

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN *HANDLING*
COMPLAIN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
LAYANAN DAN BERBASIS TEKNOLOGI DI BANK SYARIAH DALAM
MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada Nasabah BSI Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh

RIZZA FAUZATUR ROHMA

NPM. 21701083034



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

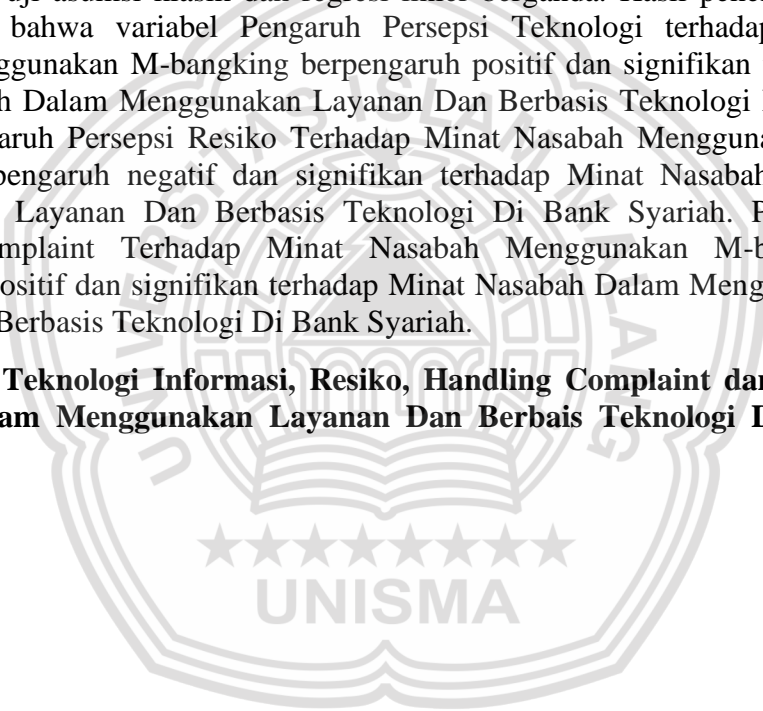
MALANG

2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Teknologi, Persepsi Resiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah. Alat pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Indikator penelitian ini adalah Teknologi Informasi, Resiko, Handling Complaint dan Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbais Teknologi Di Bank Syariah. Data yang digunakan adalah sumber data primer, yang diperoleh dari primer dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah yang menggunakan layanan teknologi di BSI letjen sutoyo malang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode purposive sampling. Sampel penelitian ini adalah 94 responden. Analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Persepsi Teknologi terhadap Minat Nasabah Menggunakan M-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah. Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan M-banking berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah. Pengaruh Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan M-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah.

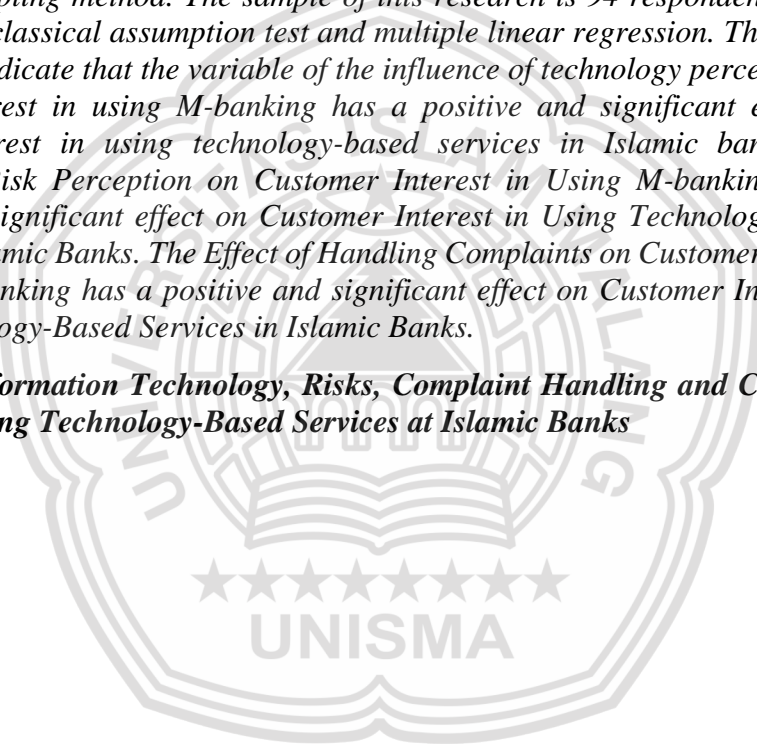
Kata Kunci : Teknologi Informasi, Resiko, Handling Complaint dan Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbais Teknologi Di Bank Syariah



ABSTRACT

This study aims to determine Technology Perception, Risk Perception and Handling Complaints on Customer Interests. The testing tool in this study uses multiple linear regression analysis. The indicators of this research are Information Technology, Risk, Handling Complaints and Customer Interest in Using Technology-Based Services in Islamic Banks. The data used is the primary data source, which is obtained from the primary by distributing questionnaires to customers who use technology services at BSI Letjen Sutoyo Malang. Sampling was done using purposive sampling method. The sample of this research is 94 respondents. Data analysis used classical assumption test and multiple linear regression. The results of this study indicate that the variable of the influence of technology perception on customer interest in using M-banking has a positive and significant effect on customer interest in using technology-based services in Islamic banks. The Influence of Risk Perception on Customer Interest in Using M-banking has a negative and significant effect on Customer Interest in Using Technology-Based Services in Islamic Banks. The Effect of Handling Complaints on Customer Interest in Using M-banking has a positive and significant effect on Customer Interest in Using Technology-Based Services in Islamic Banks.

