PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta)

SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA SATU (S1) DALAM ILMU EKONOMI

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Oleh:

Adhlin Nazir
15820043

PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2019

PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta)

SKRIPSI

DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA SATU (S1) DALAM ILMU EKONOMI

Oleh:

Adhlin Nazir
15820043

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

FARID HIDAYAT, S.H., M.S.I.
19810726201503 1 002

PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2019

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
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-13/Un.02/DEB/PP.00.9/01/2020

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : ADHLIN NAZIR
NIM : 15820043
Telah diujikan pada : Kamis, 12 September 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR
Ketua Sidang

Farid Hidayat, S.H,. M.Si.
NIP. 19810726 201503 1 002

Penguji I

Joko Setyono, SE., M.Si.
NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji II

Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.
NIP. 19900412 000000 1 301

Yogyakarta, 13 Januari 2020
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan,

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga **FE-UINSK-BM-05-03/RO**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Adhlin Nazir

Kepada

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Adhlin Nazir
NIM : 15820043
Judul Skripsi : "Pengaruh Persepesi Teknologi Informasi, Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta)"

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 29 November 2019
Pembimbing

Farid Hidayat, S.H., M.Si.
NIP. 19820726201503 1 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adhlin Nazir

NIM : 15820043

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Persepesi Teknologi Informasi, Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta)"** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote, footnote* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

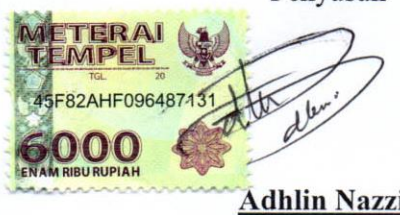
Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 29 November 2019

Penyusun



Adhlin Nazzir

NIM. 15820043

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Adhlin Nazir

NIM : 15820043

Jurusan/Progam Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

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

"Pengaruh Persepesi Teknologi Informasi, Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta)"

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

Demikin surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dibuat di Yogyakarta

Pada Tanggal. 29 November 2019

Yang Menyatakan

(Adhlin Nazir)

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

"Sebaik-Baik Manusia Adalah Yang Bermanfaat Bagi Yang Lainnya"

كُلُّ بَنِي آدَمَ خَطَّاءٌ وَ خَيْرُالخَطَّائِيْنَ التَّوَّابُوْنَ

"Setiap Anak Adam Pasti Melakukan Kesalahan-Kesalahan, Dan Sebaik-Baik Mereka Yang Melakukan Kesalahan Adalah Mereka Yang Bertaubat"

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ibu dan Bapak tercinta, Ibu Aslah dan Bapak Fitiruddin, yang tidak henti-hentinya mendo'akan yang terbaik, selalu memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan yang luar biasa sampai saat ini. Terima kasih atas segala yang telah diberikan untuk saya yang tiada tara.

Teruntuk saudara-saudara saya, Indah Rahmi dan suami. Abdurramani dan istri. Anna Dinna dan suami. Yang selalu mendo'akan serta mendukung agar skripsi ini selesai.

Teruntuk keluarga besar Fitiruddin, yang selalu mendo'akan dan memotivasi saya sampai saat ini.

Almamater tercinta, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba’	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	Sa’	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha’	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha’	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet
ر	Ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ض	Dhad	Dh	De (dengan titik di bawah)
ط	Tha’	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha’	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostref
ي	Ya	Y	Ye

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعدّدة	Ditulis	*Muta’addid**ah***
عدّة	Ditulis	*‘iddah*

C. Ta’Marbuttah

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

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

حكمة	Ditulis	*Hikmah*
علّة	Ditulis	*'illah*
الأولياء كرمة	Ditulis	*Karamah al auliya'*

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- ◌َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ◌ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ◌ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	*Fa'ala*
ذكر	Kasrah	Ditulis	*Zukira*
يذهب	Dammah	Ditulis	*Yazhabu*

