

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING* (STUDI PADA NASABAH
BANK SYARIAH MANDIRI KCP KALIURANG YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SALAH SATU PERSYARATAN MENDAPATKAN
GELAR SARJANA EKONOMI PADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
KEUANGAN SYARIAH**

**OLEH :
ALIFA MUTHIA
12390047**

**DOSEN PEMBIMBING:
JAUHAR FARADIS, S.H.I., M.A.
NIP. 19840523 201101 1 008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018**

ABSTRAK

Diera globalisasi ini Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang pesat. Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Hal tersebut merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya. Tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi, tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan secara *online* tanpa harus datang dan mengantri di bank atau ATM. Bank Syariah Mandiri adalah salah satu bank yang memanfaatkan perkembangan ini, saat ini BSM memiliki layanan *internet banking* yang disebut *Net Banking* BSM yang memiliki sistem keamanan yang berbeda dengan bank pada umumnya yaitu menggunakan TAN (*transaction authorization number*). TAN merupakan pelapis pengamanan pada *internet bankin*. TAN berjumlah 100 kode yang merupakan kombinasi 6 digit *numeric* yang apat digunakan secara acak dan hanya dapat digunakan 1 (satu) kali saat melakukan transaksi *fiancial*. Data yang digunakan adalah data primer yang berupa kuesioner yang disebar ke nasabah BSM yang menggunakan *Net Banking* di wilayah Yogyakarta sebanyak 100 responden. Variabel-variabel penelitian yang digunakan yaitu: Variabel independen persepsi kenyamanan, persepsi manfaat, fitur layanan dan kemampuan akses. Sedangkan variabel dependennya yaitu keputusan nasabah menggunakan *internet banking*. Alat analisis yang digunakan SPSS v. 21. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: Persepsi kenyamanan, persepsi manfaat, fitur layanan dan kemampuan akses berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

Kata Kunci : *Internet Banking* BSM, persepsi kenyamanan, perepsi manfaat, fitur layanan dan kemampuan akses

ABSTRACT

In the midst of this globalization, Indonesia has experienced rapid economic and technological development. The development of information technology creates new types and business opportunities where more business transactions are carried out electronically. This is an opportunity for the banking world to provide better service to its customers. Not only offers speed in making transactions, but also the convenience and convenience for customers to conduct financial and non-financial transactions online without having to come and queue at a bank or ATM. Bank Syariah Mandiri is one of the banks that utilize this development, currently BSM has an internet banking service called BSM Net Banking which has a different security system from banks in general, namely using the TAN (transaction authorization number). TAN is a security coating on bankin internet. TAN has 100 codes which are a combination of 6 numeric digits which can be used randomly and can only be used 1 (one) time when making a fiancial transaction. The data used are primary data in the form of questionnaires distributed to BSM customers who use Net Banking in the Yogyakarta area as many as 100 respondents. The research variables used are: independent variables of perception of convenience, perceived benefits, service features and access capabilities. While the dependent variable is the customer's decision to use internet banking. The analytical tool used by SPSS v. 21. The results of the research are as follows: Perceptions of convenience, perceived benefits, service features and access capabilities have a significant positive effect on customer decisions using internet banking.

Keywords: BSM Internet Banking, perceived convenience, perceived benefits, service features and access capabilities

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : SuratPersetujuanSkripsi/TugasAkhir

Kepada Yth.

Bapak Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Alifa Muthia
NIM : 12390047
Semester : 13 (Tiga Belas)
Judul Skripsi : **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta)”**

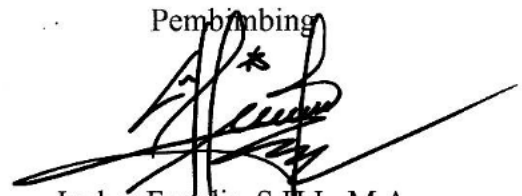
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 09 Oktober 2018

Pembimbing



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

NIP. 19840523 201101 1 008



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

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2988 /Un.02/DEB/PP.00.9/11/2018

Tugas Akhir dengan judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING (STUDI PADA NASABAH
BANK SYARIAH MANDIRI KCP KALIURANG
YOGYAKARTA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Alifa Muthia
NIM : 12390047
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 7 November 2018
Nilai Munaqasyah : 86 (A/B)

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM UJIAN TUGAS AKHIR :

Ketua Sidang

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
NIP. 19840523 201101 1 008

Penguji I

Dr. Ibnu Muhandir, M.Ag.
NIP. 19641112 199203 1 006

Penguji II

Joko Setyono, S.E., M.Si.
NIP. 19730702200 212 1 003

Yogyakarta, 19 November 2018

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alifa Muthia
NIM : 12390047
Jurusan/Prodi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunkan *Internet Banking* (Studi pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)** sepenuhnya merupakan karya saya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah dirujuk pada daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran ataupun penyimpangan dari aturan yang berlaku.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 09 Oktober 2018

Penyusun



Alifa Muthia
NIM. 12390047

Halaman Motto

**“Jika kamu benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya.
Namun jika tak serius, kamu hanya akan menemukan alasan”
(Jim Rohn)**

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alifa Muthia
NIM : 12390047
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

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

“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/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.