Keywords: *Information Technology, Risks, Complaint Handling and Customer Interest in Using Technology-Based Services at Islamic Banks*





**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN *HANDLING COMPLAIN*
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN DAN
BERBASIS TEKNOLOGI DI BANK SYARIAH DALAM MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada Nasabah BSI Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh

RIZZA FAUZATUR ROHMA

NPM. 21701083034



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MALANG

2021



**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN *HANDLING COMPLAIN*
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN DAN
BERBASIS TEKNOLOGI DI BANK SYARIAH DALAM MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada Nasabah BSI Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh

RIZZA FAUZATUR ROHMA

NPM. 21701083034



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MALANG

2021



**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN *HANDLING COMPLAIN*
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN DAN
BERBASIS TEKNOLOGI DI BANK SYARIAH DALAM MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada Nasabah BSI Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

RIZZA FAUZATUR ROHMA

NPM. 21701083034



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

2021



**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN *HANDLING*
COMPLAIN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
LAYANAN DAN BERBASIS TEKNOLOGI DI BANK SYARIAH DALAM
MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Pada Nasabah BSI Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Rizza Fauzatur Rohma

NPM. 21701083034



Telah di setujui pada tanggal 03 September 2021

Dosen Pembimbing I

Nur Diana, SE, M.Si

Dosen Pembimbing II

Harun Al Rasyid, BS, MIEB, Ph.D



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jurusan : Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syariah

STATUS : TERAKREDITASI

Alamat : Jl. Mayjen Haryono No.193 Malang 65144 telp 0341 - 551932, 551822, Fax.: 0341 - 552249

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI
SKRIPSI**

Nama : **Rizza Fauzaturrohma**
Nomor Pokok Mahasiswa : **21701083034**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**
Jurusan : **Perbankan Syariah**

| NO | NAMA PEMBIMBING DAN PENGUJI | TANGGAL PERSETUJUAN UJIAN | TANDA TANGAN |
|----|----------------------------------|---------------------------|--------------|
| 1 | NUR DIANA, SE, M.Si | 25 Agustus 2021 | |
| 2 | Harun Al Rasyid, BS, MIEB, Ph.D | 25 Agustus 2021 | |
| 3 | Hj. MASLICHAH, SE, M.Si, Ak., CA | 25 Agustus 2021 | |

Malang, 18 September 2021
Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Harun Al Rasyid, BS, MIEB, Ph.D





SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO, DAN *HANDLING COMPLAIN* TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN DAN BERBASIS TEKNOLOGI DI BANK SYARIAH DALAM MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Pada Nasabah BSI Kota Malang)

RIZZA FAUZATUR ROHMA
NPM : 21701083034

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal : 3 September 2021

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

NUR DIANA SE, M.SI

Pembimbing Pendamping

HARUN AL RASYID, BS, MIEB, PH.D

Anggota Penguji Lain

Hj. MASLICHAH, SE, M.SLAK.,CA.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan
guna memperoleh gelar :

SARJANA EKONOMI

Tanggal : 3 September 2021



NUR DIANA, SE., M.SI

Ketua Jurusan

HARUN AL RASYID, BS, MIEB, PH.D



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jurusan : Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syariah

STATUS : TERAKREDITASI

Alamat : Jl. Mayjen Haryono No.193 Malang 65144 telp 0341 - 551932, 551822, Fax.: 0341 - 552249

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : **Rizza Fauzaturrohma**
NPM : **21701083034**
Program Studi : **Pbs**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh persepsi teknologi, resiko dan handling complain terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan berbasis teknologi di bank syariah indonesia dalam masa pandemi covid19

Yang diuji pada tanggal : 25 Agustus 2021 adalah benar-benar merupakan hasil karya saya.

Dan saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat atau keseluruhan hasil tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat maupun pikiran penulis lain yang diakui sebagai hasil tulisan saya sendiri, dan dalam Skripsi ini tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya secara sengaja maupun tidak sengaja melakukan hal tersebut diatas, maka saya menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri dan jika terbukti saya melakukan hal tersebut diatas seolah-olah hasil karya saya sendiri, maka gelar dan Ijazah yang diberikan Universitas Islam Malang berhak untuk dibatalkan.

ng, 18 September 2021
membuat pernyataan,

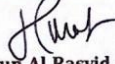


Rizza Fauzaturrohma

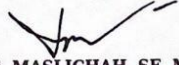
Saksi I (Pembimbing Utama merangkap Ketua Dewan Penguji)


NUR DIANA, SE, M.Si

Saksi II (Pembimbing merangkap Anggota Dewan Penguji)


Harun Al Rasyid, BS, MIEB, Ph.D

Saksi III (Anggota Dewan Penguji)


Hj. MASLICHAH, SE, M.Si, Ak., CA



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
(U N I S M A)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TERAKREDITASI**