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جاهليّة	Ditulis	*Jahiliyyah*
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	*Tansa*
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	*Karim*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	*Furud*

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	*Ai*
بينكم	Ditulis	*Bainakum*
2. fathah + wawu mati	Ditulis	*Au*
قول	Ditulis	*Qaul*

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

أأنتم	Ditulis	*a'antum*
أعدّت	Ditulis	*u'iddat*
شكرتم لئن	Ditulis	*la'in syakartum*

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن	Ditulis	*Al-Quran*
القياس	Ditulis	*Al-Qiyas*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

السّماء	Ditulis	*As-sama'*
الشّمس	Ditulis	*Asy-syams*

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	*Zawi al-furud*
أهل السّنة	Ditulis	*Ahl as-sunnah*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur Alhamdulillah berkat rahmat, taufiq, dan hidayah Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya sholawat beserta salam senantiasa tetap tercurahkan keharibaan Nabi Agung Muhammad SAW. Beliau adalah nabi yang patut kita teladani akhlaqnya sampai datangnya hari kiamat. Semoga kita semua dapat mengikuti teladan beliau, aamiin.

Skripsi ini merupakan wujud karya terakhir saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tiada kebahagiaan yang terkira kecuali akhir dari sebuah proses dan perjuangan adalah buah yang manis. Tidak berhenti di sini, semoga saya dapat menjadi tauladan di kehidupan beragama, bermasyarakat dan bernegara, aamiin. Penulisan tugas akhirini tidak mungkin dapat penulis selesaikan sendiri, pasti ada banyak sekali bantuan dari pihak lain selain diri sendiri. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Yudian Wahyudi, M.A, Ph. D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4. Bapak Rasyid Nur Anggara Putra, S.pd.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mengarahkan, membimbing penulis selama menempuh pendidikan, meluangkan waktu, dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Farid Hidayat, S.H., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, perbaikan dengan penuh kesabaran serta memberi dukungan dari awal proses skripsi sampai tahap akhir skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Keluargaku tercinta yang sabar mendidik, menyayangi, memberikan cinta, menasehati, memberikan doa, motivasi, dukungan secara moril maupun materil, dan kasih sayang yang terbaik.
9. Terimakasih untuk sahabat-sahabat kuZarrin Algifary, Aulia, Aben, Emon, Aslam, Helmy, Dedat, Zakir, Ni'imma Hiya Sa'idah, Della Octarini, Firdayanti, Risda, dan Atira, yang selalu menghibur, membantu, dan mendukung saya selama ini.
10. Terimkasih untuk teman-teman Perbankan Syariah A, serta seluruh teman Perbankan Syariah 2015 yang memberikan semangat selama ini.
11. Keluarga Musholla Alfath, Pak Darsono, Ustad Agus, Pak Triyanto beserta keluarga, mas Danu dan istri, Budi Farmawindo, Raheem, Adit, Pak Jadi,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Pak Nendi, mas Yanto, pak Teguh, bu Ani dan lain-lain, yang telah memberikan semangat selama ini dalam mengerjakan skripsi.

12. Keluarga KKN 96 Kelompok 218, Afri, Annis Fathonah, Hasan Budiyanto, Silvia Witri, Ali, Ami, Asmarani Zudha, Robiatus Solehah, Utamiatul Khomsah, serta keluarga mbah Sugiono. Terimkasih atas keakraban, kehangatan, kekompakan, suka duka, canda tawanya sampai saat ini.
13. Terima kasih juga kepada IKRH Yogyakarta, terutama angkatan 24 yang telah memberi semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
14. Semua pihak yang turut berjasa, hingga terselesaikannya skripsi ini tidak mungkin penyusun sebut satu persatu.

