 19840523 201 101 1 008

Yogyakarta, 24 Juni 2016

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan,



Dr. Ibnu Qizam, S.E., M.Si., Ak. CA.

NIP. 19680102 199403 1 002

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Arum Fitriani

NIM : 12820013

Fak./ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur Layanan dan Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Dan apabila lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 5 Ramadhan 1437 H

9 Juni 2016



Penyusun

Arum Fitriani

NIM. 12820013

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arum Fitriani
NIM : 12820013
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur Layanan dan Risiko terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)”

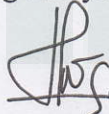
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal : 09 Juni 2016

Yang menyatakan



Arum Fitriani

NIM. 12820013

MOTTO

- ❖ *Ya Allah, tidak ada kemudahan kecuali engkau yang menjadikan kemudahan itu. Dan engkau menjadikan kesulitan (kesedihan) menjadi kemudahan jika engkau kehendaki. (Riwayat Ibn Hibban)*

- ❖ *Belajar dari masa lalu, hidup untuk masa kini, dan berharap untuk masa yang akan datang. (Albert Einstein)*

- ❖ *Mulai adalah kata yang penuh kekuatan. Cara terbaik untuk menyelesaikan sesuatu adalah mulai. Tapi juga mengherankan, pekerjaan apa yang dapat kita selesaikan kalau kita hanya memulainya. (Clifford Warren)*

- ❖ *Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik maka kau akan menjadi orang yang terbaik. (Kata Mutiara)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil `Alamin. Segala puji & syukur ku panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat & petunjuk-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dan skripsi ini kupersembahkan untuk :

Ayahku Mukidi dan Ibuku Indah Sulastri yang tercinta, atas kasih sayang dan kesabaran yang tiada tara, serta doanya yang selalu menyertai dilangkahku dalam mengarungi hidup ini.

Dan semoga Allah

senantiasa melindungi dan membalas semua yang engkau berikan untukku.

Untuk sahabat-sahabatku “ARZANIAL” (Zahra, Nia, & Alfin) yang selalu menemaniku, mendukung dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji kehadiran Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang turut membantu dalam penyelesaiannya. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa petunjuk, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut di bawah ini:

1. Bapak Prof. KH. Yudian Wahyudi, MA., Ph. D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ibnu Qizam, S.E., M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi semangat dan membantu menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan perkuliahan maupun saat pembuatan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si, selaku Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Untuk seluruh keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Untuk Bapak Arif Triyono Supriyadi selaku Operation Officer Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang dan Bapak Dedy Kurniawan selaku Back Office Bank Syariah Mandiri KCP Bantul. Terimakasih atas bantuannya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

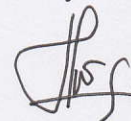
7. Untuk kedua orang tuaku Bapak Mukidi dan Ibu Indah Sulastri. Terimakasih yang tak terhingga untuk kasih sayang dan supportnya.
8. Untuk seluruh keluarga besar Hadi Sri Suwarno dan Noto Pawiro. Terimakasih untuk supportnya.
9. Untuk sahabat-sahabatku “ARZANIAL”, Musthafiyah Azzahra, Alfin Lingga Ardini dan Kurniawati Retno. Bersama kalian aku dapat mengerti arti persahabatan. Semoga persahabatan ini dapat terjalin selamanya meskipun terpisah jarak dan waktu.
10. Untuk teman-teman KKN 86 kelompok 72 Barahan Kulon Progo (Pak Ketua Nur Ahmad S, Maula, Isti, Pepy, Asna, Nuril, Adib, Farhan, Zarkasi, Yoga, Udin, dan Doni). Terima kasih untuk pengalaman dan waktu kebersamaan yang sangat berharga. Semoga sillaturahmi dan kekeluargaan kita selalu terjalin.
11. Untuk teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2012 terutama Perbankan Syariah A (PSA Crew).
12. Untuk teman-teman dirumah “Gengs RT01” (Indah, Hevy, Lia, Estri, Via, Sulis, & Riska). Terima kasih semangatnya.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan seluruh pihak yang tersebut di atas. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun dengan kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk seluruh pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 Mei 2016

Penyusun



Arum Fitriani

12820013

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	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di 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	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	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	w
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	ﺀ	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' marbutah*

Semua *ta' marbutah* 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>Hikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----	Fathah	ditulis	<i>A</i>
-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
زَكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جاهلية	ditulis	A
2. fathah + ya' mati تَنسَى	ditulis	<i>jahiliyyah</i>
3. Kasrah + ya' mati كَرِيم	ditulis	<i>a</i>
4. Dammah + wawu mati فُرُوض	ditulis	<i>tansa</i>
	ditulis	<i>i</i>
	ditulis	<i>karim</i>
	ditulis	<i>u</i>
	ditulis	<i>furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati بَيْنَكُمْ	ditulis	<i>Ai</i>
2. fathah + wawu mati قَوْل	ditulis	<i>bainakum</i>
	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

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

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنَنْشُكْرَنَّكُمْ	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'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyas</i>

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

السَّمَاء	ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- a. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: *al-Qur'an*, hadis, mazhab, syariat, lafaz.
- b. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.

- c. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negeri yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh.
- d. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.



DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.5 Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
II.1 Telaah Pustaka	10
II.1 Landasan Teori	13
II.2.1 Loyalitas Pengguna	13
II.2.2 <i>Internet Banking</i>	15
II.2.3 Perilaku Konsumen	17
II.2.4 Teori TAM	18
II.2.5 Kepercayaan	22
II.2.6 Kemampuan Akses	25

II.2.7	Fitur Layanan	26
II.2.8	Risiko	26
II.3	Kerangka Teoritis	27
II.4	Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN		34
III.1	Lokasi Penelitian	34
III.1	Jenis Penelitian	34
III.3	Populasi dan Sampel Penelitian	34
III.4	Definisi Operasional Variabel	36
III.5	Teknik Pengumpulan Data.....	39
III.6	Instrumen Penelitian	40
III.7	Teknik Pengujian Instrumen	43
III.8	Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		52
IV.1	Karakteristik Responden	52
IV.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
IV.1.2	Responden Berdasarkan Agama	53
IV.1.3	Responden Berdasarkan Status Pernikahan	54
IV.1.4	Responden Berdasarkan Usia	55
IV.1.5	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
IV.1.6	Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
IV.1.7	Responden Berdasarkan Pendapatan	57
IV.1.8	Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSM	58
IV.2	Uji Kualitas dan Instrumen Data	59
IV.3	Uji Asumsi Klasik	60
IV.3.1	Uji Normalitas	60
IV.3.2	Uji Multikolinieritas	61
IV.3.3	Uji Autokorelasi	62
IV.3.4	Uji Heteroskedastisitas	63
IV.4	Uji Regresi Linear Berganda	64
IV.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	67
IV.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
IV.4.3	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	69
IV.4.4	Pengujian Hipotesis	70
IV.4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V PENUTUP		87
IV.1	Simpulan	87
IV.2	Implikasi dan Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Perkembangan Frekuensi Transaksi <i>Internet Banking</i>	2
Tabel 1.2 : Indonesian Bank Loyalty Index	3
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	42
Tabel 4.1 : Jumlah Kuesioner yang Disebar dan Kuesioner yang Kembali	52
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.3 : Agama Responden	54
Tabel 4.4 : Status Pernikahan Responden	54
Tabel 4.5 : Usia Responden	55
Tabel 4.6 : Pendidikan Terakhir Responden	56
Tabel 4.7 : Pekerjaan Responden	57
Tabel 4.8 : Pendapatan Responden	58
Tabel 4.9 : Lama Responden Menjadi Nasabah BSM	59
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	60
Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.13 : Hasil Uji Autokorelasi	63
Tabel 4.14 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.15 : Hasil Uji Regresi Berganda	65
Tabel 4.16 : Hasil Uji F	68
Tabel 4.17 : Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	69
Tabel 4.18 : Hasil Uji t	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Teoritis	29



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Terjemahan Ayat Al-Qur'an	I
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian	II
Lampiran 3 : Karakteristik Responden	VI
Lampiran 4 : Hasil Data Kuesioner	XII
Lampiran 5 : Output SPSS	XVII
Lampiran 6 : Surat Keterangan Penelitian	XXVIII
Lampiran 7 : Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri.....	XXIX
Lampiran 8 : Foto Bukti Penyebaran Kuesioner di BSM	XLVI
Lampiran 9 : <i>Curriculum Vitae</i>	XLVII

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan *internet* memberi pengaruh yang signifikan pada sektor perbankan, khususnya untuk aplikasi perbankan yang berbasis internet. Salah satu aplikasi yang sampai saat ini banyak dikenal adalah *internet banking*. *Internet banking* merupakan salah satu layanan dari *e-banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui via *internet* dengan menggunakan komputer/PC atau *smartphone*. Hadirnya *internet banking* juga untuk meminimalisir interaksi fisik antara nasabah dengan pegawai bank.