Program Studi : 1. Manajemen 2. Akuntansi 3. Perbankan Syariah

Jalan Mayjend Haryono 193 Malang, Jawa Timur 65144 Indonesia Telp. 0341-582366, 551932 ext. 122 Fax. 0341-552249 E-mail: fe@unisma.ac.id Website: unisma.ac.id

SURAT KETERANGAN

1691/B43/U.08/KPS/G.46/IX/2021

Assalamu'alaikum War. Wab

Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi & Bisnis dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa kami dibawah ini :

N a m a : **RIZZA FAUZATUR ROHMA**
Nomor Induk Mahasiswa : **21701083034**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
dengan Judul Penelitian : **PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO DAN HANDLING
COMPLAIN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN LAYANAN DAN BERBASIS TEKNOLOGI DI BANK
SYARIAH DALAM MASA PANDEMI COVID-19 (Studi pada
nasabah BSI kota malang)**

Telah menyelesaikan Penelitian di :
**Nasabah Yang Menggunakan Mobil Banking
Jl. Letjen Sutoyo No.77B, Lowokwaru, Kec. Lowokwaru
Kota Malang, Jawa Timur**

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum War. Wab

Malang, 23 September 2021
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


HARUN AL RASYID, BS., MIEB., Ph.D
NPP. 170904198432284



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Rizza Fauzaturrohma
 Tempat Tanggal Lahir : Lamongan, 22 September 1998
 Pokok Mahasiswa : 21701083034
 Nomor Nama Orang Tua : Arifin (Ayah)
 Musrifah (Ibu)

Riwayat Pendidikan:

| No. | Nama Sekolah | Kota/Kabupaten | Tahun Angkatan |
|-----|---------------------|----------------|----------------|
| 1 | MI NURUL HIDAYAH | LAMONGAN | 2010 |
| 2 | MTS NURUL HIDAYAH | LAMONGAN | 2013 |
| 3 | MA MATHOLI'UL ANWAR | LAMONGAN | 2016 |

Pengalaman Organisasi:

1. Pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang Periode 2017-2019.
2. Pengurus Himpunan Pengusaha Muda Indonesia Universitas Islam Malang

Pengalaman Magang:

1. Kantor Cabang BSI Malang Sutoyo ★★★★★





MOTTO

“Belajarlah Berdiri Dengan Kedua Kakimu Sendiri.

Semua Orang Punya Masalahnya Masing-Masing,

Maka Kamu Tidak Bisa Mengharapkan Orang Lain

Untuk Menyelesaikan Masalahmu”

“Perjuangan Ibarat Tangga Pijakan Yang Semakin Tinggi

Akan Semakin Berat Untuk Dilalui, Memang Berat Namun

Memberikan Kita Pelajaran Bahwa Sesudah Kesulitan

Akan Datang Kemenangan”

“you’ll never walk alone, because god is always on your

behind”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih saya ucapkan kepada pihak-pihak yang membantu dalam kelancaran pembuatan skripsi ini dan saya persembahkan skripsi ini untuk:

- Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan dan kemampuan untuk dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan maksimal.
- Untuk Kedua Orang Tua Bapak, Ibu. Terima kasih atas segala *support* yang telah diberikan selama ini, *support material* maupun *support mental*, karena tanpa dukungan kalian, saya tidak akan mampu sampai pada tahap menyelesaikan skripsi ini.
- Untuk Yang Tersayang Bagus, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya telah memberikan semangat, dukungan, motivasi dan doa serta pengorbanan mengenai kewajiban dalam penyelesaian skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dalam waktu yang cepat ini.
- Untuk sahabat-sahabat tersayang (Deajeng Putri Devi, Laily Nadiatur Rohma). Terima kasih selalu memberikan dukungan dan waktu hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Untuk Almamater Tercinta Saya, Universitas Islam Malang
- Dan yang terakhir, kupersembahkan untuk diri saya sendiri yang sudah bertahan dan berjuang sampai titik ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan petunjuk-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Dan *Handling Complain* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah Dalam Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Nasabah BSI kota Malang)”**

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi program sarjana perbankan syariah Universitas Islam Malang. Peneliti sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala hormat peneliti ucapkan terimakasih yang tiada terhingga, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Maskuri, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Malang.
2. Ibu Nur Diana, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
3. Bapak Harun Al Rasyid, BS, MIEB, PH.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
4. Ibu Nur Diana, SE., M.Si selaku dosen pembimbing utama skripsi atas diskusi, bantuan, motivasi dan bimbingan beliau.
5. Bapak Harun Al Rasyid, BS, MIEB, PH.D selaku dosen pendamping skripsi atas diskusi, bantuan, motivasi dan bimbingan beliau.
6. Bapak Harun Al Rasyid, BS, MIEB, PH.D selaku dosen wali atas nasihat dan bimbingan selama masa kuliah.