Disamping itu penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 29 November 2019
Hormat Saya,

Adhlin Nazir
NIM 15820043

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR ..... **ii**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iv**

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **xiii**

DAFTAR ISI ..... **xvi**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xx**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxi**

ABSTRAK ..... **xxii**

ABSTRACT ..... **xxiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 9

E. Sistematika Pembahasan 10

BAB II LANDASAN TEORI **12**

A. Kerangka Teori 12

1. TAM 12

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2. *Internet Banking* 14
3. Keputusan Nasabah 14
4. Persepsi Teknologi Informasi 16
5. Persepsi Manfaat 17
6. Persepsi Kemudahan 19
7. Fitur Layanan 21
B. Telaah Pustaka 23
C. Hipotesis 28
D. Kerangka Pemikiran 31
BAB III METODE PENELITIAN 33
A. Jenis Penelitian 33
B. Waktu dan Tempat Penellitian 33
C. Sumber Data 33
D. Metode Pengumpulan Data 34
E. Populasi dan Sampel 35
F. Analisis Statistik Deskriptif 36
G. Instrumen Penelitian 36
H. Definisi Operasional Variabel 38
1. Variabel 38
2. Definisi Operasional Variabel 39
1. Variabel *Independent* 39
2. Variabel *Dependent* 41
I. Alat Uji Instrumen Penelitian 46
1. Uji Validiatas 46
2. Uji Reliabilitas 47

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

J. Teknik Analisis Data 47
1. Uji Asumsi Klasik 47
2. Analisis Regresi Linier Berganda 50
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 53
A. Hasil Kesimpulan Data 53
B. Analisis Deskriptif 53
C. Hasil Uji Instrumen Data 56
E. Hasil Uji Asumsi Klasik 59
F. Hasil Regresi Linier Berganda 64
G. Hasil Uji Hipotesis 66
H. Pembahasan 70
BAB V PENUTUP 79
A. Kesimpulan 79
B. Saran 80
DAFTAR PUSTAKA 82
LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert 37

Tabel 3.2 Indikator Variabel 43

Tabel 3.3 Instrumen Penelitian 44

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan *Internet Banking* 54

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 54

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 55

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 55

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 57

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas 58

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas 59

Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Heteroskedastisitas 62

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas 63

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 64

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi 66

Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan F 67

Tabel 4.13 Hasil Uji Signifikan t 68

Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis 71

Tabel 4.15 Detail Jawaban Kusioner Variabel Persepsi Tekologi Informasi 72

Tabel 4.16 Detail Jawaban Kusioner Variabel Manfaat 74

Tabel 4.17 Detail Jawaban Kusioner Variabel Kemudahan 76

Tabel 4.18 Detail Jawaban Kusioner Variabel Fitur Layanan 77

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 *Technology Acceptance Model* (TAM) 13

Gambar 2.2 kerangka pemikiran 32

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas..... 60

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 61

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN xxiv

LAMPIRAN 2 DATA TABULASI xxviii

LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI PENYEBARAN KUESIONER xliv

LAMPIRAN 4 HASIL OLAHAN DATA SPSS 24.00 xlv

LAMPIRAN 5 *CURRICULUM VITAE* lv

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi teknologi informasi, manfaat, kemudahan dan fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* (studi kasus pada Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta). Populasi penelitian ini adalah nasabah bank syariah mandiri, dimana teknik sampel menggunakan teknik analisis linier berganda. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan 100 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi berdanda dengan SPSS 24.00. Dari hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa pengaruh persepsi teknologi informasi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*, manfaat secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*, kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*, dan fitur layanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking.* Sedangkan secara simultan persepsi teknologi informasi, manfaat, kemudahan, dan fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking.*

Kata kunci : persepsi teknologi informasi, manfaat, kemudahan dan fitur layanan, keputusan nasabah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceptions of information technology, benefits, convenience and service features on customer decisions using internet banking (case study on yogyakarta independent Islamic banks). The population of this research is the customers of independent Islamic banks, where the sample technique uses multiple linear analysis techniques. Thus, this study uses 100 respondents. The method of data analysis in this study is a quantitative approach using validity, reliability, classic assumption and regression tests with SPSS 24.00. The results of the study provide empirical evidence about the perception of information technology that partially influences decisions using internet banking, benefits partially affect customer decisions using internet banking, convenience partially influences customer decisions using internet banking, and service features partially affect decisions customers use internet banking. While simultaneous perception of information technology, benefits, convenience, and service features affect customer decisions using internet banking.