Yogyakarta, 09 Oktober 2018

Penyusun



Alifa Muthia
NIM. 13490047

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan shalawat serta salam tercurahkan kepada

Nabi Muhammad SAW

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Ayahanda Imam Sahroni dan Ibunda Esti Ekayanti terima kasih telah memberikan

doa, cinta, dan dukungan, serta pengorbanan.

Untuk Adik-adikku, Farhan Kuncoro Adji, Kinara Rumaisha Chaerani dan June

Citra Kirani yang telah menjadi pemberi motivasi selama ini.

Keluarga besar Mahasiswa Manajemen Keuangan Syariah Angkatan 2014

Beserta Almamater tercinta

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi huruf Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0534b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bâ'	b	be
ت	Tâ'	t	te
ث	Sâ	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Hâ'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ'	kh	ka dan ha
د	Dâl	d	de
ذ	Zâl	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	Râ'	ř	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sâd	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dâd	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	tâ'	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	fâ'	f	ef
ق	Qâf	q	qi
ك	Kâf	k	ka
ل	Lâm	l	'el
م	Mîm	m	'em
ن	Nûn	n	'en
و	Wâwû	w	w
ه	hâ'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	yâ'	y	ya

B. Konsonan rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

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

C. Ta' Marbūtah di akhir kata

1. Bila dimatikan tulis h

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salah, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

2. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliyā</i>
----------------	---------	--------------------------

3. Bila ta' marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t atau h

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zaka>tul-fit}ri</i>
------------	---------	---------------------------

D. Vokal pendek

◌َ	ditulis	a
◌ِ	ditulis	i
◌ُ	ditulis	u

E. Vokal panjang

1.	Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	ā <i>jāhiliyah</i>
2.	Fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	ā <i>tansā</i>
3.	Fathah + yā' mati كريم	ditulis ditulis	ī <i>karīm</i>
4.	Dammah + wāwu mati فروض	ditulis ditulis	ū <i>furūd}</i>

F. Vokal rangkap

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

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

القرآن	ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l (el)* nya

السماء	ditulis	<i>As - Sama'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy- Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض	ditulis	<i>Zawi al-furūd}</i>
اهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penyusun, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *internet banking* (Studi pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)”. Tidak lupa Sholawat serta salam saya panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *Yaumul Qiya>mah*. Amiin.

Skripsi ini penyusun ajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu pada Program Manajemen Keuangan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang ada pada skripsi ini, penyusun ucapkan terima kasih atas bantuan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara khusus dengan kerendahan dan ketulusan hati penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya.

3. Bapak H. Muh. Yazid Affandi, M.Ag., selaku Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Jauhar Faradis S.H.I., M.A., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan dengan penuh kesabaran kepada penyusun.
5. Kedua orangtua tercinta, Bapak Imam Sahroni, Ibu Esti Ekayanti. Serta adik-adik Farhan Kuncoro Adji, Kinara Rumaisha Chaerani dan June Citra Kirani. Yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, motivasi serta bantuannya kepada penyusun dalam mengerjakan skripsi.
6. Staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu atas ilmu, bimbingan, pelajaran, pengalaman, yang diberikan selama menempuh studi dan pengerjaan skripsi. Semoga ilmu yang telah penyusun terima dapat bermanfaat.
7. Keluarga yang selalu memberikan semangat dorongan, dukungan, doa, dan pengingat selama proses pembuatan karya ini.
8. Sahabat sekaligus teman-teman yang paling berharga dalam hidup saya Nadhila, Anissa dan Elyn yang selalu menguatkan dan memberi semangat penyusun untuk segera menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman terbaik selama di Jogja Teh Winda, Ticha, Teh Alvi, Lya, Kak Dinut, Lia Cek dan Elina yang selalu memberi dukungan serta semangat.
10. Rahma, Tajul, Abidin, Atika Susi, Rizal dan Latif yang selalu menghibur mau direpotkan dengan keluh kesah penulis.

11. Teman dekat Bira Maqshalmina yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk mendukung dan memberi semangat bagi penyusun
12. Mahasiswa angkatan 2012 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berbagi suka duka dari awal sampai akhir perkuliahan.
13. Teman-teman KKN kelompok 89 di Ledok Lempong Turi, mba Desi, Mba Siha, Mba Ana, Papsa, Sakura, Febri, Mas Alwan dan Mas Musaf yang sudah berbagi ilmu, pengalaman, pemikiran dengan penulis selama dua bulan.
14. Bank Syariah Mandiri Yogyakarta yang telah membantu dalam proses penelitian guna menyelesaikan skripsi ini.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuannya.