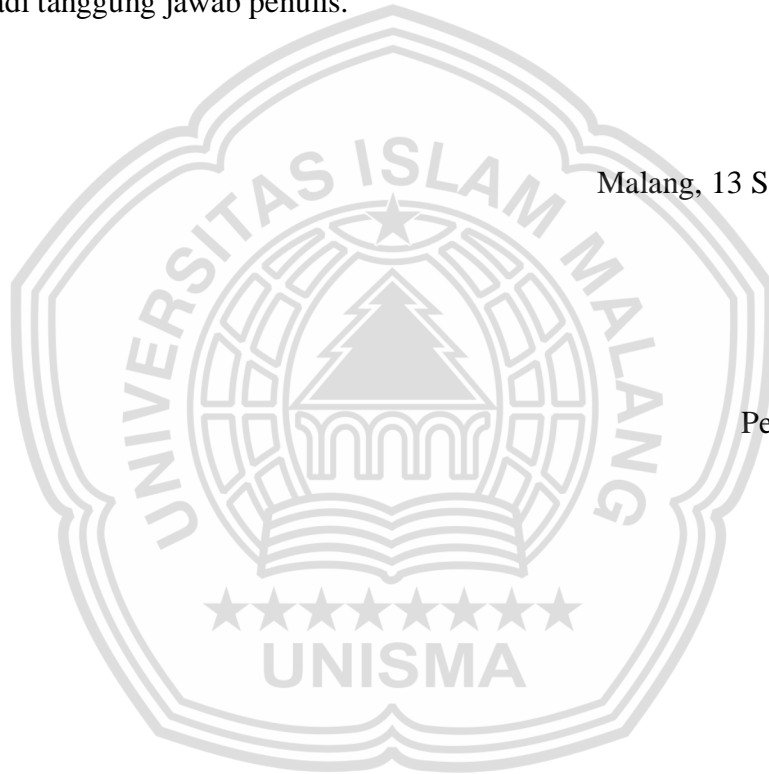
7. Ibu Hj. Maslichah, SE., M.Si., Ak., CA selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian dengan hasil yang baik.
8. Bapak Ibu seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang yang telah memberikan ilmu selama menempuh studi di bangku kuliah.
9. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang atas segala bentuk pelayanan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
10. Kedua orangtua, Ayahku tersayang (Arifin), Ibuku tercinta (Musrifa) yang sudah memberikan kasih sayang yang tak terhingga, nasihat, motivasi, doa serta bantuan materi hingga skripsi ini selesai.
11. Kakak tersayang (Heri Prasetyo, Ferdiansya, Garri Nacov) yang selalu menjadi pendukung dan penyemangat penulis dalam keadaan apapun.
12. Sahabatku tercinta dari awal maba sampai saat ini, (Deajeng putri devi, Ilmiyatin Nafi'ah, Liza Nur Aida) yang yang selalu memberikan motivasi serta penyemangat penulis dalam keadaan apapun.
13. Sahabat-sahabatku tersayang selama masa perkuliahan (Melly, Iphe, Hani, Majid, Silahuddin) yang selalu ada dalam keadaan apapun.
14. Teman temanku tersayang, Putri Nabila, Emak Vivi, Nanik, Selva, Selvi, Annisa, Nindy, Mia, Fitri, Aini, Devi, Sintanuria, Cemut, Cemot, Cemet, yang selalu memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
15. Teman temanku Ngopi Ubaidillah, Yusuf, Alfian, Zaki, Annas, Irfan, Rozak, yang selalu memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
16. Teman-teman Kos Neptunus 9 Farista Dina, Lestafina, Idho, Yuni, Anna, Sovi, Alif, Izzah,
Uus



17. Teman teman kelas Perbankan Syariah angkatan 2017 yang selalu memberikan support yang tiada akhir dalam proses penyelesaian skripsi ini
18. Orang-orang spesial, teman-teman, adik tingkat dan kakak tingkat yang selalu memberi support tiada henti.
19. Dan semua pihak yang turut membantu tersusunnya skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu.

Walaupun penulis telah menerima banyak bantuan, namun segala kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Malang, 13 September 2021



Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|--|------------------------------|
| MOTTO | 10 |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | 11 |
| ABSTRAK | 18 |
| BAB I | 20 |
| PENDAHULUAN | 20 |
| 1.1 Latar Belakang | 20 |
| 1.2 Rumusan Masalah: | 24 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 24 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 24 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 25 |
| BAB II | Error! Bookmark not defined. |
| TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Tinjauan Teori | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.1 Teori Minat | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.2 Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.3 Perbankan Syariah | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.4 Sejarah Bank Syariah di Indonesia | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.5 Digitalisasi Perbankan Syariah | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.6 Persepsi Teknologi | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.7 Persepsi Risiko | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.8 <i>Handling Complain</i> (Penanganan Keluhan) | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.9 Pandemi Covid-19 | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Kerangka Konseptual | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III | Error! Bookmark not defined. |
| METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.2 Lokasi Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.3 Waktu Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|------------------------------|
| 3.2.1 Populasi Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2 Sampel Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3 Variabel Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 1) Teknologi Informasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2) Risiko | Error! Bookmark not defined. |
| 3) <i>Handling Complaint</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 4) Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah Error! Bookmark not defined. | |
| 3.5 Sumber dan Metode Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.1 Sumber Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.2 Metode Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6 Metode Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.1 Uji Instrumen Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.2 Uji Normalitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.4 Uji Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV | Error! Bookmark not defined. |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1 Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1 Gambaran Umum Penyebaran Kuesioner | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2 Statistik Deskriptif | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1 Uji Instrumen | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.2 Uji Normalitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.5 Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V | Error! Bookmark not defined. |
| KESIMPULAN DAN SARAN | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1 Kesimpulan | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2 Keterbatasan | Error! Bookmark not defined. |