Key word: perceptions of information technology, benefits, convenience,service features, customer decisions.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan lembaga keuangan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang begitu pesat. Selain itu dukungan dari pemerintah juga membela lembaga keuangan karena mampu memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi seperti sekarang ini salah satu aspek yang paling menonjol adalah sektor industri keuangan, karena sebagian masyarakat di Indonesia berada pada level menengah kebawah. Inilah yang memacu tingkat pertumbuhan lembaga keuangan khususnya syariah. Selain itu penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam, sehingga makin berkembang pola pikir masyarakat untuk beralih ke sektor keuangan syariah.

Berdasarkan data dari CNN Indonesia, hingga September 2019 pangsa pasar keuangan syariah tercatat mencapai 8,69% dan pangsa pasar perbankan syariah 5,94% (www.cnnindonesia.com). Masih kecilnya pangsa pasar yang dimiliki lembaga keuangan syariah di Indonesia menunjukkan peluang pasar yang masih besar sekaligus tantangan besar untuk bersaing dengan lembaga keuangan konvensional. Hal ini dapat dilakukan jika bersamaan dengan peningkatan pemakaian teknologi informasi. Perkembangan zaman dan teknologi membuat pemasar barang dan jasa menjadi sangat banyak, sehingga terbentuk persaingan yang cukup besar dalam sebuah industri, tidak terkecuali industri perbankan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Teknologi kini sudah menjadi kebutuhan penting dalam operasional bisnis, baik teknologi informasi maupun komunikasi. Arus inovasi teknologi terus berkembang mulai dari internet hingga sistem telepon yang mampu mempengaruhi dunia bisnis. Teknologi mampu merubah hubungan perusahaan dengan pelanggan (Kenneth dan Jane: 2007). Semakin berkembangnya bidang teknologi, maka akan berpengaruh dan mendukung kemajuan di bidang-bidang lainnya, seperti bidang perbankan. Perbankan juga memanfaatkan perkembangan teknologi untuk menarik nasabah agar menginvestasikan dananya dengan segala kemudahan dan keamanan yang ditawarkannya. Dengan menggunakan teknologi internet perbankan ingin meningkatkan kualitas pelayanannya. Internet adalah inovasi yang memiliki peluang dalam perkembangannya. Layanan berbasis teknologi dikembangkan bank dalam bentuk layanan *Electronic Banking* (*e-banking*). kemudahan dan efesiensinya membuat *e-banking* diminati dan mudah diterima oleh nasabah.

Saat ini layanan *internet banking* tidak hanya berlaku pada bank konvensional saja, perkembangan *internet banking* pada perbankan syariah berkembang begitu pesat, khususnya untuk *membantu* operasional perbankan. Munculnya perbankan syariah tersebut merupakan suatu pilihan bagi masyarakat. Salah satu bank syariah di Indonesia yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), yang merupakan bank milik pemerintah yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah. Bank Syariah Mandiri merupakan yang beroperasi yang menggunakan prinsip-prinsip islam. Sebagian

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

masyarakat memilih bank syariah karena sudah terbukti dalam penerapannya berpedoman pada hukum islam. Hal ini berlaku pada Bank Syariah Mandiri dimana mampu bersaing dengan bank-bank lain yang telah ada sebelumnya.