Internet banking dapat memberikan keuntungan bagi nasabah dan pihak perbankan. Bagi nasabah, *internet banking* menawarkan kegunaan, kemudahan, kemampuan akses dan fitur layanan dalam melakukan transaksi perbankan. Sedangkan keuntungan untuk pihak perbankan adalah *internet banking* dapat dijadikan solusi menghemat biaya dalam pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka *outlet* ATM. Akan tetapi, adanya *internet banking* ini juga dapat membuka peluang mengenai tindakan kejahatan yang mungkin dapat terjadi sewaktu-waktu. Pihak perbankan harus mampu meyakinkan nasabahnya mengenai tingkat keamanan dan kerahasiaan data nasabah.

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan Indonesia (2015) perkembangan frekuensi transaksi *internet banking* di Indonesia terus

mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Terlihat jelas pada tabel dibawah yang menunjukkan bahwa terjadi peningkatan yang tinggi.

Tabel.1.1

Perkembangan Frekuensi Transaksi *Internet Banking* di Indonesia

	<i>Internet Banking</i>
2012	235.957.566
2013	311.880.376
2014	437.798.960
Perkembangan 2012-2013	32.18%
Perkembangan 2013-2014	40.37%

Sumber: *Bijak Ber-Electronic Banking-OJK, 2015*

Berdasarkan tabel diatas bahwa frekuensi transaksi *internet banking* setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Frekuensi transaksi *internet banking* dapat terus meningkat apabila pihak perbankan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Semakin bagus dan mudahnya jasa layanan secara *online*, maka akan semakin meningkatkan jumlah penggunanya. Tantangan bagi pihak perbankan adalah untuk mempertahankan dan berusaha meningkatkan tingkat presentase pengguna *internet banking*, dikarenakan kemungkinan banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi.

Pihak perbankan harus mampu membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya agar pengguna *internet banking* itu tidak berpindah ke jasa layanan lainnya. Salah satu caranya dengan meningkatkan kualitas layanan, seperti kegunaan yang dapat diperoleh, kemudahan dalam menggunakan, kepercayaan, kemampuan akses, fitur layanan dan risiko yang dapat diminimalisir. Ketika suatu bank mampu memberikan keamanan bagi

nasabahnya maka kepercayaan akan diperoleh dari nasabah. Loyalitas nasabah sangat dibutuhkan sebagai elemen dalam strategi pemasaran yang kompetitif.

Salah satu perbankan syariah di Indonesia yang telah menyediakan layanan *internet banking* adalah Bank Syariah Mandiri. Menurut Vice President Divisi Pengembangan Produk BSM yaitu Dewa Bagus Ivan Baru mengatakan layanan ini akan memberi kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah. Apalagi layanan ini sudah bisa digunakan di 80 cabang BSM di seluruh Indonesia. Semua fasilitas yang diberikan Bank Syariah Mandiri adalah bentuk kesungguhan Bank Syariah Mandiri dengan menyediakan kemudahan dan kepraktisan untuk seluruh nasabahnya. *Internet banking* di Bank Syariah Mandiri juga dilengkapi oleh sistem TAN yang berbeda dengan bank-bank lainnya sehingga untuk tingkat keamanannya cukup baik. Beberapa penghargaan telah diraih oleh Bank Syariah Mandiri, salah satunya adalah sebagai bank yang memiliki tingkat loyalitas tertinggi di tahun 2014 dari 10 bank syariah di Indonesia berdasarkan *Indonesian Bank Loyalty Index (IBLI)*.

Tabel 1.2

Indonesian Bank Loyalty Index (IBLI) Tahun 2014

2014
Bank Syariah Mandiri
Bank Muamallat
BII Syariah
BCA Syariah
CIMB Niaga Syariah
BRI Syariah

BNI Syariah
Permata Bank Syariah
BTN Syariah
Danamon Syariah

Sumber: Majalah Infobank, 2014

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang memiliki tingkat loyalitas tertinggi. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian mengenai loyalitas pengguna *internet banking* di Bank Syariah Mandiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna *internet banking* adalah kegunaan, kemudahan, kepercayaan, kemampuan akses, fitur layanan dan risiko.

Objek dari penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya. Hal terpenting yang selalu diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang adalah selalu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabahnya agar terjalin hubungan yang baik dengan nasabah sehingga dapat membangun dan menjaga loyalitas nasabah.

Layanan *internet banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang cukup banyak digunakan oleh para nasabahnya karena layanan ini dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Arif Triyono Supriyadi selaku *Branch Operation Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang yang menyatakan bahwa dari tahun 2014-2015 jumlah pengguna *internet banking* mengalami peningkatan $\pm 30\%$. Jumlah ini dapat terus meningkat

dikarenakan target dari Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang itu setiap nasabah diharuskan memiliki salah satu layanan *E-Banking*. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang merupakan bank terbesar kedua di wilayah Yogyakarta. Letak geografis Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang juga tergolong daerah strategis dikarenakan banyak perusahaan dan universitas. Selain itu, pada tahun 2015 Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang menjadi sampel penilaian kualitas jasa pelayanan yang di survei langsung oleh Bank Syariah Mandiri Pusat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti dengan judul **Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur Layanan dan Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan sebagai berikut:

- I.2.1 Apakah pengaruh kegunaan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?
- I.2.2 Apakah pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?
- I.2.3 Apakah pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?

- I.2.4 Apakah pengaruh kemampuan akses terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?
- I.2.5 Apakah pengaruh fitur layanan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?
- I.2.6 Apakah pengaruh risiko terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?

I.3 Tujuan Penelitian

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

- I.3.1 Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh kegunaan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
- I.3.2 Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
- I.3.3 Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
- I.3.4 Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh kemampuan akses terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

I.3.5 Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh fitur layanan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

I.3.6 Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh risiko terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

I.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, kegunaan penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

I.4.1 Bagi Peneliti:

I.4.1.1 Sebagai pengalaman belajar dalam kegiatan penelitian sehingga dapat melakukan komparasi antara teori dan kenyataan.

I.4.1.2 Dapat menambah pengetahuan dan menganalisis tentang pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan, kemampuan akses, fitur layanan dan risiko terhadap loyalitas pengguna *internet banking*.

I.4.2 Bagi Akademisi:

I.4.2.1 Tambahan bukti empiris yang diharapkan dapat menambah pengetahuan cakrawala berfikir secara ilmiah.

I.4.2.2 Menjadi sumber informasi bagi mahasiswa yang sedang membutuhkan kerangka penelitian yang sama seperti ini.

I.4.2.3 Alat pembanding dengan penelitian yang lainnya.

I.4.3 Bagi Bank Syariah Mandiri:

I.4.3.1 Diharapkan dapat digunakan sebagai dasar perkembangan kepada pihak bank guna peningkatan kualitas layanan *internet banking*.

I.4.4 Bagi Masyarakat:

I.4.4.1 Memberikan informasi dan pengetahuan mengenai pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan, kemampuan akses, fitur layanan dan risiko terhadap loyalitas pengguna *internet banking* sehingga dapat berguna bagi penelitian yang akan datang sehingga bermanfaat bagi masyarakat luas.

I.5 Sistematika Pembahasan

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

BAB PENDAHULUAN yang merupakan gambaran umum penelitian. Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS. Bab ini membahas telaah pustaka tentang informasi variabel-variabel yang diteliti, landasan teoritik, dan hipotesis yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti.

BAB METODE PENELITIAN yang membahas tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini berisi penjelasan mengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengukuran data,

sumber data, definisi operasional variabel instrumen penelitian, pengujian instrument penelitian dan teknik analisis.

BAB ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN. Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan. Analisis tersebut kemudian diinterpretasikan terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori.

BAB PENUTUP dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini menggambarkan hasil dari analisis yang disebut dengan simpulan kemudian juga berisi saran dan implikasi yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

V.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kegunaan, kemudahan, kepercayaan, kemampuan akses, fitur layanan dan risiko berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

V.1.1 Berdasarkan hasil pengujian model (Uji t) dapat disimpulkan bahwa:

- a) Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Hal ini dapat dilihat dengan berdasarkan hasil regresi yang diperoleh dari signifikansi t_{hitung} sebesar 2,392 yang lebih besar dari t_{tabel} (1,986) serta dengan tingkat signifikansi 0,019 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan kegunaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang diterima atau didukung.
- b) Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Hal ini dapat dilihat dengan berdasarkan hasil

regresi yang diperoleh dari signifikansi t_{hitung} sebesar 0,773 yang lebih kecil dari t_{tabel} (1,986) serta dengan tingkat signifikansi 0,441 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan kemudahan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang ditolak atau tidak didukung.

- c) Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Hal ini dapat dilihat dengan berdasarkan hasil regresi yang diperoleh dari signifikansi t_{hitung} sebesar -0,132 yang lebih kecil dari t_{tabel} (1,986) serta dengan tingkat signifikansi 0,896 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang ditolak atau tidak didukung.
- d) Kemampuan akses berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Hal ini dapat dilihat dengan berdasarkan hasil regresi yang diperoleh dari signifikansi t_{hitung} sebesar 6,824 yang lebih besar dari t_{tabel} (1,986) serta dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan kemampuan akses

berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang diterima atau didukung.

- e) Fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Hal ini dapat dilihat dengan berdasarkan hasil regresi yang diperoleh dari signifikansi t_{hitung} sebesar 2,640 yang lebih besar dari t_{tabel} (1,986) serta dengan tingkat signifikansi 0,010 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan fitur layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang diterima atau didukung.
- f) Risiko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Hal ini dapat dilihat dengan berdasarkan hasil regresi yang diperoleh dari signifikansi t_{hitung} sebesar 0,254 yang lebih kecil dari t_{tabel} (1,986) serta dengan tingkat signifikansi 0,800 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan risiko berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna *internet banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang ditolak atau tidak didukung.

V.2 Implikasi dan Saran

- V.2.1 Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi loyalitas pengguna *internet banking* seperti kualitas pelayanan, kenyamanan, komitmen, dan keamanan.
- V.2.2 Diharapkan kepada pihak perbankan untuk lebih menggalakkan sosialisasi mengenai penggunaan *internet banking* kepada masyarakat terutama bagi mahasiswa yang sudah mahir dalam menggunakan internet karena potensi untuk memanfaatkan fasilitas *internet banking* ini sangat tinggi.
- V.2.3 Diharapkan kepada pihak perbankan terus memperbaharui atau mengupdate fitur-fitur yang dibutuhkan oleh nasabah. Adanya kelengkapan fitur akan memudahkan nasabah dalam mendukung aktivitasnya sehingga nasabah akan terus menggunakan *internet banking*.
- V.2.4 Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen bank dan analisis *internet banking* untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerjanya.
- V.2.5 Bank juga diharapkan mampu meningkatkan keamanan sistem untuk meminimalisir terjadinya tindak kejahatan pada bisnis perbankan *online* dengan memperkuat ketahanan sistem.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Depdikbud, Indonesia. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (Edisi Kelima). Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Umar. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisa Butir untuk Instrument*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Hadi, Syamsul. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Untuk Akuntansi dan Keuangan*. Yogyakarta : Ekonisia Fakultas Ekonomi UII
- Hanafi, Mahmud. 2009. *Manajemen Resiko*. Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama
- Indriantoro, Nur & Supomo, Bambang. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia
- Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Mustaqa, Zainal. 2009. *Mengurai Variabel Hingga Instrumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Sekaran, Uma. 2013. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Kencana. Jakarta
- Siagian, S. P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suharsimi, Arikunto. 1993. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Adi Mahasatya
- Sujarweni, V Wiratna. 2007. *Belajar Mudah Menggunakan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Media Ardana
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabet
- Tim Penyusun Modul Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2003. *Modul Praktikum Statistik*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga
- Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cet ke 6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zainal, Arifin. 2009. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Cetakan Pertama. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Jurnal & Skripsi

- Amijaya, Gilang Rizky. 2010. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Davis, Freed D. 1989. *Perceived usefulness, Perceived ease of use of Information Technology*. Management Information System Quarterly, 21 (3)
- Harlan, Dwimastia. 2014. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* Pada UMKM Di Kota Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Istiarni, Panggih Rizki Dwi. 2014. Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang *Internet Banking* Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening. Skripsi. Universitas Diponegoro: Fakultas Ekonomika dan Bisnis

- Kinanti, Firstly. (2013). *Analisis Determinan Sistem Informasi E-Ticketing: Pendekatan Extended Theory of Planned Behavior*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang
- Lee, M. 2009. Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Application* 8
- Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum. 2013. Aplikasi Model TAM Terhadap Pengguna Layanan *Internet Banking* Di Kota Denpasar. Thesis. Universitas Udayana Denpasar
- Morgan, R. And Hunt, S. 1994. *The Commitment-Trust Theory of The Relationship Marketing*. *Journal of Marketing Research*, Vol 58, July, pp. 20-38
- Pinontoan, Wulan. Pengaruh *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal*. ISSN 2303-1174
- Poon, W. C. 2008. Users Adoption of E-Banking Services: The Malaysian Perspective. *Journal of Business and Industrial Marketing*. Vol. 23 No. 1
- Ribot, J. C. dan Peluso, N. L. 2003. *A Theory of Access*. *Journal Of Rural Sociology*, 68 (2) Rural Sociological Society. Hal: 153-181
- Rofiq, Ainur. 2007. Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Partisipasi Pelanggan *E-Commerce* (Studi Pada Pelanggan *E-Commerce* Di Indonesia). Thesis. Program Pasca Sarjana Ekonomi Universitas Brawijaya Malang
- Setiawan, Mulyo Budi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. ISSN: 1412-3126. Vol 14, No 2
- Shen, Jia. 2008. *User Acceptance of Sosial Shopping Sites: A Research Proposal*. PACIS 2008 Proceedings
- Schmitt. 1999. *Experiential Marketing, How to Get Customer to Sense, Feel, Think, Act, Relate, to Your Company and Brands*. New York: The Free Press
- Widyarini. (2005). Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking di Kalangan Pengguna Internet di Surabaya. *Jurnal Manajemen & Akuntansi*, Vol 5 No 1. 2005. 101-123

Wigati, Sri. 2014. Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam. Jurnal Vol 1: 1
(Juni 2014)

Internet

www.bi.go.id diakses pada tanggal 2 Februari 2016 pukul 19.30 WIB

www.apji.or.id diakses pada tanggal 5 Februari 2016 pukul 20.00 WIB

www.ojk.com diakses pada tanggal 21 Juni 2016 pukul 21.30 WIB



Lampiran 1

Terjemahan

No.	Halaman	Surat	Terjemahan
1.	23	Al-Insyirah (94): 5-6	Maka sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan.
2.	26	An- Nisa: 58	Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.
3.	26	Anas bin Malik ra.	"Sesungguhnya setiap umat itu memiliki seorang kepercayaan dan sesungguhnya orang kepercayaan kita wahai umatku adalah Abu Ubaidah bin Al-Jarrah." (Bukhari, 3744 dan Muslim, 2419)
4.	32	Al-Luqman, (31): 34dan tiada seorang mengetahui apa yang akan diketahui besok....

KUISIONER
PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN,
KEMAMPUAN AKSES, FITUR LAYANAN DAN RISIKO TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA *INTERNET BANKING*
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hari/Tanggal :

No. Kuisisioner :

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Kuisisioner ini ditunjukkan untuk keperluan skripsi mengenai **Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur Layanan dan Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking***. Studi kasus kepada nasabah pengguna *internet banking* di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengharap bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan penilaian secara objektif. Data yang Anda isikan ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas bantuan dan partisipasinya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti,

Arum Fitriani

PETUNJUK PENGISIAN:

Berikan tanda (X) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai.

A. BIODATA RESPONDEN

- Nama :
- Alamat :
- Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
- Agama : a. Islam b. Non-Islam
- Status : a. Menikah b. Belum Menikah
- Usia : a. < 20 tahun d. 31 – 35 tahun
b. 20 – 25 tahun e. 36 – 40 tahun
c. 26 – 30 tahun f. > 40 tahun
- Pendidikan Terakhir : a. SD/Sederajat d. Akademi/Diploma
b. SLTP/Sederajat e. Sarjana S1
c. SMU/Sederajat f. Sarjana S2/S3
- Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa d. Wiraswasta
b. Karyawan Swasta e. Ibu Rumah Tangga
c. PNS/TNI/Polisi f. Lainnya
- Pendapatan/bulan : a. < Rp. 1.500.000,-
b. Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,-
c. Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,-
d. > Rp. 5.000.000,-
- Lama Menjadi Nasabah
- BSM : a. < 3 bulan d. 9 s/d 12 bulan
b. 3 s/d 6 bulan e. > 12 bulan
c. 6 s/d 9 bulan

PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda (√) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	<i>Internet banking</i> dapat memberikan manfaat untuk memenuhi kebutuhan saya.				
2.	Melalui <i>internet banking</i> nasabah dapat melakukan transaksi selama 24 jam sehingga nasabah dapat menghemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi.				
3.	Penggunaan <i>internet banking</i> dapat memungkinkan penyelesaian transaksi menjadi lebih cepat.				
4.	Menurut saya, <i>internet banking</i> mudah digunakan dan dipahami.				
5.	Menu <i>internet banking</i> sangat mudah dimengerti.				
6.	<i>Internet banking</i> dapat diakses kapan saja dan dimana saja.				
7.	Menurut saya, layanan <i>internet banking</i> aman digunakan.				
8.	Saya percaya kemampuan ketersediaan sistem yang dimiliki <i>internet banking</i> baik.				
9.	Saya percaya <i>internet banking</i> aman dan menjaga kerahasiaan data.				
10.	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan signal karena tergantung area.				
11.	Gangguan dalam menggunakan layanan <i>internet banking</i> sangat rendah.				

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
12.	Kartu provider yang saya gunakan mendukung untuk menggunakan <i>internet banking</i> .				
13.	Fitur layanan yang diberikan BSM sangat menarik.				
14.	Menu pada fitur <i>internet banking</i> sangat mudah dimengerti.				
15.	Ketersediaan fitur layanan <i>internet banking</i> beragam.				
16.	Transaksi melalui <i>internet banking</i> memiliki keamanan yang tinggi.				
17.	Bank sangat menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui <i>internet banking</i> .				
18.	Risiko sewaktu-waktu dapat terjadi dalam menggunakan <i>internet banking</i> .				
19.	Saya akan selalu menggunakan <i>internet banking</i> secara intensif karena memiliki banyak manfaat dan mudah dimengerti.				
20.	Saya akan selalu menggunakan <i>internet banking</i> karena fitur layanan menarik dan jaringan akses yang mudah didapatkan.				
21.	Saya akan selalu menggunakan <i>internet banking</i> karena merupakan suatu kebutuhan.				



Lampiran 3

Karakteristik Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Agama	Status	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan /bulan	Lama Menjadi Nasabah BSM
1	Retno	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S1	PNS	> Rp. 5.000.000,00	< 3 bulan
2	Budi Satoso	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 40 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
3	Ahmad Pahal	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	SMU/ Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	< Rp. 1.500.000,00	> 12 bulan
4	Mahdi Aulisani	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	26 - 30 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
5	Maulana Magribi	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	< Rp. 1.500.000,00	9 s/d 12 bulan
6	Dewi Nastiti	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	Wiraswasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	9 s/d 12 bulan
7	dr. Ratih Dewanti	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S2	PNS	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
8	Indah Sulastri	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	6 s/d 9 bulan
9	Nurani	Perempuan	Islam	Menikah	26 - 30 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta	< Rp. 1.500.000,00	> 12 bulan
10	Sukarti	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	PNS	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	6 s/d 9 bulan
11	Jumiyatun	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	SLTP/ Sederajat	Ibu rumah tangga	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	9 s/d 12 bulan
12	Reni	Perempuan	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
13	Siti Sudarwati	Perempuan	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	< Rp. 1.500.000,00	> 12 bulan

14	Meyta	Perempuan	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Sarjana S1	Ibu rumah tangga	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
15	Surasno	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	Pensiun	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	9 s/d 12 bulan
16	Ety Ratnawati	Perempuan	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Sarjana S1	PNS	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	3 s/d 6 bulan
17	Ulfa Azqiah	Perempuan	Islam	Belum Menikah	26 - 30 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
18	Drs. H. Panggih	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S1	PNS	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
19	Jumantri	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	Wiraswasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
20	Surti S.	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	Akademi/ Diploma	Wiraswasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
21	Ferryadi Dewangga	Laki-laki	Islam	Menikah	26 - 30 tahun	SMU/ Sederajat	Wiraswasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
22	Nur Sriwidati	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	Akademi/ Diploma	Ibu rumah tangga	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
23	Budi Nugroho	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
24	Sarjito	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	9 s/d 12 bulan
25	Sri Nurtatik	Perempuan	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
26	Yunanto Wibisono	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	20 -25 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
27	Setyo Hadi K.	Laki-laki	Islam	Menikah	26 - 30 tahun	SMU/ Sederajat	Wiraswasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
28	Wahyu Hidayati	Perempuan	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Akademi/ Diploma	PNS	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
29	Makmun Santoso	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan

30	Tama	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
31	Anisa	Perempuan	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	< Rp. 1.500.000,00	< 3 bulan
32	Afif Nugroho	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	< 3 bulan
33	Henri	Laki-laki	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Sarjana S1	BUMN	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
34	Novi Sulistiyani	Perempuan	Islam	Menikah	26 - 30 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
35	Isnaini Nur	Laki-laki	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
36	Daru	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
37	Arif Ginanjar	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	SMU/ Sederajat	Wiraswasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
38	Wahyuniati	Perempuan	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	SMU/ Sederajat	Ibu rumah tangga	< Rp. 1.500.000,00	6 s/d 9 bulan
39	Annisa Tri Nastiti	Perempuan	Islam	Belum Menikah	< 20 tahun	SMU/ Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
40	M. Fathurahman	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	3 s/d 6 bulan
41	Sidiq	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	SMU/ Sederajat	Wiraswasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	< 3 bulan
42	Ardiansyah	Laki-laki	Islam	Menikah	26 - 30 tahun	Akademi/ Diploma	Wiraswasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
43	Dewi Ummi Halifah	Perempuan	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
44	A. Musthafa	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
45	Yusminiarti	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan

46	Artati Mudjirahayu	Perempuan	Islam	Menikah	26 - 30 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	3 s/d 6 bulan
47	Anita Noviana	Perempuan	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	< Rp. 1.500.000,00	> 12 bulan
48	Rosyid Fathur	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	3 s/d 6 bulan
49	Ageng Riyanto	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
50	Amad J	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	Wiraswasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
51	Riyadi	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	26 - 30 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	< 3 bulan
52	Heri Purwanto	Laki-laki	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Sarjana S2	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
53	Bagus Putra P.	Laki-laki	Islam	Menikah	26 - 30 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
54	Eko Suwandono	Laki-laki	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	SLTP/ Sederajat	Karyawan swasta	< Rp. 1.500.000,00	9 s/d 12 bulan
55	Sri Endah N.	Perempuan	Islam	Belum Menikah	26 - 30 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	3 s/d 6 bulan
56	Muisah	Perempuan	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	SD/ Sederajat	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	6 s/d 9 bulan
57	Maryanto	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	< Rp. 1.500.000,00	6 s/d 9 bulan
58	Nike Tri Pramita	Perempuan	Islam	Menikah	20 - 25 tahun	Akademi/ Diploma	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
59	Subur	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	Akademi/ Diploma	Karyawan swasta	> Rp. 5.000.000,00	< 3 bulan
60	Tejo Raharjo	Laki-laki	Islam	Menikah	26 - 30 tahun	SMU/ Sederajat	Wiraswasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
61	Fiqqi Nur J.	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	6 s/d 9 bulan

62	Ismawati	Perempuan	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	< Rp. 1.500.000,00	> 12 bulan
63	Berti Widiasih	Perempuan	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	PNS	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
64	Lusiani Herawati	Perempuan	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
65	Widiati	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S1	Ibu rumah tangga	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	3 s/d 6 bulan
66	Toekijo	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S2	PNS	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
67	Sinta Aisyah	Perempuan	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
68	Tawnit Muhammad	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S2	Karyawan swasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
69	Tri Wahyuni	Perempuan	Islam	Belum Menikah	> 40 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
70	Abdul	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
71	Muhammad Rosyi	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
72	Angga K	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	PNS	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
73	Hana	Perempuan	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Sarjana S2	Wiraswasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
74	Leonardus Utomo	Laki-laki	Non-Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	> Rp. 5.000.000,00	9 s/d 12 bulan
75	Nur Afni	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S1	Ibu rumah tangga	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
76	Abdullah Musa	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	< 3 bulan
77	Hendro	Laki-laki	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Sarjana S2	Wiraswasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan

78	Adrie Arif Wibisono	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	3 s/d 6 bulan
79	Yuli Ratna Sari	Perempuan	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Ibu rumah tangga	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
80	Mamik Alfriyanti	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	Wiraswasta	< Rp. 1.500.000,00	3 s/d 6 bulan
81	Dwi Jayanti	Perempuan	Islam	Menikah	26 - 30 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	< Rp. 1.500.000,00	3 s/d 6 bulan
82	Iwan Heliawan	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S2	Wiraswasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
83	Ridho Muharyanto	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	26 - 30 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	6 s/d 9 bulan
84	Hj. Nur Salami	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	SMU/ Sederajat	Wiraswasta	> Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
85	Nur Yanto	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	6 s/d 9 bulan
86	Achmad Rif'an	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	26 - 30 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
87	Rujito	Laki-laki	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	SMU/ Sederajat	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
88	Titik	Perempuan	Islam	Menikah	> 40 tahun	Sarjana S2	PNS	> Rp. 5.000.000,00	6 s/d 9 bulan
89	Anugrah Gilang	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
90	Yuli Astuti Murti	Perempuan	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	SMU/ Sederajat	Ibu rumah tangga	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
91	Muryani	Perempuan	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	SLTP/ Sederajat	Ibu rumah tangga	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
92	Ferry Desanti	Perempuan	Islam	Menikah	36 - 40 tahun	Sarjana S1	Ibu rumah tangga	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
93	Dewi	Perempuan	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Akademi/ Diploma	Bidan	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
94	Septi Pasca	Perempuan	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	PNS	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
95	Raharjo	Laki-laki	Islam	Menikah	> 40 tahun	Akademi/	Wiraswasta	Rp. 3.000.000,00 -	> 12 bulan

						Diploma		Rp. 5.000.000,00	
96	Sulis	Laki-laki	Islam	Menikah	26 - 30 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
97	Nursaptika H.	Perempuan	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	> 12 bulan
98	Danti Widya	Perempuan	Islam	Belum Menikah	20 - 25 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan
99	Arif	Laki-laki	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	> Rp. 5.000.000,00	6 s/d 9 bulan
100	Dewi Ardiana	Perempuan	Islam	Menikah	31 - 35 tahun	Sarjana S1	Karyawan swasta	Rp. 1.500.000,00 - Rp. 3.000.000,00	> 12 bulan

Lampiran 4

Hasil Data Kuesioner

No	x1.1	x1.2	x1.3	X1	x2.1	x2.2	x2.3	X2	x3.1	x3.2	x3.3	X3	x4.1	x4.2	x4.3	X4	x5.1	x5.2	x5.3	X5	x6.1	x6.2	x6.3	X6	Y1	Y2	Y3	Y
1.	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	10
2.	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9
3.	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
4.	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	3	7	2	2	2	6
5.	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12
6.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10	3	4	3	10
7.	4	4	4	12	4	4	4	12	2	4	2	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	3	9
8.	4	4	4	12	3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	3	4	3	10
9.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
10.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
11.	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9
12.	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
13.	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9
14.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	3	9
15.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
16.	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9
17.	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
18.	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
19.	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11
20.	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	2	2	3	7	4	4	4	12
21.	4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	2	9
22.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
23.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9

24.	3	3	3	9	2	3	2	7	2	3	2	7	3	3	2	8	3	2	3	8	2	2	3	7	3	3	3	9
25.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
26.	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10
27.	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	4	10
28.	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	4	3	10
29.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	3	11
30.	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9
31.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
32.	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9
33.	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2	6	1	3	3	7	3	3	2	8	2	3	4	9	2	3	3	8
34.	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	3	11	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	3	11
35.	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
36.	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
37.	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9
38.	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	10	4	4	4	12	2	2	3	7	3	4	4	11
39.	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
40.	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9
41.	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
42.	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	2	3	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
43.	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	3	10
44.	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	2	8	2	2	3	7	2	3	3	8	2	2	3	7	2	2	2	6
45.	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	3	4	3	10
46.	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
47.	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
48.	4	4	4	12	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
49.	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11
50.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
51.	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8
52.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9

53.	4	4	4	12	3	3	2	8	3	2	2	7	2	2	3	7	3	3	2	8	2	3	4	9	3	3	3	9
54.	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9
55.	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
56.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9
57.	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	2	3	4	9	3	3	3	9
58.	3	3	3	9	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	2	3	4	9	3	3	3	9
59.	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
60.	3	3	3	9	2	2	3	7	1	2	2	5	2	3	2	7	3	2	2	7	2	3	3	8	1	2	3	6
61.	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8
62.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
63.	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9
64.	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	4	9	3	3	3	9
65.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9
66.	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
67.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9
68.	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
69.	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9
70.	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
71.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
72.	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9
73.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
74.	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	10
75.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
76.	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	3	4	3	10
77.	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9
78.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	2	3	4	9	3	3	3	9
79.	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
80.	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9
81.	4	4	4	12	2	2	3	7	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8

82.	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
83.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
84.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
85.	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	3	4	3	10
86.	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12
87.	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
88.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
89.	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	2	7
90.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
91.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
92.	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9
93.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
94.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
95.	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9
96.	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	2	1	3	6	4	4	4	12	3	3	1	7	3	3	3	9
97.	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
98.	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
99.	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12
100.	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12

Output SPSS

1. Uji Validitas

Variabel Kegunaan (X1)

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	KEGUNAAN
x1.1	Pearson Correlation	1	.899**	.919**	.980**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.899**	1	.818**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.919**	.818**	1	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
KEGUNAAN	Pearson Correlation	.980**	.945**	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kemudahan (X2)

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	KEMUDAHAN
x2.1	Pearson Correlation	1	.573**	.446**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100

x2.2	Pearson Correlation	.573**	1	.648**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.446**	.648**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
KEMUDAHAN	Pearson Correlation	.815**	.872**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kepercayaan (X3)

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	KEPERCAYAAN
x3.1	Pearson Correlation	1	.685**	.603**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.2	Pearson Correlation	.685**	1	.702**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.3	Pearson Correlation	.603**	.702**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
KEPERCAYAAN	Pearson Correlation	.869**	.899**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kemampuan Akses (X4)

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	KEMAMPUAN AKSES
x4.1	Pearson Correlation	1	.482**	.382**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x4.2	Pearson Correlation	.482**	1	.396**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x4.3	Pearson Correlation	.382**	.396**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
KEMAMPUAN AKSES	Pearson Correlation	.852**	.786**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Fitur Layanan (X5)

Correlations

		x5.1	x5.2	x5.3	FITUR LAYANAN
x5.1	Pearson Correlation	1	.557**	.477**	.824**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x5.2	Pearson Correlation	.557**	1	.483**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100

x5.3	Pearson Correlation	.477**	.483**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
FITUR LAYANAN	Pearson Correlation	.824**	.828**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Risiko (X6)

Correlations

		x6.1	x6.2	x6.3	RISIKO
x6.1	Pearson Correlation	1	.642**	.097	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.337	.000
	N	100	100	100	100
x6.2	Pearson Correlation	.642**	1	.264**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.000
	N	100	100	100	100
x6.3	Pearson Correlation	.097	.264**	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.337	.008		.000
	N	100	100	100	100
RISIKO	Pearson Correlation	.796**	.853**	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Penggunaan (Y)

Correlations

		x6.1	x6.2	x6.3	RISIKO
x6.1	Pearson Correlation	1	.642**	.097	.796**

	Sig. (2-tailed)		.000	.337	.000
	N	100	100	100	100
x6.2	Pearson Correlation	.642**	1	.264**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.000
	N	100	100	100	100
x6.3	Pearson Correlation	.097	.264**	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.337	.008		.000
	N	100	100	100	100
RISIKO	Pearson Correlation	.796**	.853**	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

Variabel Kegunaan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	6.89	.907	.953	.900
x1.2	6.88	.955	.876	.958
x1.3	6.89	.947	.891	.947

Variabel Kemudahan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	6.48	.838	.558	.785
x2.2	6.61	.846	.717	.616
x2.3	6.57	.854	.608	.724

Variabel Kepercayaan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	6.46	.918	.697	.824
x3.2	6.36	.920	.775	.752
x3.3	6.34	.914	.709	.812

Variabel Kemampuan Akses (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	3

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.1	6.11	.483	.521	.562
x4.2	6.11	.685	.533	.515
x4.3	6.08	.822	.449	.631

Variabel Fitur Layanan (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	6.44	.633	.599	.651
x5.2	6.40	.626	.604	.645
x5.3	6.44	.633	.544	.715

Variabel Risiko (X6)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.605	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x6.1	6.19	.661	.469	.417
x6.2	6.04	.625	.624	.176
x6.3	5.71	.955	.195	.781

Variabel Penggunaan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	6.23	.664	.650	.840
Y2	6.24	.730	.736	.756
Y3	6.17	.668	.741	.743

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.01294926
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.127
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		1.270
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080
a. Test distribution is Normal.		

4. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.479	.966		-.496	.621		
KEGUNAAN	.142	.059	.169	2.392	.019	.882	1.133
KEMUDAHAN	.055	.071	.060	.773	.441	.730	1.370
KEPERCAYAAN	-.010	.072	-.011	-.132	.896	.635	1.574
KEMAMPUAN AKSES	.602	.088	.566	6.824	.000	.642	1.559
FITUR LAYANAN	.232	.088	.217	2.640	.010	.653	1.530
RISIKO	.020	.078	.019	.254	.800	.750	1.333

a. Dependent Variable: PENGGUNAAN E-BANKING

5. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.767 ^a	.589	.562	.795	1.819

6. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.045	.650		.070	.944		
KEGUNAAN	.050	.040	.135	1.261	.211	.882	1.133
KEMUDAHAN	-.039	.048	-.097	-.822	.413	.730	1.370
KEPERCAYAAN	.083	.049	.214	1.697	.093	.635	1.574

KEMAMPUAN AKSES	-.013	.059	-.027	-.214	.831	.642	1.559
FITUR LAYANAN	.009	.059	.019	.156	.876	.653	1.530
RISIKO	-.043	.052	-.096	-.826	.411	.750	1.333

a. Dependent Variable:
ABSRESID1

7. Uji Regresi Berganda

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.228	6	14.038	22.199	.000 ^a
	Residual	58.812	93	.632		
	Total	143.040	99			

a. Predictors: (Constant), RISIKO, KEGUNAAN, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, KEMAMPUAN AKSES

b. Dependent Variable: PENGGUNAAN E-BANKING

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.479	.966		-.496	.621		
	KEGUNAAN	.142	.059	.169	2.392	.019	.882	1.133
	KEMUDAHAN	.055	.071	.060	.773	.441	.730	1.370
	KEPERCAYAAN	-.010	.072	-.011	-.132	.896	.635	1.574

KEMAMPUAN AKSES	.602	.088	.566	6.824	.000	.642	1.559
FITUR LAYANAN	.232	.088	.217	2.640	.010	.653	1.530
RISIKO	.020	.078	.019	.254	.800	.750	1.333

a. Dependent Variable: PENGGUNAAN
E-BANKING



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No: 18/0392-3/094

Assalamualaikum wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Roni Irawan
Jabatan : *Branch Manager*
Unit Kerja : PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang

Memberikan keterangan bahwa

Nama : Arum Fitriani
NIM : 12820013
Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Program studi : Perbankan Syariah

Telah selesai melakukan penelitian selama 14 hari mulai 6 April s.d. 25 April 2016 di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KCP KALIURANG


Roni Irawan
Cabang Pembantu Kaliurang
Branch Manager

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

No: 18/0603-3/094

Assalamualaikum wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Arif Triyono Supriyadi
Jabatan : *Branch Operation Manager*
Unit Kerja : PT Bank Syariah Mandiri Branch Kaliurang

Memberikan keterangan bahwa

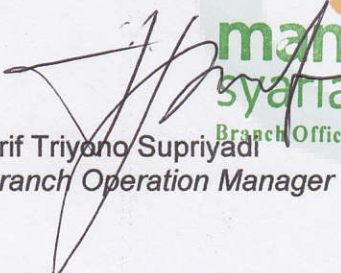
Nama : Arum Fitriani
NIM : 12820013
Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Program studi : Perbankan Syariah

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian tugas akhir kuliah.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya

Wassalamualaikum Wr. Wb

**PT BANK SYARIAH MANDIRI
KCP KALIURANG**



mandiri
syariah
Branch Office Kaliurang

Arif Triyono Supriyadi
Branch Operation Manager

GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI (BSM)

A. Profil Bank Syariah Mandiri (BSM)

Nama	: PT Bank Syariah Mandiri (Perseroan Terbatas)
Alamat	: Wisma Mandiri I, Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta 10340 – Indonesia
Telepon	: (62-21) 2300 509, 3983 9000 (Hunting)
Faksimili	: (62-21) 3983 2989
Situs Web	: www.syariahmandiri.co.id
Swift Code	: BSMDIDJA
Tanggal Berdiri	: 25 Oktober 1999
Tanggal Beroperasi	: 1 November 1999
Modal Dasar	: Rp. 2.500.000.000.000,00
Modal Disetor	: Rp. 1.489.021.935.000,00
Kantor Layanan	: 864 kantor dan tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia
Jumlah Jaringan ATM BSM	: ATM Syariah Mandiri 921 unit, ATM Mandiri 11.886 unit, ATM Bersama 60.922 unit (<i>include</i> ATM Mandiri dan ATM BSM), ATM Prima 74.050 unit, ATM BCA 10,596 unit,

EDC BCA 196,870 unit,

Malaysia Electronic Payment System

(MEPS) 12.010 unit.

Jumlah Karyawan : 15.945 orang (Per Desember 2013)

Kepemilikan Saham :

1. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. : 231.648.712 lembar saham (99,999999%).
2. PT Mandiri Sekuritas : 1 lembar saham (0,000001%)

Otoritas Pengawas Bank : Otoritas Jasa Keuangan

Gedung Sumitro Djojohadikusumo

Jalan Lapangan Banteng Timur No. 2-4

Jakarta 10710 Indonesia

Telp (62-21) 3858001

Faks (62-21) 3857917

www.ojk.go.id

B. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya bank ini merupakan hikmah dari krisis yang menerpa negeri ini. Sebagaimana kita ketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional, telah menimbulkan dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan di Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis

luar biasa. Pemerintah Indonesia akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah tengah melakukan merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) ke dalam PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Akibat dari merger keempat bank ke dalam Bank Mandiri, PT Bank Mandiri (Persero) menjadi pemilik mayoritas baru BSB. Dalam proses merger, Bank Mandiri sambil melakukan konsolidasi juga membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di group Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Dalam kondisi seperti itulah, Tim Pengembangan Perbankan Syariah menemukan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Setelah Tim Pengembangan Perbankan Syariah mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, maka kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam

Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Kemudian Gubernur Bank Indonesia mengukuhkan perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT Bank Syariah Mandiri. Bank ini hadir sebagai bank yang mengombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

C. Visi, Misi, dan Shared Values ETHIC BSM

Visi : “Bank Syariah Terdepan dan Modern”

- **Bank Syariah Terdepan:** Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.
- **Bank Syariah Modern:** Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah

Misi :

- Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.

- Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- Mengembangkan nilai-nilai syariah universal

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk di-shared oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut *Shared Values* Bank Syariah Mandiri. *Shared Values* Bank Syariah Mandiri disingkat “**ETHIC**”.

Shared Values ETHIC & 10 Perilaku Utama

Shared Values	Perilaku Utama
<p>Excellence</p> <p>Mencapai hasil yang sempurna (perfect result-oriented)</p>	<p>1. Prudence :</p> <p>Menjaga amanah dan melakukan perbaikan proses terus menerus</p> <p>2. Competence :</p> <p>Meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi bankir.</p>
<p>Teamwork</p> <p>Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi</p>	<p>3. Trusted & Trust :</p> <p>Mengembangkan perilaku dapat dipercaya dan percaya</p> <p>4. Contribution :</p>

	Memberikan kontribusi positif dan optimal
<p>Humanity</p> <p>Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan</p>	<p>5. Social & Environment Care :</p> <p>Memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan dan sosial</p> <p>6. Inclusivity :</p> <p>Mengembangkan perilaku mengayomi</p>
<p>Integrity</p> <p>Berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi</p>	<p>7. Honesty :</p> <p>Jujur</p> <p>8. Good Governance :</p> <p>Melaksanakan tata kelola yang baik</p>
<p>Customer Focus</p> <p>Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal)</p>	<p>9. Innovation :</p> <p>Mengembangkan proses, layanan dan produk untuk melampaui harapan nasabah</p> <p>10. Service Excellence :</p> <p>Memberikan layanan terbaik yang melampaui harapan nasabah.</p>

BSM NET BANKING

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat “<http://www.syariahmandiri.co.id>” yang dapat digunakan oleh nasabah.

1. **MANFAAT** Untuk melakukan transaksi cek saldo (tabungan, deposito, giro, pembiayaan), cek mutasi transaksi, transfer antar rekening BSM, transfer *realtime* ke 83 bank, transfer SKN/RTGS, pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.
2. **SYARAT PENDAFTARAN**
 - a. Nasabah adalah perusahaan atau perorangan yang memiliki rekening tabungan atau giro.
 - b. Nasabah telah membaca dan memahami syarat dan ketentuan BSM Net Banking.
 - c. Nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi BSM Net Banking.
 - d. Nasabah membawa asli identitas diri yang sah (KTP, SIM Paspor, KIMS) sesuai AD/ART perusahaan (apabila perusahaan) dan bukti kepemilikan pemegang rekening.
3. **PROSES PENDAFTARAN / REGISTRASI**
 - a. Nasabah datang ke Cabang BSM terdekat.
 - b. Nasabah mengajukan permintaan fasilitas layanan BSM Net Banking dan mengisi formulir aplikasi BSM Net Banking.
 - c. Nasabah menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah.

- d. Apabila Nasabah telah memenuhi syarat sesuai ketentuan yang berlaku di Bank maka sebagai tanda persetujuannya, Bank akan memberikan *Key Code* kepada Nasabah.
- e. Nasabah menerima kertas *Mailer* yang berisi *Key Code* yang terdiri dari *User ID*, *Password*, PIN Otorisasi dan TAN.
- f. Nasabah menandatangani lembar tanda terima kertas *Mailer* yang berisikan *Key Code* dan menyerahkan lembar tanda terima tersebut kepada *Customer Service* untuk aktivasi.

4. **KETENTUAN DAN PETUNJUK PENGGUNAAN**

- a. Waktu layanan adalah 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.
- b. Nasabah dapat mengaktivasi layanan BSM Net Banking dengan mengakses melalui internet dengan alamat sebagai berikut: ["https://bsmnet.syariahmandiri.co.id"](https://bsmnet.syariahmandiri.co.id) dan memasukan *User-ID* dan *Password* BSM Net Banking.
- c. *User-ID* yang dimiliki Nasabah Pengguna tidak dapat diganti
- d. Nasabah Pengguna akan menerima TAN yang berjumlah 100 kode yang merupakan kombinasi 6 digit *numeric* yang dapat digunakan secara acak dan hanya dapat digunakan 1 (satu) kali.
- e. Saat pertama kali *login* sistem akan meminta Nasabah untuk mengganti *Password* dan/atau PIN Otorisasi yang diterima dari Bank dengan *Password* dan/atau PIN Otorisasi yang dikehendaki.
- f. Apabila Nasabah adalah badan hukum, sebaiknya *User-ID*, *Password*, PIN Otorisasi dan TAN dikuasakan kepada dua orang yang berbeda atau tergantung kebijakan yang berlaku di perusahaan.

- g. Untuk melihat dan mencetak saldo/mutasi rekening, nasabah hanya membutuhkan *User ID & Password*, sedangkan untuk melakukan transaksi finansial, disamping membutuhkan *User ID & Password*, nasabah juga membutuhkan PIN Otorisasi dan TAN.
- h. Segala penyalahgunaan *Key Code* BSM Net Banking merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna. Nasabah Pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah Pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan *Key Code* BSM Net Banking.
- i. Nasabah diwajibkan memberitahukan dengan segera jika menerima data atau informasi yang tidak lengkap atau tidak tepat secara tertulis melalui cabang.
- j. Kesalahan/kekeliruan dalam mengakses alamat layanan BSM Net Banking dan kerugian yang ditimbulkan atas kesalahan/kekeliruan tersebut merupakan sepenuhnya tanggung jawab Nasabah dan membebaskan bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul sebagai akibat kesalahan/kekeliruan tersebut.

5. BIAYA ADMINISTRASI

No	Jenis Transaksi Layanan	Biaya (Rp)
1	Biaya Adm – Nasabah perorangan – Nasabah perusahaan	2.500/bulan 10.000/bulan
2	Cetak <i>Key Code</i> (Nasabah Baru)	Gratis

3	<i>Reissue</i> – User ID dan Password – PIN Otorisasi – TAN	3.000 3.000 Gratis
4	Multi Akses	100.000/bulan
5	Multi Level <i>Account</i>	100.000/bulan, <i>joining fee</i> 100.000
6	<i>Batch Transfer</i>	100.000/bulan

6. LIMIT TRANSAKSI HARIAN

1. Limit standar BNB diatur sebagai berikut:

No	Jenis Nasabah	Keterangan	Limit Harian
1	Nasabah Perorangan	Limit 1 <i>default</i> Limit 2 Limit 3 Limit 4	Rp25 juta Rp50 juta Rp100 juta Rp250 juta
2	Nasabah Perusahaan	Limit 1 <i>default</i> Limit 2 Limit 3	Rp100 juta Rp500 juta Rp1 Miliar

2. Limit Non Standar BNB diatur sebagai berikut:

No	Jenis Nasabah	Keterangan	Limit Harian
1	Nasabah Perorangan	-	-
2	Nasabah Perusahaan	Limit 1 Limit 2 Limit 3	Rp1 Miliar Rp5 Miliar Rp10 Miliar
3	Nasabah Perusahaan Efek	<i>Unlimited</i>	

LIMIT PER TRANSAKSI

Limit Per Transaksi BNB

1. Nasabah Perorangan

No	Jenis Transaksi BSM	Limit Per Transaksi
1	Transfer Online	s.d Rp25 Juta

2	Transfer Pindah Buku	s.d Rp250 Juta (sesuai limit harian)
3	Transfer SKN	s.d Rp250 Juta (sesuai limit harian)
4	Transfer RTGS	> Rp100 Juta s.d Rp250 Juta (sesuai limit harian)

2. Nasabah Perusahaan (Limit Standar)

No	Jenis Transaksi BSM	Limit Per Transaksi
1	Transfer Online	s.d Rp25 Juta
2	Transfer Pindah Buku	s.d Rp10 Miliar (sesuai limit harian)
3	Transfer SKN	s.d Rp500 Juta (sesuai limit harian)
4	Transfer RTGS	> Rp100 Juta s.d Rp10 M (sesuai limit harian)

3. Nasabah Perusahaan Efek

No	Jenis Transaksi BSM	Limit Per Transaksi
1	Transfer Online	s.d Rp25 Juta
2	Transfer Pindah Buku	Unlimited*
3	Transfer SKN	s.d Rp500 Juta (sesuai limit harian)
4	Transfer RTGS	Unlimited*

* Unlimited sd 9.999.999.999,99

KEBIJAKAN TRANSAKSI BI-RTGS

Kebijakan pembatasan nominal transaksi RTGS untuk kepentingan nasabah per 16 November 2015 diatur sebagai berikut:

- . Transaksi antar bank untuk kepentingan nasabah yang dapat dilakukan melalui sistem BI-RTGS yaitu nominal > Rp500 juta.
 - a. Untuk transaksi dilakukan melalui SKNBI tidak dibatasi.

FITUR DAN BIAYA TRANSAKSI

Adalah fitur layanan BSM Net Banking berupa email notifikasi kepada *receiver* (email penerima). Deskripsi:

- . Nasabah dapat memasukan alamat email penerima dana transfer pada kolom “email penerima” sehingga informasi keberhasilan transaksi yang dilakukan dapat disampaikan secara langsung via email kepada penerima dana transfer.
 - a. *Field* email penerima terdapat pada menu kategori transfer BSM, online antar bank, kliring/SKN dan RTGS serta transfer tunai (PT POS).
 - b. Untuk transaksi yang berhasil, sistem mengirimkan notifikasi transaksi ke email penerima transfer.

FITUR DAN BIAYA TRANSAKSI

No	Fitur	Biaya (Rp)
1	Pembayaran Tagihan PLN	3.000
2	Pembayaran Premi Asuransi Takaful	3.500
3	Pembayaran Tiket Garuda	3.000
4	Pembayaran Akademik	Nominal bervariasi
5	Pembayaran SPO (Sistem Pembayaran <i>Offline</i>)	Nominal bervariasi
6	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (Matrix)	Gratis
7	Pembayaran Tagihan Indosat Postpaid (Starone Postpaid)	Gratis
8	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Telkom)	2.500
9	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Speedy)	2.500

10	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Telkomvision)	2.500
11	Pembayaran Tagihan Telkom Postpaid (Flexi Postpaid)	2.500
12	Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo	Gratis
13	Isi Ulang Voucher Telkomsel (Simpati)	1.500
14	Isi Ulang Voucher Telkomsel (Kartu As)	1.500
15	Isi Ulang Indosat Prepaid (Starone Prepaid)	Gratis
16	Isi Ulang Indosat Prepaid (IM3)	Gratis
17	Isi Ulang Indosat Prepaid (Mentari)	Gratis
18	Isi Ulang Telkom Prepaid (Flexi Prepaid)	Gratis
19	Isi Ulang Listrik Prabayar	3.000
20	Transfer Antar Rekening di BSM	Gratis
21	Transfer Antar Bank Via Jaringan ATM Bersama*	6.500
22	Transfer Antar Bank Via Jaringan Prima*	6.500
23	Transfer Antar Bank Via SKN	5.000
24	Transfer RTGS	25.000
25	Transfer Tunai Via PT. POS	25.000
26	Informasi Saldo Tabungan	Gratis
27	Informasi Mutasi Rekening Tabungan	Gratis
28	Informasi Rekening Deposito	Gratis
29	Informasi Rekening Pembiayaan	Gratis
30	Perubahan PIN/PIN Otorisasi	Gratis

*Perubahan biaya transaksi di jaringan ATM Bersama & Prima mulai berlaku tanggal 18 Januari 2016

DENOM VOUCHER TELKO BSM E-BANKING

No	Jenis Voucher Telko	Jenis Denom					
		Rp20rb	Rp25rb	Rp50rb	Rp75rb	Rp100rb	Denom yang lain
1	Indosat Prepaid (IM3, Mentari, Starone Prepaid)	N	Y	Y	N	Y	-
2	Voucher Telkomsel (Simpati, As)	Y	Y	Y	N	Y	Rp150rb, Rp200rb, Rp300rb, Rp500rb, Rp1 juta
3	Telkom Prepaid (Flexi Prepaid)	Y	N	Y	N	Y	Rp150rb, Rp200rb, Rp250rb, Rp300rb, Rp350rb, Rp500rb

PROSEDUR PENGADUAN

Apabila terjadi permasalahan terkait BSM Net Banking misalnya tidak bisa *login*, terblokir karena salah *Password* 3 (tiga) kali berturut-turut atau masalah lainnya, nasabah dapat menghubungi BSM Call 14040 atau datang ke Cabang BSM terdekat.

PENGHENTIAN AKSES

- . Akses layanan BSM Net Banking akan dihentikan oleh Bank apabila:
 1. Nasabah meminta kepada Bank untuk menghentikan akses layanan BSM Net Banking yang antara lain disebabkan oleh Nasabah menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan BSM Net Banking.
 2. Salah memasukkan *Password* BSM Net Banking sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
 3. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 4. Bank mengetahui dan mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
 - a. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses layanan tersebut di atas, Nasabah harus melakukan pendaftaran ulang di Cabang BSM.

TIPS MENJAGA KEAMANAN TRANSAKSI NASABAH

- . Jangan membuat *Password*/PIN Otorisasi yang merupakan pengulangan dari *User ID*. Pembuatan/perubahan *Password*/PIN Otorisasi dilakukan secara berkala.
 - a. Jangan membuat *Password*/PIN Otorisasi yang dapat ditebak dengan mudah oleh orang lain, seperti nomor telepon, tanggal kelahiran, nomor kendaraan, atau data pribadi lainnya. Sebaiknya *Password* dibuat dengan kombinasi angka yang unik dan tidak bermakna. Semakin acak, semakin bagus.

- b. Jangan membuat *Password/PIN* Otorisasi yang berurut seperti 123456 atau *Password/PIN* Otorisasi yang merupakan pengulangan satu angka seperti : 111111
- c. Jangan pernah memberikan *User ID & Password*, PIN Otorisasi dan TAN (nomor identifikasi personal) Anda pada orang lain, termasuk orang-orang terdekat Anda dan bahkan pihak bank sekalipun.
- d. Jangan mencatat *User ID & Password/PIN* Otorisasi/TAN pada kertas atau menyimpannya secara tertulis ditempat yang orang lain bisa membacanya, contoh: agenda atau kalender. Jangan pula menuliskan *User ID & Password/PIN* Otorisasi/TAN Anda atau menyimpannya di hard disk komputer, disket, telepon seluler atau benda-benda riskan lainnya. Akan lebih baik lagi jika Anda bisa mengingatnya tanpa harus menuliskannya.
- e. Berhati-hati menggunakan *User ID & Password* layanan Internet Banking agar tidak terlihat atau dibaca orang lain.
- f. Jika Anda menggunakan layanan Internet Banking, sebelum memasukkan *User ID & Password*, Anda harus selalu meyakinkan bahwa situs yang Anda kunjungi benar. Pastikan bahwa halaman internet banking yang Anda kunjungi merupakan milik Bank Syariah Mandiri, yaitu adanya tampilan tulisan “<http://www.syariahamandiri.co.id>” pada *field address*. Dan pada saat Anda telah meng-klik tombol *login field address*, disana akan tampil tulisan “<https://bsmnet.syariahamandiri.co.id>”

CONTOH MODUS KEJAHATAN YANG PERNAH TERJADI PADA TRANSAKSI

- . Waspada! Bahaya '*Typo Site*' Modus kejahatan *typo site* ini terbilang cukup unik dan seringkali tidak disadari oleh korbannya. Caranya, pelaku membuat situs yang memiliki nama yang hampir serupa dengan situs resmi lainnya. Misalnya saja, sebuah situs resmi yang memiliki alamat di <http://anakku.com/> dibuat samarannya dengan alamat <http://anaku.com/>. Nyaris tak bisa dibedakan.
 - a. Waspada! Penipuan *Bermodus 'Phising'* *Phising*, adalah tindakan memperoleh informasi pribadi seperti *User ID & Password*, PIN, nomor rekening bank Anda secara tidak sah. Informasi ini kemudian akan dimanfaatkan oleh pihak penipu untuk mengakses rekening, melakukan penipuan atau memandu nasabah untuk melakukan transfer ke rekening tertentu dengan iming-iming hadiah.
 - b. Waspada! '*Keylogger*' *Keylogger* adalah suatu aplikasi atau *software* yang dapat mengunci tombol *keyboard* dengan menggunakan program *logger* tertentu. Sehingga, apapun yang diketikkan oleh *user* di layar monitor, dapat terekam. Artinya, meskipun saat mengetikkan *Password* di kotak *Password* yang tampil di monitor hanyalah '*****' misalnya namun isi *Password* tersebut dapat terekam dan otomatis dapat terbaca. Hasil rekaman ini akan langsung tersimpan pada komputer dan dikirimkan melalui internet kepada si pencuri data tersebut.

Foto Bukti Penyebaran Kuesioner di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang



Curriculum Vitae

Data Pribadi

Nama : Arum Fitriani
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir: Bantul, 18 Maret 1994
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Nitiprayan RT 01 Ngestiharjo, Kasihan, Bantul,
Yogyakarta.
No. HP : 085729083090
E-mail : arumfitriani69@gmail.com

Pendidikan

1999-2000 : TK ABA Aisyiah Mendiro Kulon Progo
2000-2005 : SDN Mendiro Kulon Progo
2005-2006 : SDN Kadipiro 1 Bantul
2006-2009 : SMP Muhammadiyah 1 Yogyakarta
2009-2012 : SMK Negeri 1 Yogyakarta
2012-Sekarang : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah, Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Pengalaman Kegiatan:

1. Peserta “Seminar Membangun Jiwa Kewirausahaan Bagi Pelajar SMU/SMK DIY” Research Week 2010 Dies Natalis Universitas Gadjah Mada ke-61.
2. Peserta “Sosialisasi Pembelajaran di Perguruan Tinggi UIN Sunan Kalijaga” Tahun 2012.
3. Peserta Seminar Nasional “Peran Pesantren Dalam Mewujudkan Karakter Bangsa” BEM Fishum UIN Sunan Kalijaga Tahun 2013.

4. Peserta “ Roadshow Seminar Asuransi Syariah 2014 – Batch II UIN Sunan Kalijaga”
5. Peserta Seminar Nasional Business Law Centre “Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Lembaga Keuangan Perbankan Syariah” Tahun 2014.
6. Peserta Seminar Nasional “Peran Ekonomi Islam dalam Membangun Karakter SDI yang Kompeten” Tahun 2014.
7. Peserta “Pemagangan Mahasiswa Pada Dunia Industri / Dunia Usaha” CENDI UIN Sunan Kalijaga Tahun 2014.
8. Peserta “ Workshop Nasional Kurikulum Akuntansi Syariah” UIN Sunan Kalijaga Tahun 2015.
9. Peserta “Sosialisasi Industri Keuangan Non Bank Syariah” OJK Tahun 2015.

Pengalaman Organisasi

OSIS SMP Muhammadiyah 1 Yogyakarta 2008

Anggota “AMANAHA” muda-mudi masjid Miftahul Jannah Janten Yogyakarta

Anggota PBB (TONTI) SMK Negeri 1 Yogyakarta 2011

Personel “Serambi” Seramou FEBI 2015

Pengalaman Kerja

1. Praktek Kerja Industri Jurusan Administrasi Perkantoran di Akademi Sekretaris Indonesia (ASMI DESANTA) Tahun 2011.
2. Magang mahasiswa “CENDI” pada dunia industri dan usaha di Toko Rayyan Tahun 2014.

Yogyakarta, 29 Mei 2016

Arum Fitriani