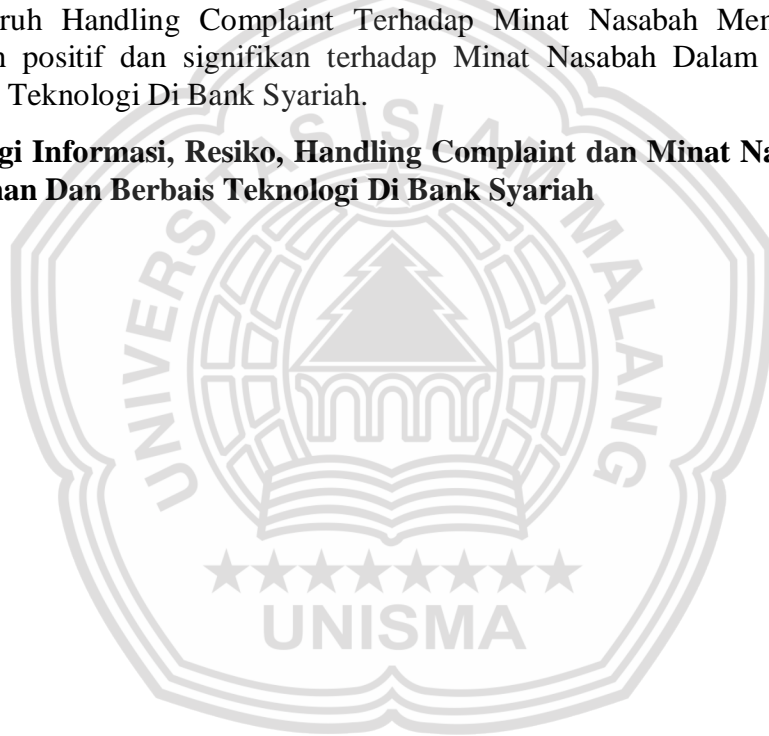
5.3 Saran Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Teknologi, Persepsi Resiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah. Alat pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Indikator penelitian ini adalah Teknologi Informasi, Resiko, *Handling Complaint* dan Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbais Teknologi Di Bank Syariah. Data yang digunakan adalah sumber data primer, yang diperoleh dari primer dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah yang menggunakan layanan teknologi di BSI letjen sutoyo malang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode purposive sampling. Sampel penelitian ini adalah 94 responden. Analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Persepsi Teknologi terhadap Minat Nasabah Menggunakan M-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah. Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan M-banking berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah. Pengaruh *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan M-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbasis Teknologi Di Bank Syariah.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Resiko, Handling Complaint dan Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Dan Berbais Teknologi Di Bank Syariah

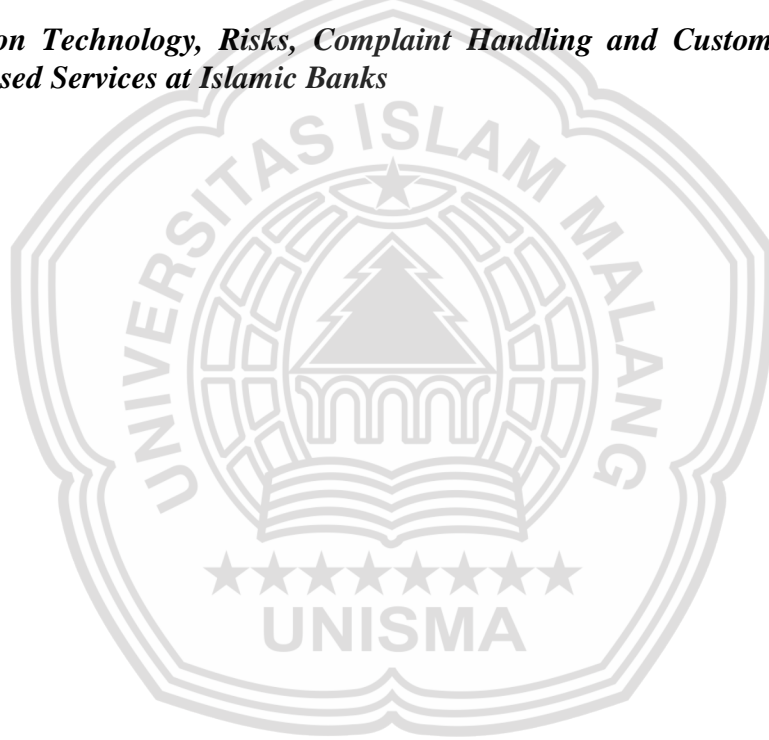




ABSTRACT

This study aims to determine Technology Perception, Risk Perception and Handling Complaints on Customer Interests. The testing tool in this study uses multiple linear regression analysis. The indicators of this research are Information Technology, Risk, Handling Complaints and Customer Interest in Using Technology-Based Services in Islamic Banks. The data used is the primary data source, which is obtained from the primary by distributing questionnaires to customers who use technology services at BSI Letjen Sutoyo Malang. Sampling was done using purposive sampling method. The sample of this research is 94 respondents. Data analysis used classical assumption test and multiple linear regression. The results of this study indicate that the variable of the influence of technology perception on customer interest in using M-banking has a positive and significant effect on customer interest in using technology-based services in Islamic banks. The Influence of Risk Perception on Customer Interest in Using M-banking has a negative and significant effect on Customer Interest in Using Technology-Based Services in Islamic Banks. The Effect of Handling Complaints on Customer Interest in Using M-banking has a positive and significant effect on Customer Interest in Using Technology-Based Services in Islamic Banks.