PT. Bank Syariah Mandiri akan fokus pada pengembangan digital banking pada 2019. Untuk alokasi Capex atau belanja digital atau IT saja akan digelontokan sebesar Rp. 270 Miliar. Sementara pada tahun lalu, Capex untuk digital atau IT sebasar Rp. 190 Miliar. Diketahui pengguna mobile banking berkontribusi dalam pertumbuhan profit mandiri syariah tahun 2018 sebesar 20%. Adapun layanan perbankan digital mandiri syariah selain aplikasi mobile banking, yakni rekening online dan layanan asisten interaktif Aisyah. Sampai akhir 2018, transaksi melalui *e-channel* mencapi 80,76 juta transaksi atau tumbuh 8,15% dari tahun sebelumnya. Sementara itu fitur yang saat ini tengah dikembangkan adalah QR Pay serta layanan *crowdfunding*. Mandiri Syariah juga menghadirkan fitur wakaf digital melalui *mobile banking* dan web khusus, selain fitur pembayaran zakat yang sudah tersedia di mesin ATM dan *mobile*. (www.kompas.com).

Transaksi mobile banking dan internet banking sejumlah bank besar terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah kian mnenyenangi transaksi secara non tunai. PT Bank Negara Indonesia (BNI). Pengguna mobile banking BNI saat ini mencapai 4,2 juta, sedangkan pengguna aktif internet banking sekitar 2 juta. Transaksi yang paling banyak dilakukan lewat keduanya adalah transfer dana, pembelian

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dan pembayaran pulsa/data untuk telkom serta pembayaran dan pembelian PLN. Sementara PT Bank Mandiri Tbk, dari senior Vice President Transaction Banking Retail Sales Bank Mandiri Thomas Wahyudi bilang, sudah lebih dari 45% nasabah Bank Mandiri atau sekitar 8,8 juta terdaftar sebagai pengguna *mobile* dan *internet banking*. Sedangkan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk pengguna *internet banking* perseroan sudah 15,46 juta dan mobile banking 24,21 juta.

Dapat disimpulkan dari data diatas bahwasanya pengguna mobile dan internet banking terbanyak adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI), maka dari itu Bank Syariah Mandiri harus meningkatkan fitur layanan yang ada dalam sistem Bank Syariah Mandiri, sehingga nasabah akan menyadari bahwa pentingnya *internet banking*.

Kegiatan masyarakat yang semakin padat menyebabkan sebagian masyarakan tidak memiliki waktu ke bank untuk melakukan transaksi keuangan. Hal ini akan menjadi kendala ketika pada suatu saat timbul kebutuhan penting dan mendesak seperti transfer uang kepada keluarga yang sangat membutuhkan. Solusi atas kondisi tersebut, bank syariah mandiri yang merupakan bank syariah terbesar di Indonesia telah memiliki *internet banking* (BSM *Net Banking*). Produk layanan Bank Syariah Mandiri yang memberikan kenyaman bertransaksi perbankan bagi nasabah adalah BSM *internet banking*. Layanan ini sangat cocok bagi institusi maupun individu yang membutuhkan layanan perbankan secara mudah, cepat, dan aman.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BSM *internet banking* menyediakan beragam fitur mulai dari transfer uang, informasi saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, internet, PLN, isi ulang pulsa hingga informasi mutasi rekening. Semua itu bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja, asalkan memiliki *gadget* dan koneksi internet. Transfer uang secara real time dapat dilakukan melalui BSM *internet banking* baik transfer antar rekening BSM maupun transfer ke bank lainnya. Selain itu, bukti transfer dapat dicetak untuk kenyamanan nasabah. Fitur informasi saldo rekening pribadinya secara langsung. Sedangkan informasi mutasi rekening tiga bulan terakhir dapat di akses lengkap dengan keterangan transaksinya. Selain kemudahan yang disebutkan diatas, BSM *internet banking* juga dapat di pergunakan untuk pembayaran premi asuransi Takaful dan ragam pembayaran lainnya. Semua kelengkapan fitur merupakan wujud komitmen Bank Syariah Mandiri dalam memberikan kemudahan bagi nasabah. Dengan membuka tabungan BSM atau Giro BSM diseluruh kantor cabang BSM serta mengisi aplikasi pembukaan BSM *internet banking*, semua kemudahan tersebut dapat dinikmati oleh nasabah.