Semoga Allah SWT memberikan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya serta membalas semua jasa-jasa mereka yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan yang masih perlu disempurnakan di masa mendatang, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun khususnya serta bagi pembaca pada umumnya. Aamiin Ya Robbal Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 09 Oktober 2018

Alifa Muthia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
PEDOMAN TRANSLITER ARAB-LATIN	x
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	11

A. Telaah Pustaka.....	11
B. Landasan Teori.....	14
1. Perilaku Konsumen	14
2. Jasa	17
3. Keputusan Menggunakan	20
4. Internet Banking.....	23
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i>	24
C. Kerangka Teoritis	31
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian dan Sumber Data	36
B. Populasi dan Sampel.....	36
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Kuesioner (angket).....	37
2. Studi kepustakaan	37
D. Definisi Variabel Penelitian	38
1. Variabel dependen	38
2. Variabel Independen	39
E. Instrumen Penelitian	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Statistik Deskriptif	41
2. Uji Validitas.....	42

3. Uji Reliabilitas	42
4. Uji Asumsi Klasik	43
5. Analisis Regresi Berganda.....	44
6. Uji Hipotesis	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Karakteristik Responden.....	47
B. Analisis Statistik Deskriptif	53
1. Persepsi Kenyamanan	53
2. Persepsi Manfaat	54
3. Fitur Layanan.....	54
4. Kemampuan Akses.....	55
5. Keputusan Menggunakan	55
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	56
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Relibilitas.....	57
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	58
1. Uji Normalitas.....	59
2. Uji Multikolinearitas	60
3. Uji Heteroskedastisitas	61
E. Hasil Uji Hipotesis	63
1. Uji Regresi Linier Berganda.....	63
2. Koefisien Determinasi (R^2)	65
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	66

4. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	67
G. Pembahasan Hasil Penelitian	71
1. Pengaruh Persepsi Kenyamanan Terhadap Keputusan Nasabah	71
2. Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah .	72
3. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah	74
4. Pengaruh Kemampuan Akses Terhadap Keputusan Nasabah	75
BAB V KESIMPULAN.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	40
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner	46
Tabel 4.2 Lama Menggunakan	46
Tabel 4.3 Jenis Kelamin	47
Tabel 4.4 Usia.....	47
Tabel 4.5 Lokasi Tempat Tinggal.....	48
Tabel 4.6 Pekerjaan.....	50
Tabel 4.7 Pendapatan	50
Tabel 4.8 Perangkat yang digunakan	50
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Hetrokedastisitas	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Linier Berganda.....	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik F	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Statistik T	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaannya. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi saat ini memberi dampak luar biasa dalam dunia perbankan. Perubahan pada teknologi informasi dan dibidang telekomunikasi, kebanyakan disebabkan oleh adanya desakan dan kompetisi di dunia perbankan.

Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Hal tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media.

Dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.6/18/DPNP (2004) menyebutkan bahwa *internet banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank

yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dan bukan merupakan bank yang menyanggarkan layanan perbankan melalui internet saja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *internet banking* merupakan bentuk pemanfaatan media internet dalam pelayanan bank. Inovasi pelayanan tersebut diharapkan dapat menekan *transactional cost* dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank (Kusumawati,2015:2).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) mengungkapkan jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa hingga akhir tahun 2017. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia sebesar 262 juta jiwa, maka dapat dikatakan bahwa persentasi pengguna internet mencapai 54,68%. Angka tersebut meningkat jika dibandingkan dengan tahun 2016 dimana pengguna internet di Indonesia mencapai 132,7 juta jiwa. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat Indonesia sudah sadar teknologi dan mampu bersaing dalam bisnis dengan menggunakan internet sebagai teknologi informasinya (Nawafila, 2015:2).

Pesatnya penggunaan internet di Indonesia tidak dapat dipungkiri mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Dengan mobilitas sektor perbankan menjadi hal yang penting. Hal tersebut merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya. Tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi, tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah

untuk melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan secara *online* tanpa harus datang dan mengantri di bank atau ATM (Harlan, 2014:2).

Jumlah pengguna *internet banking* pada akhir tahun 2016 mencapai 50,4 juta jiwa hal ini mengalami peningkatan sebesar 270% dari tahun 2012 yang jumlah penggunanya hanya 13,6 juta jiwa. Sementara untuk frekuensi transaksi *internet banking* meningkat sebesar 169% dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016 (OJK).

Dengan meningkatnya jumlah pengguna *internet banking* maka nilai transaksinya pun meningkat mencapai Rp 4.827,8 triliun pada tahun 2013, jumlah tersebut melampaui nilai transaksi ATM ditambah debit yang berada pada nilai Rp 4.020,7 triliun. Pada tahun 2014 nilai transaksi naik menjadi Rp 5.617 triliun yang hampir keseluruhan transaksi dikuasai oleh bank BCA dengan total Rp 5.349 triliun (www.sharingvision.com). Angka tersebut menunjukkan bahwa nilai transaksi *internet banking* cukup besar, namun besarnya nilai transaksi tersebut tidak sebanding dengan penggunaan internet yang memanfaatkan layanan *internet banking*. selain itu hasil survei menyebutkan pada tahun 2014, tercatat hanya 24% jumlah pengguna internet yang memiliki transaksi elektronik.

Jika dilihat dari jumlah pengguna internet di Indonesia, perkembangan *internet banking* seharusnya bisa lebih tinggi. Terlebih lagi mengingat banyaknya manfaat yang didapatkan nasabah. Salah satunya dari segi waktu dan tenaga yang dihemat, *internet banking* dapat digunakan dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan jaringan internet yang baik. Namun

faktanya hal ini tidak sejalan dengan perkembangan pengguna *internet banking*. Fasilitas ini tidak sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia (Tjini dan Baridwan 2013:3).

Munculnya perbankan syariah merupakan suatu pilihan bagi masyarakat. Salah satu bank syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri (BSM), yang merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah (Syafi'i Antonio, 2003:25). BSM merupakan bank yang beroperasi menggunakan prinsip-prinsip islam. Sebagian masyarakat memilih bank syariah karena sudah terbukti dalam penerapannya berpedoman pada hukum islam. Meskipun demikian BSM mampu bersaing dengan bank-bank lain yang telah ada sebelumnya.

Hal ini bisa dilihat dari jejak prestasi yang patut diperhitungkan. BSM mendapatkan dua penghargaan dalam *islmic Finance Awards 2014* dengan kategori 1st Rank BUKU II ekuitas Rp 1 triliun- Rp 5 triliun dan menjadi *The Most Efficient* dan *The Most Profitable* (www.lppi.or.id). Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri memiliki perkembangan yang baik. Terlebih lagi produk *internet banking* BSM atau yang biasa disebut "*net banking*" memiliki sistem keamanan yang berbeda dengan bank pada umumnya yaitu menggunakan TAN (*transaction authorization number*). TAN merupakan pelapis pengamanan pada *internet bankin*. TAN berjumlah 100 kode yang merupakan kombinasi 6 digit *numeric* yang apat digunakan secara acak dan hanya dapat digunakan 1 (satu) kali saat melakukan transaksi *fiancial*.

Tujuannya agar nasabah merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi secara online (<http://www.syariahmandiri.co.id>).

Layanan BSM Net Banking sangat cocok bagi institusi maupun individu yang membutuhkan layanan perbankan secara mudah, cepat dan aman. BSM Net Banking menyediakan keberagaman fitur mulai dari transfer, informasi saldo hingga informasi mutasi rekening. Dengan adanya *internet banking* nasabah cukup berhubungan dengan mesin untuk melakukan aktivitas perbankannya, tidak lagi mengeluarkan usaha untuk datang ke kantor bank karena cakupan *internet banking* cukup luas.

Bank memanfaatkan teknologi internet melalui layanan *internet banking* sebagai layanan kemudahan untuk para nasabah. Hanya saja layanan tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pihak nasabah yang menganggap *internet banking* belum ada manfaatnya dan sistemnya yang terlalu rumit, sehingga nasabah urung menggunakan *internet banking*. Hal ini terbukti dengan jumlah nasabah pemakai *internet banking* baru mencapai angka 34,7% dari keseluruhan nasabah yang menggunakan *internet banking* di Jakarta, Bandung, Semarang, dan Medan (MARS Indonesia, 2013). Berdasarkan latar belakang dan alasan inilah, maka penelitian ini akan membahas tentang faktor keputusan nasabah menggunakan layanan *internet banking*.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang mendasari keputusan nasabah menggunakan *internet banking*. Penelitian yang dilakukan Dede Dzurotun Nisa (2013) tentang ketersediaan fitur, kenyamanan dan

kemampuan akses terhadap penggunaan *internet banking* Mandiri. merupakan faktor-faktor yang kuat dan positif mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*, penelitian tersebut tentang perspektif konsumen terhadap layanan *internet banking*. Dalam penelitian ini peneliti mengambil empat variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *internet banking* untuk diteliti yaitu persepsi kenyamanan, persepsi manfaat, fitur layanan dan kemampuan akses. Hal ini juga diperkuat oleh Nur Aini (2016) yang melakukan penelitian tentang persepsi manfaat terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* bagi nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang terjadi tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI YOGYAKARTA)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kenyamanan terhadap keputusan menggunakan *internet banking*?
2. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan menggunakan *internet banking*?

3. Bagaimana fitur layanan penggunaan terhadap keputusan menggunakan *internet banking*?
4. Bagaimana pengaruh kemampuan akses terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan melakukan penelitian adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kenyamanan terhadap keputusan menggunakan *internet banking*
- b. Untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan menggunakan *internet banking*
- c. Untuk menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap keputusan menggunakan *internet banking*
- d. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan akses terhadap keputusan menggunakan *internet banking*

2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan mafaat bagi pihak-pihak terkait:

- a. Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan apabila kelak menghadapi

masalah, terutama yang erat hubungannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

- b. Bagi pihak bank Mandiri syariah Yogyakarta diharapkan dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *internet banking* dan dapat dijadikan bahan masukan agar meningkatkan minat nasabah menggunakan *internet banking*
- c. Bagi pendidikan, Memberikan suatu pengetahuan mengenai ilmu ekonomi khususnya dalam perbankan syariah terutama tentang minat menggunakan *internet banking* pada nasabah dan diharapkan bisa menjadi referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

D. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disajikan dalam sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab. Setiap bab terdiri dari beberapa sub bab yang diuraikan sebagai berikut. Bab pertama merupakan pendahuluan yang berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan. Dalam latar belakang penelitian penulis menguraikan tentang permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan ini berupa masalah yang membutuhkan solusi, perbaikan dan penjelasan secara teoritis. Uraian permasalahan disertai dengan fakta yang mendukung. Kemudian dalam latar belakang penelitian juga menguraikan kenapa judul tersebut dianggap penting untuk diteliti dan apa yang akan dilakukan oleh peneliti. Sehingga dari

beberapa pertimbangan tersebut ditariklah sebuah rumusan masalah yang akan mempermudah penelliti dalam menentukan pokok permasalahan. Setelah menentukan rumusan masalah, peneliti menguraikan tentang tujuan penelitian yang memuat hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini, serta kegunaan penelitian yang menjelaskan tentang manfaat yang diperoleh dari penelitian. Setelah mengetahui tujuan dan kegunaan penelitian, kemudian disusun sistematika penulisan yang bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dan susunan penelitian ini. Sistematika pembahasan berisi bagian-bagian skripsi yang terdiri dari bab 1,2,3, 4 dan 5 beserta uraian singkat setiap bab.

Kedua merupakan landasan teori, telaah pustaka, kerangka teori dan hipotesis. Landasan teori berisi teori yang relevan dengan topik yang akan dibahas. Teori ini diperoleh dari teori yang sudah ada dan sesuai dengan penelitian serta hasil penelitian terdahulu. Landasan teori digunakan agar penelitian yang dilakukan memiliki dasar yang kuat dan relevan dengan permasalahan yang dibahas. Selanjutnya peneliti juga membutuhkan berbagai literature penelitian terdahulu yang akan memberikan gambaran tentang hasil penelitian terdahulu dalam bidang yang akan diteliti, maka disusunlah telaah pustaka. Kemudian penulisi mengembangkan kerangka teori yang akan meringkas proses penelitian yang akan dilakukan dan setelahnya menjabarkan tentang hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari penelitian.

Bab ketiga merupakan metode penelitian yang berisi jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis data. Jenis

penelitian relevan dengan model penelitian yang telah ditentukan dalam kerangka teori. Selanjutnya menentukan populasi dan sampel penelitian yang sesuai dengan penelitian, jenis dan sumber data, serta metode analisis data sebagai alat ukur yang digunakan dalam menentukan hasil.

Bab keempat merupakan hasil dan pembahasan yang berisi karakteristik responden serta hasil analisis serta pembahasan secara mendalam hasil temuan. Penelitian disajikan dalam bentuk teks serta tabel, dan hasil penelitian memuat data utama, data penunjang, dan pelengkap yang diperlukan dalam penelitian disertai penjelasan tentang arti data yang terdapat dalam tabel. Pembahasan mencakup pemberian makna lebih mendalam atas hasil penelitian pengolahan data.

Bab kelima merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisikan simpulan atas hasil yang diperoleh dalam penelitian dan diperoleh dari ringkasan hasil analisis pada bab empat. Pada bab ini penulis juga memberikan saran untuk pihak yang memiliki kepentingan yang sama serta memaparkan kekurangan dari penelitian ini guna menjadi bahan evaluasi bagi penelitian selanjutnya.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai persepsi kenyamanan, persepsi manfaat, fitur layanan dan kemampuan akses dalam keputusan pelanggan menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri Yogyakarta maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*. Hal ini dikarenakan nasabah merasa dengan dapat mengakses *internet banking* kapanpun dan dimanapun serta tidak adanya antrian sehingga dapat menghemat waktu mereka sehingga nasabah merasa nyaman. Menurut Davis (1992:340) kenyamanan merupakan keadaan dimana seseorang menggunakan suatu teknologi dalam melakukan aktivitasnya dan dianggap nyaman untuk dirinya sendiri.
2. Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*. Secara keseluruhan nasabah merasakan secara langsung manfaat dari *internet banking* seperti mempercepat pekerjaan, meningkatkan efektifitas nasabah dalam bertransaksi serta dapat pula meningkatkan produktifitas nasabah.
3. Keberagaman fitur serta kelengkapan layanan transaksi menjadi penawaran yang menarik ketika nasabah memutuskan menggunakan

internet banking, apa lagi terdapat perkembangan serta pembaharuan fitur yang dilakukan oleh bank sehingga nasabah merasa transaksi yang dilakukan menjadi semakin mudah. Hal ini yang mendasari variabel independen fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

4. Kemampuan akses berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*. Semakin mudah mendapatkan jaringan signal dan kartu provider yang mendukung memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan *internet banking*. Begitu juga dengan makin rendahnya gangguan dan adanya penjelasan yang baik dari bank nasabah merasakan kemudahan dalam mengakses *internet banking*.
5. Secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi kenyamanan, persepsi manfaat, fitur layanan dan kemampuan akses terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

B. Saran

1. Bagi Perbankan yang Memiliki Layanan *Internet Banking*

Dalam penelitian yang dilakukan banyak sekali nasabah yang belum mengetahui apa itu *internet banking* dan kemudahan dalam mengaksesnya, apa lagi nasabah dengan usia > 35 tahun pihak bank perlu meningkatkan promosi dan memberi penjelasan dengan jelas dan lengkap tentang apa saja kemudahan yang didapan nasabah bila menggunakan *internet banking*. Serta terus meningkatkan kualitas fitur dan layanan agar

nasabah tetap merasa keputusannya menggunakan *internet banking* adalah benar.

2. Bagi Peneliti

Bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini atau mengambil teori yang sama diharapkan dapat lebih menyempurnakan dengan memperbaiki dalam tingkat pertanyaan yang disampaikan pada responden, menambah variabel lain serta menambah jumlah sampel agar penelitian selanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2003. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani
- Kotler, Phillip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Miftah, Toha. 2003. *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo
- Schiffman dan Kanuk, Amelia. 2011. *Perilaku Konsumen*. Edisi 8. Jakarta: Indeks
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Edisi 7. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto, Eko. *Pertumbuhan di Tengah Gejolak Pasar Global*. Jakarta: Biro Riset Info Bank
- Swastha, Basu. dan Handoko, Hani. 2011. *Manajemen Pemasaran-Analisis Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Waidi. 2006. *The Art of Re-engineering Your Mind for Success*. Jakarta: Gramedia
- Walgito, Bumi. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset

Jurnal

- Arizona, Yogastyan. 2014. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan Web dan Informasi Online Banking Terhadap Minat Individu Menggunakan Internet Banking*. Malang: Universitas Brawijaya. Vol.4, No.1

- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Easy of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly
- Nisa, Dede Dzurotun, dkk. 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri*. Bandung: Universitas Telkom. Vol.13, No.1 November 2013
- Nasri, W dan Charfeddine, L. 2012. *Factor Affecting The Adoption Of International Banking In Tunisia: An Integration Theory Of Acceptence Model And Theory Of Plannet Behavior*
- Perkins dan Annan, Jonathan. 2013. *Factor Affecting the Adoption of Online Banking*. Ghana: Implications for Bank Managers. International Journal of Business and Social Research (IJBSR)
- Pikkareinen. 2004. *Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model*
- Poon, W.C. 2008. *User's Adoption Of E-Banking Service: The Malaysian Perspective*.
- Schiffman dan Kanuk, Amelia. 2004. *Analisis Marketing Mix, Lingkungan Sosial, Psikologi Terhadap Keputusan Pembelian Online Pakaian Wanita*. Jakarta: Universitas Petra. Vol.1, No.2
- Wigati, Sri. 2014. *Perilaku Konsumen dalam Prespektif Ekonomi Islam*. Surabaya: IAIN Sunan Ampel. Vol.1, No.1 Juni 2011

SKRIPSI

- Aini, Nur. 2016. *Pengaruh Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Mandiri Surabaya*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS
- Baridwan, Tjini. 2013. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Farizi, Hadyan. 2014. *Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking*. Malang: Universitas Brawijaya
- Habib, Muhammad dan Zaky, Ahmad. 2015. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Syariah*. Malang: Universitas Brawijaya

- Hadi, Syamsul. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Harlan, D.M. 2014. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Resiko Persepsi terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking pada UMKM di Kota Yogyakarta*.
- Kusumawat, Ervina. 2015. *Pengaruh Persepsi Resiko, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Internet Banking di BRI KCP Tanjung Agung*. Lampung: Universitas Lampung.
- Pranidana. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA menggunakan KLIK-BCA*. Semarang: Universitas Diponegoro

SUMBER LAIN

<http://www.syariahmandiri.co.id> diakses 17 Juli 2017

<http://www.lppi.or.id/index.php/moduel/blog/sub/3/id/inilah-peraih-predikat-bank-syariah-terbaik> diakses 17 Juli 2017

<http://www.sharingvision.com> diakses 17 Juli 2017

KUISIONER PENELITIAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH

MENGGUNAKAN INTERNET BANKING

(STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI YOGYAKARTA)

Responden yang terhormat, saya Alifa Muthia mahasiswa Prodi Manajemen Keuangan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengharapkan kerja samanya untuk mengisi kuesioner ini dengan benar, kuesioner ini hanya digunakan untuk penyelesaian data dan penyusunan skripsi semata.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Lama menggunakan *internet banking*
 - a. < 3 bulan
 - b. 3 – 12 bulan
 - a. 12 – 36 bulan
 - d. > 36 bulan
3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Umur :
 - a. 18 tahun
 - b. 18-27 tahun
 - c. 28-35 tahun
 - d. 36-50 tahun
 - e. > 50 tahun
5. Lokasi Tempat Tinggal :
 - a. Yogya Selatan
 - b. Yogya Utara
 - c. Yogya Timur
 - d. Yogya Barat
 - e. Pusat Kota Yogya
7. Pekerjaan :
 - a. Wiraswasta
 - b. PNS
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lainnya.....
8. Pendapatan :
 - a. < Rp 2.000.000

- b. Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000
- c. Rp 3.001.000 - Rp 5.000.000
- d. Rp 5.001.000 - Rp 7.000.000
- e. > Rp 7.001.000

9. Perangkat yang bisa digunakan untuk mengakses internet :

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

KUISIONER

1. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

- a. Mohon kesediaan saudara/ saudari untuk menjawab pertanyaan yang disediakan
- b. Berilah tanda √ pada kolom yang sesuai dengan keadaan sebenarnya
- c. Setiap pertanyaan mengharapkan hanya ada satu jawaban
- d. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS)
- 2) Setuju (S)
- 3) Tidak Setuju (TS)
- 4) Sangat Tidak Setuju (STS)

e. Atas kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Persepsi Kenyamanan					
1.	Saya dapat mengakses <i>net banking</i> BSM kapanpun dan dimanapun				
2.	Tidak terdapat antrian dalam bertransaksi menggunakan <i>net banking</i> BSM				
3.	Saat menggunakan <i>net banking</i> BSM saya dapat menghemat				

	waktu				
4.	Saya merasa nyaman menggunakan <i>net banking</i> BSM karena mudah digunakan				
Persepsi Manfaat					
5.	Saya beranggapan <i>net banking</i> BSM membuat pekerjaan lebih cepat				
6.	Saya beranggapan <i>net banking</i> BSM meningkatkan efektifitas nasabah dalam bertransaksi				
7.	Saya beranggapan bahwa <i>net banking</i> BSM meningkatkan produktifitas nasabah				
8.	Saya beranggapan bahwa <i>net banking</i> BSM bermanfaat untuk berbagai aktifitas saya saat ini				
Fitur Layanan					
9.	Saya menggunakan <i>net banking</i> BSM karena memiliki fitur yang beragam				
10.	Saya menggunakan <i>net banking</i> BSM karena informasi tentang produk dan jasa pelayanan yang jelas				
11.	Saya menggunakan <i>net banking</i> BSM karena memiliki layanan transaksi yang lengkap				
12.	Saya menggunakan <i>net banking</i> BSM karena fitur-fitur dan layanan yang terus berkembang sehingga memudahkan setiap transaksi				
Kemampuan Akses					
13.	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan signal karena tergantung area				
14.	Gangguan dalam menggunakan <i>net banking</i> BSM sangat rendah				
15.	Karena provider yang saya gunakan mendukung untuk menggunakan <i>net banking</i> BSM				
16.	Adanya penjelasan yang baik dari bank memudahkan saya dalam mengakses <i>net banking</i> BSM				
Keputusan Menggunakan					
17.	Saya merasa <i>net banking</i> BSM sesuai kebutuhan saya				
18.	Dengan saya mencari tahu kelebihan fitur dan layanan dalam <i>net banking</i> BSM saya merasa yakin menggunakan layanan tersebut				
19.	Ada beberapa kelebihan dan kekurangan dalam <i>net banking</i> BSM namun bisa disesuaikan dengan kebutuhan saya				
20..	Saya merasa bahwa menggunakan <i>net banking</i> BSM adalah keputusan yang tepat				
21.	Saya akan terus menggunakan <i>net banking</i> BSM karena saya merasa puas akan fitur dan layanannya.				

LAMPIRAN. UJI DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kenyamanan	100	7	16	13,26	1,624
Persepsi Manfaat	100	8	16	11,49	1,685
Fitur Layanan	100	6	16	11,69	1,522
Kemampuan Akses	100	7	15	11,78	1,715
keputusan menggunakan internet banking	100	10	19	15,14	1,694
Valid N (listwise)	100				

LAMPIRAN. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,37523269
Most Extreme Differences	Absolute	,126
	Positive	,066
	Negative	-,126
Kolmogorov-Smirnov Z		1,262
Asymp. Sig. (2-tailed)		,083

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN. UJI MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4,170	1,585		2,631	,010		
	Persepsi Kenyamanan	,222	,093	,213	2,374	,020	,866	1,155
	Persepsi Manfaat	,227	,094	,226	2,419	,017	,797	1,255
	Fitur Layanan	,246	,106	,221	2,328	,022	,767	1,303
	Kemampuan Akses	,216	,087	,219	2,474	,015	,887	1,127

a. Dependent Variable: keputusan menggunakan internet banking

LAMPIRAN. UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,256	2,778		-1,172	,244
1 Persepsi Kenyamanan	,012	,164	,008	,076	,939
Persepsi Manfaat	,315	,164	,211	1,919	,058
Fitur Layanan	-,230	,185	-,139	-1,243	,217
Kemampuan Akses	,295	,153	,201	1,929	,057

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN. UJI ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA (UJI T, F, KOEFISIEN DETERMINASI)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,584 ^a	,341	,313	1,404

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Akses, Persepsi Manfaat, Persepsi Kenyamanan, Fitur Layanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	96,805	4	24,201	12,279	,000 ^b
1 Residual	187,235	95	1,971		
Total	284,040	99			

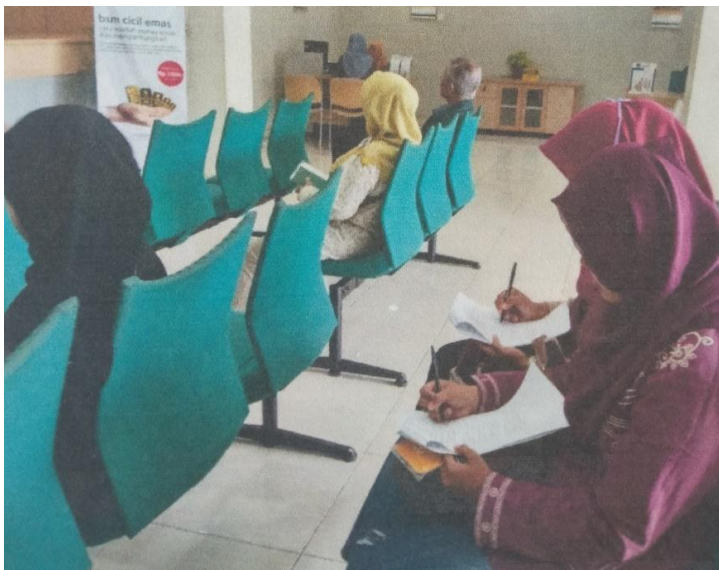
a. Dependent Variable: keputusan menggunakan internet banking

b. Predictors: (Constant), Kemampuan Akses, Persepsi Manfaat, Persepsi Kenyamanan, Fitur Layanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,170	1,585		2,631	,010
1 Persepsi Kenyamanan	,222	,093	,213	2,374	,020
1 Persepsi Manfaat	,227	,094	,226	2,419	,017
1 Fitur Layanan	,246	,106	,221	2,328	,022
1 Kemampuan Akses	,216	,087	,219	2,474	,015

a. Dependent Variable: keputusan menggunakan internet banking



CURRICULUM VITAE



Nama : Alifa Muthia

Tempat, Tanggal Lahir : Pulauo Sari, 25 Januari 1995

Agama : Islam

Alamat Asal : Desa Batu Liman Indah, RT/RW 002/001 Kec. Candipuro Kab. Lampung Selatan, Lampung

Alamat Tinggal : Jalan Nologaten Gang Temulawak No. 59D Sleman, Yogyakarta

No HP : 08123431221

E-mail : alifamuthiaaa@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. 2001-2006: SD N 01 Batuliman Indah
2. 2006-2009: SMP N 1 Sidomulyo
3. 2009-2012: SMA Al-Kautsar Bandar Lampung