Keywords: *Information Technology, Risks, Complaint Handling and Customer Interest in Using Technology-Based Services at Islamic Banks*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam masa pandemi, pemerintah Indonesia memperhatikan tiga sektor, yaitu kesehatan, sektor riil dan perbankan. Pandemi Covid-19 menjadi permasalahan bagi perbankan, karena bisa menghasilkan permasalahan di sektor riil atau dunia usaha yang berpotensi menimbulkan persoalan di sektor perbankan, dikarenakan sektor perbankan merupakan lembaga intermediasi atau perantara yang mendukung kebutuhan dana investasi bagi dunia usaha. Perbankan syariah di Indonesia menghadapi sejumlah tantangan di tengah wabah Covid-19. Menurut Pengamat Ekonomi Syariah Adiwarmanto Karim menyampaikan kondisi industri Perbankan Syariah bisa lebih dulu memburuk dari pada industri bank konvensional. (Ilhami & Thamrin, 2021).

Beberapa sektor usaha terdampak oleh wabah pandemi virus Covid-19 termasuk sektor perbankan syariah. Oleh karena itu, agar sektor perbankan syariah dapat tetap eksis di tengah pandemi virus korona, maka perbankan syariah harus melakukan mitigasi risiko secara cermat, dan menggunakan strategi kreatif menghadapi kondisi yang serba tidak menentu saat ini. Jika bank syariah ingin keluar dari kondisi keterpurukan, maka sudah sepatutnya bank syariah tidak dapat menggunakan metode atau cara-cara lama dalam memasarkan layanan produk dan jasanya. Salah satu strategi yang dapat dilakukan bank syariah adalah dengan adanya digital banking. Layanan produk dan jasa harus dikonversi menjadi digital banking. Proses tersebut harus berjalan bertahap dan inisiasinya dilakukan secara terus menerus. Namun, tidak semua produk dan jasa harus menggunakan digital banking, terdapat bisnis inti yang masih membutuhkan fungsi oleh unsur manusia. Terdapat beberapa fungsi yang

melibatkan unsur manusia, sehingga keberadaannya tidak dapat digantikan oleh digital banking. Salah satu peran tersebut adalah aktivitas pendampingan dan konsultasi bisnis. Misalnya ketika nasabah bank yang bisnisnya terdampak akibat pandemi Covid-19, maka ia akan mendapatkan pendampingan dan konsultasi bisnis dari tenaga pemasar bank. (Habibah, 2020)

Tabel 1.1
Data Nasabah yang Menggunakan Bank Syariah
di Masa Pandemi Covid 19

| Tahun | Jumlah Nasabah Bank Umum | Jumlah Nasabah Unit Usaha | Total |
|---------------|--------------------------|---------------------------|------------|
| Desember 2020 | 23.272.903 | 5.080.581 | 28.353.484 |

Sumber : Statistik Perbankan Syariah, OJK Tahun 2020

Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat (nasabah) dan menyalurkannya kepada masyarakat. Bank yang merupakan lembaga kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uangnya dan mempercayakan bank dalam mengelola keuangannya. Dalam memenuhi kebutuhan nasabah serta meningkatkan pertumbuhan perbankan dan keuangan perbankan, maka bank berupaya untuk memaksimalkan pelayanan melalui perbankan digital yang dimana pada era modern saat ini dapat menjadikan alternatif utama bagi pengguna mobile banking. Dalam melakukan penerapan perbankan digital ini maka bank syariah harus mampu merubah model pemasaran dan model manajemen bank syariah. Tantangan bagi bank syariah dalam mengembangkan perbankan digital yaitu keengganan nasabah yang diakibatkan oleh pengalaman buruk. Untuk itu, pengembangan teori pemasaran layanan dalam perbankan digital membutuhkan pemahaman preferensi pelanggan dari kepuasan dan loyalitas pelanggan. (Vebiana, 2018).

Salah satu tujuan dalam melakukan digitalisasi bank ini adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah merupakan hal yang paling penting didalam industri perbankan yang merupakan sektor jasa. Nasabah akan dengan mudah berpindah kepada bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan. Fakta tersebut mengharuskan industri perbankan untuk kreatif dalam menciptakan keunggulan bersaing di tengah persaingan ketat memperebutkan nasabah dan menjaga kepuasannya sehingga menjadi nasabah yang loyal dan mampu meningkatkan laba bagi suatu perbankan, Keunggulan bersaing itu harus dilihat oleh nasabah sebagai keunggulan nasabah (*customer' s advantage*). Sehingga bank harus fokus pada pembentukan keunggulan nasabah yang dapat memberikan nilai dan kepuasan tertinggi yang berujung pada penggunaan layanan ulang dan akhirnya mampu meningkatkan profitabilitas bank yang tinggi juga. Untuk mencapai hal tersebut langkah utama pertama yang harus dilakukan oleh bank adalah mengukur tingkat kualitas layanan yang telah diberikan (Marlina, 2018)

Terlepas dari berbagai risiko masa depan yang akan dihadapi industri ini terhadap wabah Covid, digitalisasi produk dan layanan bank syariah harus dilaksanakan dengan cepat dan secara responsif. Penerapan teknologi digital akan mengikuti teori ekonomi yang menjelaskan hal itu kemajuan teknologi mengarah pada peningkatan produktivitas dan mendorong efisiensi perusahaan. Perusahaan yang ppefisien dan produktif akan meningkatkan kemampuannya untuk bersaing dan mendominasi pasar. Namun dalam praktiknya, tentunya masing-masing bank memiliki cara pandangnya masing-masing terkait urgensi tersebut dari fenomena perbankan digital. Hal ini tentu saja mempengaruhi daya saing mereka di mana bank menempatkan strategi digital sebagai strategi penting. Penerapan sistem digital banking pada perbankan syariah dinilai kurang agresif dibandingkan perbankan

konvensional. Sistem perbankan dengan teknologi digital bisa tampil fungsi penting bank sebagai lembaga perantara keuangan dan jasa keuangan penyedia dan di luar sebagai penasihat keuangan untuk pelanggan mereka. (Azizah et al., 2020)

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab mendefinisikan minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai dengan perasaan senang.

Sedangkan menurut Mappiare definisi minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari satu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.

Minat yang ada pada diri seseorang akan memberi gambaran dalam aktivitas untuk mencapai suatu tujuan. Minat merupakan suatu keinginan yang dimiliki oleh seseorang secara sadar. Minat tersebut mendorong seseorang untuk memperoleh subyek khusus, aktifitas, pemahaman, dan keterampilan untuk tujuan perhatian ataupun pencapaian yang diinginkan oleh seseorang tersebut. Minat juga berkaitan dengan perasaan seseorang tentang suka atau senang terhadap suatu objek atau aktivitas.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian tertarik untuk melakukan pengkajian dengan judul **“PENGARUH TEKNOLOGI, RESIKO DAN *HANDLING COMPLAIN* TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN DAN BERBASIS TEKNOLOGI DI BANK SYARIAH DALAM MASA PANDEMI COVID-19”**

1.2 Rumusan Masalah:

1. Bagaimana pengaruh persepsi teknologi, informasi, resiko dan *handling complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis teknologi di bank syariah dalam masa pandemi covid-19?
2. Bagaimana pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis teknologi di bank syariah dalam masa pandemi covid-19?
3. Bagaimana pengaruh resiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis teknologi di bank syariah dalam masa pandemi covid-19?
4. Bagaimana pengaruh *handling complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis teknologi di bank syariah dalam masa pandemi covid-19?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi teknologi, informasi, resiko dan *handling complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis teknologi di bank syariah dalam masa pandemi covid-19.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis teknologi di bank syariah dalam masa pandemi covid-19.
3. Untuk menganalisis pengaruh resiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis teknologi di bank syariah dalam masa pandemi covid-19.

4. Untuk menganalisis pengaruh *handling complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis teknologi di bank syariah dalam masa pandemi covid-19.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu bagi pihak Bank Syariah Indonesia untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, resiko dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis teknologi di Bank Syariah Indonesia Malang. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber tambahan, catatan dan acuan bagi Bank Syariah Indonesia dalam mengembangkan minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis teknologi.

2. Secara Praktis

a. Bagi Pihak Perbankan Syariah

Bagi perbankan syariah, penelitian ini dapat menjadi pedoman penggunaan sistem teknologi informasi digital banking tersebut dengan benar. Khususnya bagi pihak bank, untuk mengetahui sudah efektifkah penerapan layanan digital banking yang dimilikinya dan perbaikan-perbaikan yang perlu diperbaiki.

b. Bagi Pihak Nasabah

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan dalam memahami fitur-fitur dari penggunaan layanan digital banking yang ada di perbankan syariah.



c. Bagi DSN MUI

Membuat kebijakan di bidang perbankan syariah dalam layanan nasabah yang menggunakan teknologi yang dilakukan oleh perbankan syariah. Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional. Majelis ulama indonesia NO:117/DSN-MUI/11/2018 tentang layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan prinsip syariah



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Teknologi, Persepsi Resiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah. Alat pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Persepsi Teknologi, Persepsi Resiko dan *Handling Complaint* berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah. Saat ini perbankan syariah sudah cukup baik dalam hal kinerjanya, tetapi tidak dapat dipungkiri pada kenyataannya perbankan syariah masih banyak kekurangan dan kendala. Untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan dan berbasis syariah, hendaknya bank syariah meningkatkan mutu dan kualitasnya salah satunya adalah kesyariahan produk-produk yang ditawarkan sehingga masyarakat yang menabung di bank syariah dengan tujuan menghindari praktik riba benar-benar percaya terhadap bank syariah.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel Persepsi Teknologi, dan *Handling Complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel Persepsi Resiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Minat Nasabah.

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Adapun keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu tidak mampu memberikan informasi yang lebih mendalam yang bisa didapatkan dari setiap responden.
2. Terdapat banyak variabel yang bisa digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap Minat Nasabah, namun dalam penelitian ini hanya menggunakan Persepsi Teknologi, Persepsi Resiko dan *Handling Complaint* sebagai variabel independen; serta satu variabel dependen, yaitu Minat Nasabah. Sehingga untuk penelitian selanjutnya perlu adanya penambahan variabel-variabel independen yang lain agar mampu menjelaskan informasi yang diungkapkan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan penelitian, maka diajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menerapkan metode wawancara melalui kuesioner dengan ditambahkan teknik wawancara secara langsung, agar data dari responden akan lebih menggambarkan kondisi yang sesungguhnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain sebagai variabel independen yang terkait hubungannya dengan Minat Nasabah, misalnya Kualitas Layanan, Persepsi Biaya dan Persepsi Keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya Pratama. (2012). *Pengaruh Kompensasi Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Melalui Kepuasan kerja (Studi kasus Pada Karyawan PT Kawasan Berikat Nusantara Persero Jakarta)*.
- agustina, heny. (2017). STRATEGI MENINGKATKAN Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri) Heny. *Jurnal Manajemen KINERJA*, 3(1), 24–29.
- Amijaya, G. R. (2000). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking. *Interfaces*, 30, 117–118.
- ANSORI, A. (2016). Digitalisasi Ekonomi Syariah. *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.32678/ijej.v7i1.33>
- Anwar, M. F. (2018). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*.
- Artanti, Y., & Ningsih, L. (2013). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- bank indonesia. (2018). *Peraturan Bank Indonesia No. 7/7 Tahun 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*.
- bdul Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab. (2004). Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam. In *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*. (pernada me, p. 264).
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. 35(8), 938. [http://home.hia.no/~fwahid01/thesis/articles/Davis%2520et%250al%2501989\).pdf](http://home.hia.no/~fwahid01/thesis/articles/Davis%2520et%250al%2501989).pdf)
- dr. muhammad syafii antonio, m. e. (2017). *bank syariah dari teori ke praktik* (dadi m. . basri S.pd & . S.E farida r. dewi (eds.); cetakan ke). GEMA INSANI.
- Esthi Dwityanti. (2008). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri*". Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (04 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*

Update PLS Regresi (Badan Pene).

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (08 ed.). : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendarsyah, D. (2012). Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 1(1), 12–33. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v1i1.2>
- Juliansya, A. (2018). (Juliansya,2018) dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi pada Nasabah BNI Syariah Palembang)”. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Kadir, A., dan Triwahyuni, T. C. (2003). *Pengenalan teknologi informasi.*
- Krismanto. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Malik, R. A. (2020). *Pengaruh Complain Handling , Kualitas Layanan , Dan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan*. 1–161.
- McKeown, Patrick G. (2001). *Informastion Technology and The Networked*.
- Miftahuddin, M., & Hendarsyah, D. (2019). Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkulu Dengan Bank Mandiri KC. Bengkulu. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(1), 16–32. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Snapshot Perbankan Syariah Indonesia 2020. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–6. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Juni-2020.aspx>
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 927. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- republika. co.id. (2019). *di akses pada tanggal 02 juli 2021*. <https://www.republika.co.id/berita/q066mx423/emmobile-bankingem-mandiri-syariah-tingkatkan-pendapatan-bank>
- Saleh, A. M. (2010). *ublic Service Communicatio*. UMM Press.
- Santoso, S. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23* (Elekmedia).
- SEKAR ARFIAN. (2019). Pengaruh persepsi risiko dan persepsi teknologi informasi Terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking (Studi kasus pada nasabah bank bri syariah kcp ngawi. 283.
- Shinta EkaKartika. (2009). *Analisis Proses Penerimaan Sistem Informasi Icons Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Karyawan PT*.

Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

- Skinner, C. (2014). *Digital banking strategies to launch or become a digital bank*. 57(Singapore: Marshall Cavendish Internasional (Asia) Pte Ltd.).
- sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Alfabeta).
- sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis* (Alfabeta).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. (Alfabeta).
- Suharini, M. (2008). Persepsi Nasabah terhadap Penerapan Sistem Layanan Produk dan Jasa E Banking. *Ilmu Administrasi Dan Organisasi "Bisnis & Birokrasi"*, 15(03).
- Titis Widyastuti. (2008). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan konsumen terhadap pengaplikasian layanan mobile banking studi kasus di kota Yogyakarta. *Kripsi, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.
- Wang, Y.S., Wang, Y.M., Lin, H.H., and Tang, T. I. (2003). *Determinants of user acceptance of internet banking: An empirical study*. *International Journal of Service Industry Management (online journal from Proquest)*. 14(5), 501.
- www. Pengertianahli.com. (2014). pengertian minat apa itu. 15 April 2019. /pengertian-minat-apa-itu-minat.html?m
- Yudha, H. N. (2015). *Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta)*. 4(4), 1.
- Ilhami, & Thamrin, H. (2021). Analisis Dampak Covid 19 Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1), 37–45. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol14\(1\).6068](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol14(1).6068)
- Habibah, N. F. (2020). Tantangan Dan Strategi Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Covid-19. *Iqtishodiah*, 2(1), 1–9.
- Vebiana, V. (2018). Perbankan Digital , Pengalaman Pelanggan , dan Kinerja Keuangan Bank Syariah. *POLBAN*, 9, 747–751.
- Asti Marlina, W. A. B. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan nasabah bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 7(1), 14–34.
- Azizah, N., Azhari, A. R., & Wahyudi, R. (2020). Covid-19 outbreak : Islamic banking challenges in Indonesia. *Islam in World Perspectives Symposium*, 1(1), 134–141.