Berdarkan hasil survei dari salah satu lembaga penelitian di Indonesia, yaitu MARS (*Marketing Research Specialist*) pada tahun 2013 terungkap bahwa dari 1.710 nasabah di 5 kota besar di Indonesia (Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya dan Medan) yang disurvei, sebanyak 34,7% menyatakan mengerti *internet banking* dan hanya 8,1% yang memiliki *internet banking* untuk melakukan aktifitas bertransaksi secara aktif. Melanjutkan dari hasil survei MARS, Nasabah bank di Indonesia sebagian

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

besar mengunakan *internet banking* hanya untuk sekedar melihat saldo, oleh sebab itu bank perlu meningkatkan strategi agar semakin banyak nasabah yang menggunakan *internet banking* dengan tujuan agar *value* yang diberikan nasabah bank semakin tinggi. Transaksi *e-payment* dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah bank sangat bisa merasakan manfaat *internet banking* ini. Suatu produk atau jasa mungkin sudah tersedia untuk beberapa waktu, tetapi yang penting bagi bank adalah memahami perilaku konsumen tentang produk untuk pertama kalinya dan memutuskan apakah akan mengadopsinya, karena fasilitas *internet banking* tergolong baru bagi masyarakat Indonesia.

Menurut Jogiyanto (2007) persepsi manfaat penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa mnggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Kegunaan persepsisan merupakan suatu kepercayaan mengenai proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang percaya bahwa menggunakan sistem informasi berguna maka ia akan menggunakannya, jika tidak maka ia tidak akan menggunakannya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jogiyanto (2007) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *internet banking* lainnya adalah fitur. Fitur merupakan hal yang juga dipertimbangkan konsumen dalam membeli sebuah produk. Konsumen akan selalu menyesuaikan fitur yang dimiliki produk dengan harga yang ditawarkan (Kotler dan Amstrong, 2008). Fitur produk merupakan alat yang kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari produk pesaing.

Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta memiliki keunggulan salah satunya yaitu kemudahan yang di dapat ketika nasabah ingin mengetahui informasi tentang layanan 24 jam yang di berikan oleh Bank Syariah Mandiri dan tata cara membuka layanan tersebut, nasabah Bank Syariah Mandiri dapat melakukan pembuatan *internet banking* di Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta yang dilakukan setelah pembukaan rekening dan memiliki identitas penduduk (KTP).

Berdasarkan fenomena-fenomena masalah tersebut, ditemukan adanya dugaan pengaruh persepsi teknologi informasi, manfaat, kemudahan, dan fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*. Adanya dugaan diatas, maka tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Manfaat, Kemudahan, dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta**)"

.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat disusun yaitu:

1) Bagaimana pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*?
2) Bagaimana pengaruh manfaat terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*?
3) Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*?
4) Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dapat disusun yaitu:

1) Untuk mengetahui pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.
2) Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.
3) Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.
4) Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam menganalisis penelitian persepsi tekonologi informasi, manfaat, kemudahan dan fitur layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* yaitu sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan memperkaya khasanah ilmiah serta sebagai bahan tambahan pustaka terutama tentang persepsi tekonologi informasi, manfaat, kemudahan dan fitur layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

b. Secara praktis

1. Bagi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Manfaat penelitian ini yaitu menambah daftar referensi dan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dikemudian hari. Dengan penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Bank Syariah penyedia layanan *internet banking*

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Bank Syariah untuk mengembangkan cara pemasaran dan faktor *mix market* agar mahasiswa lebih tertarik dengan fitur layanan berupa *internet banking*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Bagi peneliti selanjutnya

Memberikan gambaran dan informasi yang bermanfaat mengenai persepsi teknologi informasi, manfaat, kemudahan dan fitur layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab dan setiap bab terbagi dalam beberapa sub dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, pada bab ini dibahas beberapa sub bab yang terdiri dari latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan yang menjadi acuan untuk menyusun landasan teori, metodologi penelitian dan analisis data serta pengujian hipotesis

Bab II landasan teori, pada bab ini dibahas landasan teori yang berisi tentang telaah pusataka, kerangka teoritik, dan hipotesis. Landasan teori dijadikan pedoman untuk menentukan metode penelitian yang dilakukan.

Bab III metodologi penelitian, pada bab ini memuat tentang metode penelitian dan variabel peneilitan yang hasilnya di analisis dan dibahas pada bab empat.

Bab IV analisis dan pengujian hipotesis, pada bab ini dibahas analisa data dan pengujian hipotesis yang terdiri dari uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, realibilitas, multikoleniaritas, heteroskedastisitas, dan uji

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

hipotesis yang meliputi uji stastistik F, kemudian dilanjutkan dengan pembahasan hasil yang diperoleh.

Bab V penutup, pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh bab seluruhnya, saran untuk penelitian selanjutnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh persepsi, teknologi informasi, manfaat, kemudahan dan fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta menggunakan alat analisis berganda menggnakan *software* SPSS versi 24.00, sebagaimana telah dijelaskan pada bab-bab sebelumya, maka ddapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Berdasarkan Uji T pada variabel persepsi teknologi informasi diketahui bahwa t hitung variabel persepsi yaitu 2,671> t tabel 1,98525 dengan signifikansi 0,009< 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi teknologi informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta.
b. Berdasarkan Uji T pada variabel manfaat diketahui bahwa t hitung variabel manfaat yaitu 4,000< t tabel 1,98525 dengan signifikansi 0,000<0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta.
c. Berdasarkan Uji T pada variabel kemudahan diketahui bahwa t hitung variabel kemudahan yaitu 0,4095> t tabel 1,98525 dengan signifikansi 0,000< 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta.

d. Berdasarkan Uji T pada variabel fitur layanan diketahui bahwa t hitung variabel persepsi yaitu 2,809> t tabel 1,98525 dengan signifikansi 0,006< 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta.
e. Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 116,564 lebih besar daripada F tabel yaitu 2,46 dengan signifikansi 0,000 kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa keputusan menggunakan *internet banking* dapat dijelaskan oleh persepsi teknologi informasi, manfaat, kemudahan dan fitur layanan. Maka dapat disimpulkan bahwa independen yaitu persepsi teknologi informasi, manfaat, kemudahan dan fitur layanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen keputusan menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diambil, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Penelitian ini belum dapat menggunakan seluruh variabel yang memepengaruhi keputusan menggunakan *internet banking*, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat menemukan variabel yang mempengaruhi keputusan menggunakan *internet banking*.

2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama diharapkan melakukan penyempurnaan dengan memperluas ruang lingkup terkait variabel dan jumlahnya maupun teknik analisis data.
3. Bank Syariah Mandiri, kualitas pelayanan *internet banking* yang diberikan Bank Syariah Mandiri sudah baik, namun perlu ditingkatkan fitur-fitur menarik dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri sehingga diharapkan dapat menarik masyarkat untuk menggunakan produk Bank Syariah Mandiri.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Jogiyanto. 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: CV Andi Offset

Katsir, 2011. Kemudahan Dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir. Jakarta: Gema Insani.

Kotler, Philip dan Amstrong Garry. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Kenneth dan Jane. 2007 "Sistem Informasi Manajemen". Edisi ke-10: Jakarta: Salemba Empat.

Nurastuti, Wiji (2011). Teknologi Perbankan. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Shihab, 2017. Tafsir Al-Misbah. Jakarta: Lentera Hati.

Shihab, 2002. Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an. Jakarta: Lentera Hati.

Sugiono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (*Mix Methods*). Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.

Wiyono, Gendro. (2011). Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS dan Smart PLS. Yogyakarta: STIM YKPN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Skripsi

Adityo. (2011). "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Situs Kaskus. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro". *Skripsi.*

Haqiqi. (2017). "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Net Banking* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Kelapa Dua Tangerang)". *Skripsi*.

Juliansya. (2018)."Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* (Nasabah BNI Syariah Palembang". *Skripsi.*

Nadlifah. (2018). "Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Sikap Positif Mahasiswa prodi Ekonomi Syariah Uinsa Angkatan 2014-2016 Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah". *Skripsi*.

Pangesti. (2018). "Perngaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan Dan Persepsi Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasis Pada Nasabah Bank Syariah Yogyakarta)". *Skripsi*.

Sita, (2018). "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* Pada Santri Nurul Ummah". *Skripsi.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jurnal

Ahmad dan Pambudi. (2014). "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Program Layanan Internet *banking* BRI)". *Jurnal Studi Manajemen, Vol.8, No 1, april 2014.*

Aini. (2016). "Pengaruh Kepercayaan, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Mandiri Di Surabaya". *Artikel ilmiah.*

Alifia. (2016). "Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking* Nasabah Bank Bca Di Surabaya". *Artikel ilmiah.*

Ardyanto, Susilo, dan Riyadi. (2015). "Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Menggunakan *E-Commerce* terhadap Keputusan Pembelian Online (Survei Pada Konsumen www.petersaysdenim.com)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 22No. 1 Mei2015.*

Ayuningtiyas dan Gunawan. (2018). "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam". *Journal of Applied Business Administration Vol 2, No 1,Maret 2018.*

Elsye. (2017). "Pengaruh Persepsi, Kepribadian Dan Sikap Terhadap Keputusan Pengembang Perumahan Menjadi Mitra Bank Syariah Pekanbaru". *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil Volume 7, Nomor 0,April 2017.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Hayati dan Sutisna. (2015). "*Factors Affecting The Interest Of Customers Of Internet Banking*" *Jurnal Nisbah Vol 1 Nomor 1 Tahun 2015.*

Hidayat, I., Arifin, R., & Priyono, A. A. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Harga dan Kualitas Informasi Penggunaan *E-commerce* Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* Pada Situs Bukalapak.com. Jurnal Unisma.

Khoiroh, Z. (2016). "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* (Studi Pada Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung). *Skripsi*.

Mentayani, Rusmanto,dan Rahmiati. (2016). "Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *internet banking*". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.9 No.2 September 2016.*

Michael, Christoper, dan Junhua. (2012). "*The Factors Impacting On Customer's Decisios To Adopt Internet Banking*". *banks and Bank Systems. Volume 7. Issue 3. 2012*

Oktabriantono, Sulindawati, dan Dewi. (2017). "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan *E-Banking* Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha". *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Pogram S1 (Vol: 8 No: 2 Tahun 2017).*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Rithmaya, (2016). "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan *internet banking*". *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen Volume 16, No. 1, 2016.*

Sobirin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasaan Nasabah Di PT Bank BRI Unit Aviari Batam (Persero) Tbk. Skripsi pada Politeknik Negeri Batam.

Theriady dan Ginting. (2015). "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking (Studi Kasus: PT.Bank BPRKS Bandung)". *Jurnal Informatika Vol. 14 No. 2 (2015).*

Wibowo. (2010). "Perilaku Konsumen Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Kopwan Syari'ah". *Jurnal dinamika manajemen.*

Website

https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-mobile-dan-internet-banking-di-sejumlah-bank-meningkat-tajam?page=all tanggal akses 18 Desember 2019

https://www.kompasiana.com/amp/purba.pratama/kemudahan-bertransaksi-melalui- bsm-e-banking tanggal akses 18 Desember 2019

https://setkab.go.id/buka-pasar-rakyat-presiden-jokowi-peluang-jasa-keuangan-dan- ekonomi-syariah-terbuka-lebar/ tanggal akses 18 Desember 2019

https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190911034328-78-429312/knks-sebut-pertumbuhan-pangsa-pasar-keuangan-syariah-stagnan tanggal akses 8 Januari 2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA