

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN COMPLAIN
HANDLING TERHADAP MINAT MASYARAKAT DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI PADA MASYARAKAT
KOTA PALU)**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu*

Oleh

NISMAWATI
NIM : 17.3.15.0079

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusunan sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, _____ Agustus 2021 M
Muharam 1442 H



Nismawati

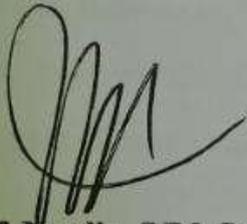
NIM: 17.3.15.0079

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Complain Handling Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi pada masyarakat kota palu)" oleh Nismawati, dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 173150079, yang merupakan Mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, setelah melalui pemeriksaan secara seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dari masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi ini dipandang telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

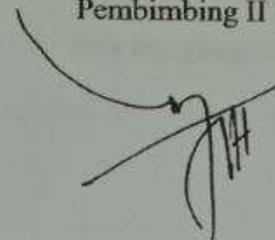
Palu, _____ Agustus 2021 M
Muharam 1442 H

Pembimbing I



Prof. Nurdin. S.Pd., S.Soc., M.com., Ph., D
NIP. 19690301 199903 1 005

Pembimbing II



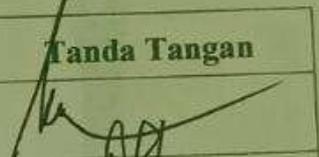
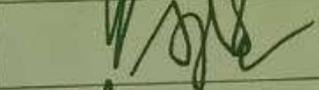
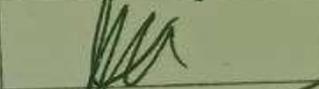
Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I.
NIP. 19791024 201101 2 007

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Saudari Nismawati NIM. 17.3.15.0079 dengan Judul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Complain Handling Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi pada masyarakat kota palu)" yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 22 Mei 2022 M, yang bertepatan dengan tanggal 21 Syawal 1443 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonommi (S.E) Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

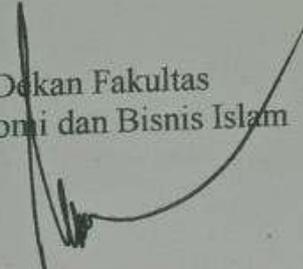
Palu, 21 Mei 2022 M
Syawal 1443 H

DEWAN PENGUJI

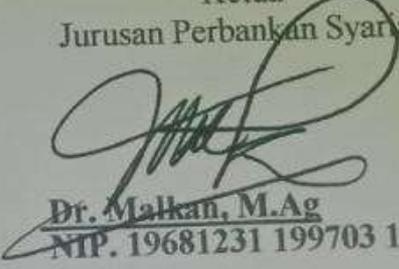
Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. H. Hilal Malarangan, M.HI	
Munaqisy 1	Dr. Sitti Musyahidah, M, Th.I	
Munaqisy 2	Abdul Jalil, M.M	
Pembimbing 1	Prof. Nurdin S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D	
Pembimbing 2	Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I	

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 2 002

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Malkan, M.Ag
NIP. 19681231 199703 1 010

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini, Penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan pengarahan.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan judul penelitian “PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN COMPLAIN HANDLING TERADAP MINAT MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada Masyarakat Kota Palu)”.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan dukungan serta bantuan apa pun itu yang sangat besar nilainya bagi penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua tercinta penulis yaitu bapak Amrin dan Ibu Maswati yang telah memberikan suportnya, motivasinya, serta disetiap sholatnya memberikan doa yang terbaik untuk penulis agar segala urusannya dilancarkan hingga sampai ketahap penulisan skripsi ini, Semoga Allah SWT Selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di

akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Aamin Yarobbal Alamin.

2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, Bapak Dr.H.Abidin M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr.H. Kamarudin M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. M. Idhn, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di IAIN Palu.
3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu beserta Bapak Prof. Nurdin, S.Pd.,S.Sos.,M.Com,Ph.D, selaku Wakil Dekan I dan Ibu Dr.Ermawati, S.Ag., M.Ag, selaku Wakil Dekan II yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses belajar.
4. Bapak Dr. Malkan,M.Ag, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Palu, dan juga Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak mengorbankan waktu dan pikiran dalam mengarahkan dan memudahkan perencanaan awal hingga akhir penulisan pada skripsi ini.
5. Bapak Prof. Nurdin,S.Pd.,S.Sos.,M.Com.,Ph.D _selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing II, yang telah mencurahkan ilmu, metodologi, penjelasan, pengarahan, memberikan tips dan bimbingan yang luar biasa sehingga penulisan karya ilmiah ini dapat rampung dan selesai.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Palu, Ibu Supiani, S.Ag, dan seluruh staf perpustakaan yang telah membantu dalam pencarian referensi.

7. Seluruh staf pengajar dalam lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu khususnya Bapak dan Ibu Dosen, dengan tulus dan Ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat selama kuliah. Semoga Allah membalas kebaikan Bapak dan Ibu, amin.
8. Seluruh staf dan pegawai akademik yang telah memberikan kemudahan pelayanan kepada penulis selama kuliah sampai selesai kuliah.
9. Sahabat Seperjuangan Perbankan Syariah 03 2017. Terimakasih atas proses yang luar biasa serta pengalamannya yang sangat berarti, mungkin penulis tidak bisa membalas semua kebaikan serta segala hal yang berarti bagi kehidupan penulis. hanya doa yang bisa penulis panjatkan semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah yang maha penguasa, dan juga semoga kita kembali dipertemukan dalam keadaan sehat walafiat dikemudian hari dengan cita-cita kita masing-masing telah tercapai. Amin ya rabbal alamin.
10. Sahabat yang sangat membantu dalam penulisan ini antara lain Yeni Rahmawati, Annisa, dan Vitra W Suci, terimakasih telah membantu penulis dalam mengambil data dan lain sebagainya Dan terakhir kepada seluruh nama-nama yang ikut andil dalam perjalanan hidup penyusun terutama dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak tertulis di sini, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terimah kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian.

Akhirnya kepada Allah jua kita memohon taufik dan hidayah-Nya serta pahala berganda untuk kita semua. Amin.

Palu, _____ Agustus 2021 M

Muharam 1442 H

Penulis,

Nismawati

NIM. 17.3.15.0079

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Garis-garis Besar Isi.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kajian Teori	18
1. Persepsi Teknologi Informasi	18
2. Complain Handling	20
3. Mobile Banking.....	25

4. Minat	26
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Disain Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel Penelitian	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	35
C. Variabel Penelitian	38
D. Defenisi Oprasional.....	39
E. Instrumen Penelitian.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisa Data.....	42
1. Uji Validitas	43
2. Uji Realibilitas	43
3. Uji Asumsi Klasik.....	43
4. Uji Regresi Berganda	45
5. Uji Hipotesis	45
6. Uji Koefisien Determinasi	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	48
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
2. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian	49

3. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4. Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
5. Uji Asumsi Klasik.....	57
6. Analisis Regresi Linier Berganda	60
7. Uji Hipotesis	61
8. Koefisien Derteminasi	63
B. Pembahasan Hasil Penelitian	64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Implikasi Penelitian.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Penjabaran Populasi	35
Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Sampel.....	37
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.4 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Deskriminasi Koesioner	49
Tabel 4.2 Karakteristik.....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas X.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Y.....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Validitas X dan Y	52
Tabel 4.6 Distribusi Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Complain Handling	54
Tabel 4.7 Distribusi Ferkuensi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Mobile Banking Studi Pada Masyarakat Kota Palu	56
Tabel 4.8 One Sample Kolmogorov – Smirnov Test.....	58
Tabel 4.9 Uji Multikolinaritas.....	59
Tabel 4.10 Uji Heteroskedasitas	60
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.12 hasil Uji f.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Derterminasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	32
Gamabr 4.3 Uji Heteroskedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner/Angket
- Lampiran 2 : Hasil tabulasi kuesioner
- Lampiran 3 : Pengajuan judul
- Lampiran 4 : Surat keterangan pembimbing
- Lampiran 5 : Surat izin penelitian
- Lampiran 6 : Dokumentasi
- Lampiran 7 : Riwayat hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : Nismawati

Nim : 17.3.15.0079

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi dan Complain Handling Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Kota Palu)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Teknologi Informasi Dan *Complain Handling* Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Palu) Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dan pembagian angket/kuesioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kelurahan Balaroa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel *simple random sampling*, yaitu teknik sampling yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Dengan jumlah sampel yang diambil sejumlah 100 masyarakat Kota Palu.

Adapun hasil penelitian melalui pengujian SPSS 21.0, for windows Diketahui Teknologi Informasi Dan *Complain Handling* Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *Mobil Banking* Studi Pada Masyarakat Kota Palu. Hal ini dinyatakan dari hasil uji statistik Total X_1 keseluruhan sebagai Teknologi Informasi memiliki $t_{hitung} 0,478 < t_{tabel} 1,660$ dan memiliki nilai signifikan (Sig) 0,634 pada tabel *Coefficients* dengan nilai α (tingkat signifikan) 0,05. Artinya, $0,634 > 0,05$ dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel persepsi teknologi informasi X_1 tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *mobile banking* Y.

Total X_2 keseluruhan sebagai *complain handling* $t_{hitung} 4,515 > 1,660 t_{tabel}$ dan memiliki nilai signifikan (Sig) 0,00 pada tabel *Coefficients* dengan nilai α (tingkat signifikan) 0,05. Artinya, $0,00 > 0,05$ dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel *complain handling* X_2 memberikan pengaruh secara signifikan Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *mobile banking* Y.

Kata kunci: Persepsi Teknologi, Complain Handling, Minat Masyarakat, Mobile Banking.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi di Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan Teknologi yang pesat. Teknologi informasi yang sudah merupakan suatu kebutuhan yang penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan semua permasalahan yang cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan Teknologi informasi terutama peranan computer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini memberi dampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Perkembangan teknologi makin hari makin pesat, akan tetapi apakah kita siap atau tidak dalam mengikuti perkembangan Teknologi tersebut.

Dalam dunia perbankan, kemajuan sistem Teknologi mendorong bank untuk mengikuti arus bank. Bank mengembangkan layanan-layanannya dengan berbagai cara dan inovasi, seperti slogan layanan yang aman dan terpercaya tetapi juga dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang berkembang seiring dengan perkembangan Teknologi.¹

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan Teknologi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda), yang artinya kemajuan Teknologi menyebabkan

¹Nasrawati, *Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Civitas Akademik Iain Palu)*, Palu : Jurusan Perbankan Syariah Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain Palu), 1.

kemajuan dibidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan Teknologi dibidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.²

Persepsi dalam memandang Teknologi informasi semakin baik, hal ini ditandai dengan sistem yang kemudian dibangun dianggap memberikan manfaat dalam membantu perusahaan secara internal dan eksternal. Internal mencakup aktivitas dalam proses bisnis semisal membuat faktur, surat jalan dan lainnya. Sementara faktor eksternal mencakup strategi bisnis perusahaan yang dibantu oleh Teknologi informasi untuk menang dari pesaingnya, termasuk untuk mengikat nasabah.³

Selain teknologi *Complain handling* menjadi salah satu hal penting dalam penggunaan *mobile banking*. *Complain handling* mengacu pada kemampuan pemasok untuk meminimalkan konsekuensi negative dari *complain* nyata dan potensial, *Complain handling* meliputi kemampuan pemasok untuk menghindari potensi komplain, menyelesaikan komplain sebelum menciptakan masalah dan kemampuan secara terbuka untuk mendiskusikan solusi ketika masalah timbul.⁴

Complain handling merupakan sumber masukan yang positif bagi perusahaan dalam memperbaiki diri untuk memberikan pelayanan kepada para

²Ujang Sumarwan, *perilaku konsumen*, Cet. I Edisi Kedua (Bogor,Penerbit Ghalia Indonesia, 2011), 346.

³Gilang Rizky Amijaya, “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca).” Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang 2010, 1.

⁴Nico Yudhinata lay. “analisis pengaruh service quality, personal selling dan complain handling melalui satisfaction serta trust terhadap customer retention(survey nasabah tabungan bank harda internasional cabang Pontianak), *jurnal ekonomi bisnis dan kewirausahaan* vol.7,No.2, 2018. 133.

pelanggannya. Kemampuan perusahaan untuk menghindari kegagalan layanan dan *complain* cenderung memiliki bantalan besar pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan. *Complain handling* didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk mencegah potensi sebuah *complain*, menyelesaikan *complain* secara nyata sebelum menjadi masalah dan mendiskusikan solusinya secara terbuka ketika ada masalah yang timbul. *Complain Handling* itu terjadi karena adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, jika hal ini dibiarkan berlarut-larut akan menimbulkan dampak negative bagi perusahaan.⁵

Persepsi Teknologi Informasi merupakan faktor yang sangat penting pengaruhnya terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Persepsi Teknologi Informasi merupakan faktor utama yang dipertimbangkan sebelum masyarakat menggunakan layanan *mobile banking*. Persepsi ini juga berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*. Masyarakat cenderung akan menggunakan *mobile banking*, jika *mobile banking* dapat memberikan manfaat kepada nasabah atau memberikan layanan sesuai kebutuhan Masyarakat.⁶

Persepsi Teknologi Informasi dan *complain handling* juga termasuk faktor yang perlu diperhatikan sebelum masyarakat menggunakan *mobile banking*. Masyarakat akan menggunakan layanan *mobile banking* jika layanan tersebut memiliki risiko rendah, aman dan menjamin kebutuhan masyarakat. Selain persepsi teknologi informasi, *complain handling* juga termasuk faktor yang

⁵Nico Yudhinata lay. “*analisis pengaruh...*, 2018. 134

⁶Anik Susanti, *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*, Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015, <http://digilib.uinstrip.ac.id>, diakses tanggal 24 November 2020, 1.

mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*. Masyarakat akan menggunakan layanan *mobile banking* jika harapan nasabah akan pemenuhan layanan *mobile banking* sesuai dengan apa yang dijanjikan. sehingga persepsi teknologi dan *complain handling* ditambahkan untuk mengetahui minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*.⁷

Kota Palu merupakan kota yang berada di Sulawesi tengah dengan perkembangan teknologi yang sangat signifikan dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses segala informasi. Dan kota palu juga terdapat berbagai bank syariah maupun bank umum yang dapat mempermudah masyarakat untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat. dari hasil obeservasi awal yang peneliti lakukan dapat memberikan pernyataan bahwa sebagian besar masyarakat kota palu menggunakan *mobile banking* namun, ada beberapa masyarakat yang belum menggunakan *mobile banking* dikarenakan kelemahan dari *mobile banking* itu sendiri adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blankspot* atau tidak ketersediaan jaringan, maka layanan *m-Banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet *provider* yang di gunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *m-Banking*.

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa disebut *m-Banking*

⁷Anik Susanti, *Pengaruh Persepsi...*, 2015.

merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak Bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.

Hal tersebut memberikan kesempatan untuk peneliti mengetahui pengaruh persepsi teknologi informasi dan *Complain handling* terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Studi Pada Masyarakat Kota palu). Adapun alasan peneliti memilih masyarakat kota palu sebagai objek penelitian. Karena peneliti merasa bahwa masyarakat kota palu banyak tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking* dari pada layanan lainnya, karena fitur dan kemudahan yang ada pada *mobile banking* lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi seperti transfer antar *account*, mengecek saldo rekening, pembelian online, pembayaran listrik, dan lainnya untuk kebutuhan setiap nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi Teknologi informasi Dan *Complain handling* Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada masyarakat Kota Palu)”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah persepsi teknologi informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Palu)?

2. Apakah *complain handling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Palu)?
3. Apakah persepsi teknologi informasi dan *complain handling* secara simultan berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Palu)?

C. Tujuan dan kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah di atas maka hal tersebut bertujuan :

- a. Untuk mengetahui persepsi teknologi informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Palu).
- b. Untuk mengetahui *complain handling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Palu).
- c. Untuk mengetahui persepsi teknologi informasi dan *complain handling* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Palu).

2. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1) Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat berfungsi sebagai informasi serta pemahaman dan pengetahuan dalam memberikan jawaban atas kepuasan nasabah terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Palu).

2) Bagi IAIN Palu

a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi yang berkaitan dengan masalah persepsi teknologi informasi dan *complain handling* terdapat minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Palu).

b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai motivasi untuk melakukan penelitian dimasa mendatang.

3) Bagi Masyarakat Kota Palu

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak bank, khususnya masyarakat kota palu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*.

D. Garis-garis Besar Isi

Untuk memberikan kemudahan dalam penulisan dan pembahasan secara keseluruhan dari penelitian ini, maka sistematika penulisan dan pembahasan skripsi ini sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan mengurai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan garis-garis besar isi.

Bab II adalah bab Kajian pustaka yang menjelaskan penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pemikiran dan hipotesis dari penelitian.

Bab III adalah Desain dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

Bab IV adalah hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V adalah bab penutup yang terdapat kesimpulan dan implikasi peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan didalam penelitian diantaranya sebagai berikut:

Table 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian
1.	Nasrawati ⁸	<p>Judul Penelitian:</p> <p>Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan <i>Internet Banking</i> (Studi Pada Civitas Akademik Iain Palu).</p> <p>Hasil Penelitian:</p> <p>Berdasarkan hasil uji ANOVA (Analisis of varians), atau F test diperoleh nilai F hitung sebesar $30,812 > F_{tabel} 2,46$ dengan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan alpha 0,05. Dengan demikian hasil ini memberikan makna bahwa variable kemudahan (X1), keamanan (X2), kualitas (X3), dan</p>

⁸Nasrawati, *Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Civitas Akademik Iain Palu)*, (Palu:Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN) Palu, 2020, 1.

kepercayaan (X4) secara simultan berengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking* (Y).

Persamaan:

- Bersifat Kuantitatif
- Simple Random Sampling
- Variabel dependen (minat menggunakan internet banking)
- Teknik Analisa Data

Pebedaan:

Sample Penelitian Ini Adalah Pada Civitas Akademik Iain Palu yang berbeda dengan penulis sampel yang digunakan adalah Masyarakat kota palu.

- Waktu dan lokasi penelitian.

2. Riski Aryandi⁹

Judul Penelitian:

Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bri Di Kota Purworejo).

Hasil Penelitian:

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa

⁹Riski Aryandi, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bri Di Kota Purworejo)*. (Purworejo: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2015), [Http://repositori.umpwr.ac.id](http://repositori.umpwr.ac.id). Diakses tanggal 24 november 2020, 1.

nilai koefisien regresi 0,181 dengan nilai p-value sebesar 0,040 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel fitur layanan (X4) memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap minat ulang nasabah menggunakan mobile banking (Y).

Persamaan:

- Bersifat Kuantitatif
- Simple Random Sampling
- Variabel dependen (minat menggunakan *mobile banking*)
- Teknik Analisa Data

Pebedaan:

Sample Penelitian Ini Adalah Nasabah Bank Bri Di Kota Purworejo. yang berbeda dengan penulis sample yang digunakan adalah Masyarakat kota palu.

- Waktu dan lokasi penelitian.

3. Zena Mya Eka Pratiwi¹⁰

Judul Penelitian:

Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complain terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada bank syariah mandiri kantor cabang

¹⁰Zenna Mya Eka Pratiwi, *Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complain terhadap nasabah dalam menggunakan internet banking pada bank syariah mandiri kantor cabang pembantu ngunut tulungagung*, (tulungagung: jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri (IAIN tulungagung, 2016), <http://repo.iain-tulungagung.ac.id>, diakses tanggal 23 november 2020, 1.

pembantu ngunut tulungagung.

Hasil Penelitian:

Berdasarkan table ANOVA diatas dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 8,068 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian karena nilai Sig. > a (0,05), berarti menerima Ho diterima dan Ha ditolak. Telah diketahui Fhitung sebesar 8,068. Ftabel dapat dicari pada table statistic pada signifikansi 0,10, dfl = K-1 atau 4-1 = 3, dan df2 = n-k atau 50 - 4 = 46 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variable). Didapat 2,81. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fhitung > Ftabel (8,068 > 2,81) berarti menolak Ho atau menerima Ha.

Persamaan:

- Bersifat Kuantitatif
- Variabel Independen (Teknologi dan *handling complain*)
- Regresi Linear Berganda
- Teknik Analisa Data

Pebedaan:

- Sample Penelitian Ini Adalah Pada bank syariah mandiri kantor cabang pembantu ngunut tulungagung yang berbeda dengan penulis sample yang digunakan adalah Masyarakat kota palu.

4 Heriyanti tahir¹¹

- Waktu dan lokasi penelitian.

Judul Penelitian:

Pengaruh factor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking* (studi mahasiswa febi iain palu).

Hasil Penelitian:

Berdasarkan hasil uji Anova (Analysis Of Varians) atau F test diketahui bahwa nilai signifikansi untuk kemudahan dan manfaat secara simultan terhadap minat sebesar $0.487 > 0.05$ dan nilai F hitung $0,723 > F$ table yaitu 2.71, sehingga disimpulkan bahwa variable X1 dan X2 tidak diterima yang dimana tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variable Kemudahan dan Manfaat, terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (H_0 diterima dan H_a ditolak).

Persamaan:

- Bersifat Kuantitatif
- Variabel dependen (minat menggunakan *mobile banking*)
- Regresi Linear Berganda
- Teknik Analisa Data

Pebedaan:

- Sample Penelitian Ini Adalah Pada

¹¹Herianti Tahir, *Pengaruh Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Mahasiswa Febi Iain Palu)*, (Palu : jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Palu, 2020, 1.

mahasiswa febi iain palu yang berbeda dengan penulis sample yang digunakan adalah Masyarakat kota palu.

- Waktu dan lokasi penelitian.

- 5 Nurdin, Rukma
Ningrum, Sofyan
Bachmid, Abdul Jalil¹²
- Judul peneliti :
Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Mega Syariah Cabang Palu.

Hasil peneliti :

Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variable manfaat memiliki nilai Thitung sebesar $1.378 < 1.988$, maka H1 ditolak, variabel kepercayaan memiliki nilai Thitung sebesar $2.208 > 1.988$, maka H2 diterima, variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai Thitung sebesar $1.785 < 1.988$, maka H3 ditolak. Dan hasil uji R² sebesar 0.301, hal tersebut berarti variabel minat nasabah dapat dijelaskan oleh variabel manfaat,

¹²Nurdin, *et al*, eds,. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu” (<https://jurnaljipsya.org>) di akses pada 30 Juli 2021.

kepercayaan, dan kemudahan penggunaan. Secara parsial dari tiga variable yang diuji tidak satupun mempengaruhi minat nasabah menggunakan mobile banking.

Persamaan :

- Menggunakan Mobile Banking
- Metode Penelitian Kuantitatif

Perbedaan :

- Waktu penelitian
- Lokasi penelitian

6 Nurdin, Winda Nur
Azizah, Rusli¹³

Judul peneliti :

Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial *technology* (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu

Hasil peneliti :

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan memiliki nilai

¹³Nurdin, *et al*, eds,. “Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial *technology* (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu” (<https://jurnaljipsya.org>) di akses pada 30 Juli 2021.

signifikan t hitung sebesar 0,330. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan *Fintech*. Dari hasil uji statistik t pada kemudahan nilai signifikan t hitung lebih kecil dari 0,05 ($0,22 < 0,05$). Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *Fintech*. Dari hasil uji statistik t pada variabel risiko nilai signifikansi t hitung lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi sebesar 3.828. Risiko memiliki nilai signifikansi t hitung sebesar 0,000. Nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan *Fintech*.

Persamaan :

- Sama-sama mengkaji tentang minat
- Metode penelitian kuantitatif

Perbedaan :

- Waktu penelitian
- Lokasi penelitian

- Sasaran peneliti

- 7 Nurdin, Indah
Musyawarah, Nurfitriani,
Abdul Jalil¹⁴
- Judul peneliti :
Pengaruh Pelayanan Mobile Banking
Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada
Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)

Hasil peneliti :

Jenis penelitian ini adalah penelitian verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 40 responden yang diambil dengan metode sensus. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan survei. Metode analisis data menggunakan uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji T, uji F dan uji R), kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS 21 *for windows*. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variable kecepatan memiliki nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau sebesar $1,338 < 1,683$ dan nilai signifikan sebesar $,190 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak, Variabel

¹⁴Nurdin, *et al*, eds,. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)" (<https://jurnaljipsya.org>) di akses pada 30 Juli 2021.

keamanan memiliki nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau sebesar $-,472 < 1,683$ dan nilai signifikan sebesar $,640 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak, Variable akurasi data memiliki nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau sebesar $,990 < 1,683$ dan nilai signifikan sebesar $,329 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak, Variabel kepercayaan memiliki nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau sebesar $4,142 > 1,683$ dan nilai signifikan sebesar $,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa dan H_4 diterima. Dan uji $R^2 0.601$, hal ini dapat diartikan bahwa Variabel independen (Kecepatan, Keamanan, akurasi data, dan Kepercayaan) dapat menjelaskan variabel dependen (Kepuasan nasabah) sebesar 601%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Persamaan :

- Sama-sama mengkaji tentang minat
- Metode penelitian kuantitatif

Perbedaan :

- Waktu penelitian
- Lokasi penelitian
- Sasaran peneliti

yang membantu bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

Menurut Amijaya persepsi teknologi informasi didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja.¹⁸

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi teknologi informasi merupakan suatu tingkat dimana penggunaan suatu teknologi akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya untuk meningkatkan kinerja. Davis persepsi teknologi informasi adalah persepsi individu bahwa teknologi informasi yang digunakan tidak dibutuhkan usaha yang besar pada saat pengoperasian.¹⁹

Persepsi merupakan tingkat dimana seorang percaya terhadap suatu situasi. Perkembangan teknologi semakin berkembang, dalam situasi ini banyak perusahaan perbankan menciptakan berbagai produk layanan, salah satunya yaitu layanan *mobile banking*, dimana dengan adanya layanan *mobile banking* masyarakat mempunyai persepsi bahwa *mobile banking* banyak memberikan manfaat bagi kehidupan, mempermudah setiap kebutuhan transaksi keuangan dimanapun dan kapanpun tanpa batas waktu.

b. Peranan teknologi informasi

Peranan teknologi informasi pada saat ini mempunyai pengaruh yang sangat besar bagi aktivitas manusia. Berkat teknologi informasi manusia mendapat

¹⁸Riski Aryandi, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bri Di Kota Purworejo)*, (Purworejo: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2015), <http://repositori.umpwr.ac.id> diakses tanggal 24 november 2020, 17.

¹⁹Ibid.

berbagai kemudahan untuk berbagai kegiatan-kegiatan bisnis. Peranan teknologi informasi meliputi:

- 1) Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam tugas ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.
- 2) Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
- 3) Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia.²⁰

c. Indikator Persepsi Teknologi Informasi

- (1) Kecepatan: Dengan adanya kecepatan dalam teknologi informasi akan memudahkan masyarakat dalam mengakses media social serta melakukan transaksi melalui handpone dan alat teknologi lainnya.
- (2) Kegunaan Teknologi: Teknologi sangat penting bagi seluruh masyarakat yang ada didunia bahkan teknologi dan kegunaannya sudah berkembang lebih pesat dizaman sekarang ini, dengan adanya teknologi maka masyarakat akan mudah bertransaksi.
- (3) Efisiensi: Dalam penggunaan teknologi informasi sekarang memiliki ketepatan waktu dalam melakukan transaksi apapun itu hingga memudahkan masyarakat dalam penggunaan teknologi seperti handpone,laptop,tv dan lain sebagainya.
- (4) Mendukung aktivitas²¹: Dengan adanya teknologi informasi sangat mendukung setiap aktivitas masyarakat ataupun nasabah dalam melakukan kegiatannya seperti belanja online, melakukan transaksi keluar kota atau negeri dengan adanya teknologi informasi maka semua aktivitas masyarakat akan teratasi.

²⁰ Zenna Mya Eka Pratiwi, *pengaruh persepsi teknologi informasi....*,2016, 26-27.

²¹Riski Aryandi, *pengaruh persepsi teknologi informasi....*, 2021, 28.

2. *Complain Handling*

a. Pengertian *Complain Handling*

Complain handling adalah teknik menangani atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan.²² Agar pelanggan dapat merasa puas, sikap customer service dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika customer service mengerjakan sesuatu, customer service bersikap seperti berpura-pura, atau jengkel, atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura, jengkel, atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan kecewa.

Penanganan *complain* yang diukur dari kemampuan dan kemauan perusahaan untuk melakukan penanganan secara cepat atas setiap *complain* yang masuk dari nasabah. Kemudian bagaimana *complain* dapat diselesaikan secara memuaskan nasabah serta bagaimana prosedur penyampaian *complain* yang sederhana dan mudah bagi nasabah.²³

b. Sikap melayani nasabah

Menurut Ikatan Bankir Indonesia berpendapat ada beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:

²²Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta; PT Gramedia, 2014, 129.

²³Ruth Andita Hayu Tjaningtyas, *pengaruh kualitas pelayanan, penanganan complain dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variable mediasi* (studi pada PT. AIA Finansial Cabang Surakarta), *Jurnal Manajemen & Akuntansi* Volume 6 nomor 1 edisi mey 2015, 116.

- 1) Memberikan kesempatan nasabah berbicara. Artinya menghargai setiap nasabah berpendapat maupun sedang menyampaikan keinginannya dan kebutuhannya.²⁴
- 2) Mendengarkan baik-baik. Artinya memperhatikan nasabah pada saat menjelaskan komplainnya. Hindari gerakan tubuh yang dapat mengalihkan perhatiannya.
- 3) Saat nasabah berbicara mengutarakan masalahnya tidak menyela pembicaraan. Harus bisa menjaga perasaan nasabah dengan begitu nasabah merasa disegani oleh karyawan BMT.²⁵
- 4) Mengajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara. Bertanya adalah salah satu tips untuk memahami maksud nasabah dan pastikan nasabah selesai berbicara. Dengan begitu karyawan bisa fokus menangani keluhan yang dirasakan nasabah.
- 5) Saat nasabah mengajukan keluhan sebaiknya jangan mendebat nasabah, tetapi berikan penjelasan yang baik dan sopan. Menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami nasabah dan tetap harus sabar dalam menghadapi nasabah.
- 6) Menjaga sikap sopan, ramah dan berlaku tenang. Dalam melayani nasabah sikap sopan, ramah, tidak terburu-buru, menghormati nasabah merupakan kunci keberhasilan proses menjual dan melayani.
- 7) Menunjukkan sikap perhatian dan ingin membantu. Hal ini penting agar nasabah merasa dirinya penting dan berharga, karena memang yang

²⁴Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola...*, 2014, 307.

²⁵Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, 72.

diinginkan. Tunjukkan dengan bersungguh-sungguh bahwa memang ingin menolong nasabah.²⁶

c. Jenis Penanganan

Penanganan yang diberikan harus cepat, tepat, dan memuaskan dengan memperhatikan beberapa hal berikut:²⁷

1) Berempati dalam Menerima Keluhan (*Empathy*)

Ikut merasakan apa yang dialami pihak yang menghadapi masalah, menyediakan waktu dan memberikan perhatian khusus guna mendengarkan keluhannya, serta mencari jalan keluar hingga tuntas.

2) Kecepatan Memberikan Tanggapan

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang sangat penting dalam menangani *complain* karena dapat meredam atau menghilangkan pemikiran negatif yang dialami si penyampai keluhan. Respon yang cepat, tepat dan tuntas merupakan tindakan *recovery* yang dapat menambah kepercayaan nasabah (*problem fee*).

3) Permintaan Maaf (*Apology*)

Permintaan maaf merupakan ungkapan yang harus disampaikan pada saat pertama kali merespon permasalahan yang diajukan oleh nasabah. Pernyataan tersebut merupakan kompensasi psikologis yang layak diterima oleh nasabah yang mengalami tekanan akibat persoalan.

²⁶Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola...*, 2014, 74.

²⁷Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta; PT Gramedia, 2014, 306-307.

4) Kredibilitas (*Credibilitas*)

Kredibilitas merupakan suatu pertaruhan ketika menangani persoalan, yaitu akan menaikkan reputasi jika mampu mengatasinya, atau merusak citra perusahaan jika tidak bisa mengatasi persoalan secara baik. Kredibilitas erat dengan keputusan nasabah dan sangat efektif untuk promosi word-of-mouth.

5) Perhatian (*Attentiveness*)

Memberikan perhatian merupakan hal penting ketika berinteraksi kepada si penyampai keluhan karena menyangkut kepercayaan terhadap orang dan bukan kepada prosedur. Komunikasi yang dibangun antara pihak yang melakukan complain dengan si pemberi layanan merupakan konstruksi kunci dalam pembahasan yang dapat mempengaruhi penyelesaian masalah.

Pengaduan keluhan terjadi pada saat nasabah mengalami resiko yang terjadi pada saat melakukan transaksi. Misalkan seorang nasabah mengirim uang ke suatu rekening dengan menggunakan *mobile banking*, tetapi uang yang dikirim tersebut tidak sampai pada rekening yang dituju. Dengan adanya gangguan tersebut nasabah mengajukan kepada pihak bank, kemudian bank memberikan tanggapan yang cepat terhadap masalah yang dialami nasabah, memberikan solusi kepada nasabah agar uang yang dikirim dapat sampai ke rekening tujuan dan mengucapkan permintaan maaf serta meyakinkan nasabah selanjutnya tidak akan terjadi masalah.

d. Indikator *Complain Handling*

Dalam penanganan komplain (*complaint handling*) dibutuhkan beberapa indikator. Menurut Chrisna dan Artanti indikator penanganan komplain sebagai berikut:

- 1) Empati terhadap pelanggan yang marah.

- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
- 4) Kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan.

Dalam menangani keluhan anggota/nasabah khususnya oleh customer service, teller, maupun marketing mempunyai tugas dalam menampung permasalahan dari nasabah misalnya keluhan berupa ketidakpuasan terhadap kualitas produk, informasi/komunikasi yang tidak akurat, harga terlalu mahal, sikap karyawan yang tidak sopan.²⁸

3. Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *internet banking* karena nasabah tidak perlu menggunakan token untuk melakukan transaksi seperti pembayaran, pembelian dan lainnya.²⁹

1) Fitur

²⁸Hersintha Sahara, *Analisis Strategi Complaint Handling Di Bmt Tumang Kc Boyolali*, (Salatiga:Program Studi Di Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2019), <http://e-repositori.perpus.iainsalatiga.ac.id>, diakses tanggal 24 november 2020, 1.

²⁹Sekararfi Ani, *Pengaruh Persepsi Risiko Dan Persepsi Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bri Syariah Kcp Ngawi)*, (Ponorogo: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institute Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019), <Http://etheses.iainponorogo.ac.id> diakses tanggal 24 november 2020, 35-36.

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya.

2) Cara Kerja

Untuk menggunakan *mobile banking*, masyarakat harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank. masyarakat dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila masyarakat menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, masyarakat harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, masyarakat harus memasukkan User-ID dan *password* untuk login, kemudian masyarakat dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan OTP (*one time password*) adalah kode yang dikirim dari pihak bank saat menjalankan transaksi.

Menurut Noviyanto jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan *mobile banking* yaitu :

- a) Transfer dana
- b) Informasi saldo, mutasi rekening, Informasi nilai tukar
- c) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
- d) Pembelian (pulsa isi ulang, saham).³⁰

4. Minat

³⁰Riski Aryandi, *Pengaruh Persepsi...*, 2020, 23.

a. Pengertian minat

Minat seseorang terhadap suatu objek akan lebih kelihatan apabila objek tersebut sesuai sasaran dan berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan seseorang yang bersangkutan. Dalam kamus umum bahasa Indonesia, minat diartikan sebagai sebuah kesukaan (kecenderungan hati) kepada suatu perhatian atau keinginan.³¹

Menurut Nunung Dini Apriliani, Sofyan Bachmid & Saifullah Saifullah, Minat adalah sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang. Untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan tertarik kepada sesuatu. Minat adalah ketertarikan terhadap sesuatu yang muncul dari diri seseorang, yang mana hal ini juga sesuai pada teori perilaku konsumen yang berarti sesuatu kegiatan individu yang secara langsung terlihat dalam mendapatkan dan mempengaruhi barang-barang atau jasa termasuk didalamnya suatu proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.³²

Minat muncul apabila individu tertarik kepada sesuatu karena sesuai dengan kebutuhannya atau merasakan bahwa sesuatu yang akan dipelajari dirasakan bagi dirinya.³³ Dilihat dari segi bahasa minat berarti kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah dan keinginan. Dalam ensiklopedia umum disebutkan

³¹Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), 225.

³²Nunung Dini Apriliani, Sofyan Bachmid & Saifullah Saifullah, Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Tabungan Ibtillah Hasannah Pada Bank BNI Syariah Cabang Palu, *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* Vol. 1 No. 2 Tahun 2019, 85.

³³Nigel. Benson dan Simon Grove, *Mengenal Psikologi For Engineers*, Cet. Ke -1 (Bandung: Mizan,2000), 110.

bahwa minat adalah kecenderungan bertingkah laku yang terarah pada obyek kegiatan atau pengalaman tertentu.³⁴

Minat juga dapat diartikan dan dipahami dari beberapa ahli psikologi yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurut Abdul Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab, Minat dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas dan situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang³⁵
- 2) Menurut Mahfudh Shalahuddin, minat adalah perhatian yang mengandung unsur-unsur perasaan, minat adalah suatu sikap yang menyebabkan seseorang berbuat aktif dalam suatu pekerjaan. Dengan kata lain minat dapat menjadi sebab dari suatu kegiatan.³⁶
- 3) Menurut Crow and Crow berpendapat, minat bisa berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong kita untuk cenderung atau merasa tertarik pada orang, benda, kegiatan ataupun bisa serupa pengalaman yang efektif dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.³⁷

b. Macam-macam Minat

³⁴Hasan Shadily, *Ensiklopedia Umum*, (Jakarta: Ichtiar Barn-Van Hoeve, 1983), 2252.

³⁵Abdul Rahman Saleh, Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Edisi I, (Cet.I; Jakarta: Prenada Media, 2004), 262-263.

³⁶Lusiana Wulansari “Pengaruh Kemandirian Belajar dan Minat Terhadap Prestasi Belajar Pelajaran Ilmu Pengetahuan” *Jurnal Ilmu Kependidikan* Vol.3 No.2 Juli, 2016, 140.

³⁷Ibid, 149.

Macam-macam minat menurut Abdul Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab dibagi menjadi tiga macam yaitu:³⁸

1) Berdasarkan Timbulnya

Minat dapat dibedakan menjadi minat primitive dan minat kultural, yang mana Minat primitive adalah suatu minat timbul karena sebuah kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh. Sedangkan minat kultural bisa dikatakan sebagai minat sosial yaitu minat yang timbul karena proses belajar.

2) Berdasarkan Arahnya

Minat dapat dibedakan menjadi minat Intrinsik yaitu minat yang berhubungan langsung dengan aktivitas itu sendiri dan minat Ekstrinsik adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut.

3) Berdasarkan cara mengungkapkan.

Berdasarkan hal ini minat dibedakan menjadi empat yaitu:

- a) *Expressed Interest* : Minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subyek untuk menyatakan atau menuliskan kegiatan-kegiatan baik yang berupa tugas maupun bukan tugas yang disenangi dan paling tidak disenangi.
- b) *Manifest Interest* : adalah minat yang diungkapkan dengan cara menobservasi atau melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktifitas-aktifitas yang dilakukan subyek atau dengan mengetahui hobinya.
- c) *Tested Interest* : merupakan minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif yang diberikan nilai-nilai yang

³⁸Abdul Rahman Saleh, Muhib Abdul Wahab, Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam, Edisi I, (Jakarta: Prenada Media, 2004), 264-265.

tinggi pada suatu objek atau masalah biasanya menunjukkan minat yang tinggi pula terhadap hal tersebut

d) *Inventoried Interest* :adalah minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distandarisasikan, dimana biasanya berisi pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada subyek apakah ia senang atau tidak senang terhadap sejumlah aktifitas atau sesuatu objek yang ditanyakan.³⁹

c. Indikator Minat

1) Pengenalan Masalah

Proses meminjam dana pembiayaan dimulai ketika pembeli menyadari suatu masalah atau kebutuhan yang dipicu oleh rangsangan *internal* atau *eksternal*. Rangsangan *internal* seseorang merupakan salah satu dari kebutuhan normal seseorang seperti rasa lapar, haus, seks, lalu naik ketingkat maksimum dan menjadi dorongan atau kebutuhan bisa timbul dari rangsangan *eksternal*.⁴⁰ Seseorang bisa mengagumi mobil baru tetangganya atau menonton iklan televisi tentang liburan di Hawaii yang memicu pemikiran tentang melakukan suatu pembelian.⁴¹

2) Pencarian Informasi

Pada tingkat berikutnya, seseorang dapat memasuki pencarian informasi aktif. Mencari bahan bacaan, menelpon teman, melakukan kegiatan online, dan

³⁹Abdul Rahman Saleh, Muhibb Abdul Wahab, Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam, Edisi I, (Jakarta: Prenada Media, 2004), 265-267.

⁴⁰Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2009), 166.

⁴¹Muhammad Fauzi Amiruddin dan Muh. Wahyuddin Abdullah, *Psikografis dan Religiusitas Dalam Bertransaksi Pasda BNI Syariah Makassar*, Jurnal Of Islamic Economics Vol. 3 No. 1, 2018. 52.

mengunjungi toko untuk mempelajari produk tersebut. Sumber informasi utama dimana konsumen dibagi menjadi empat kelompok yaitu:

- a) Pribadi: Keluarga, teman, tetangga, rekan.
- b) Komersial: iklan, situs web, wiraniaga, penyalur, kemasan, tampilan.
- c) Publik: media masa, organisasi pemeringkat konsumen.
- d) Eksperimental: penanganan, pemeriksaan, penggunaan produk.⁴²

3) Evaluasi Alternatif

Ada beberapa proses dan sebagian model terbaru melihat konsumen membentuk sebagian besar penilaian secara sadar dan rasional. Evaluasi umumnya mencerminkan keyakinan dan sikap yang memperoleh perilaku pembelian mereka. Keyakinan adalah gambaran pemikiran yang dianut seseorang tentang gambaran sesuatu. Beberapa konsep dasar yang akan membantu kita memahami proses evaluasi: Pertama konsumen berusaha memuaskan kebutuhan. Kedua, konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk. Ketiga, konsumen melihat masing masing produk sebagai sekelompok atribut dengan berbagai kemampuan untuk menghantarkan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan.

d. Faktor-faktor yang Memengaruhi Timbulnya Minat

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat, yaitu :

- 1) Perbedaan pekerjaan, artinya dengan adanya perbedaan pekerjaan seseorang dapat memperkirakan minat terhadap tingkat pekerjaan yang ingin dicapainya, aktivitas yang dilakukan, penggunaan waktu senggangnya dan lain-lain.

⁴²Kotler dan Keller, *Manajemen...* ", 2009, 166.

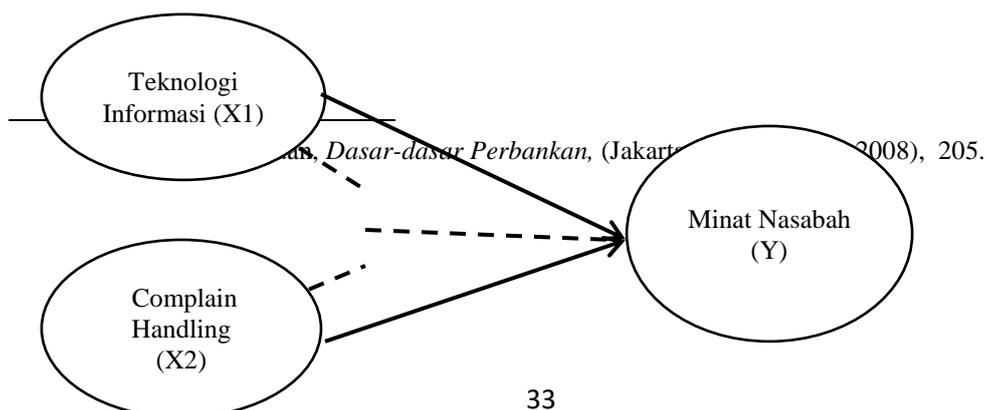
- 2) Perbedaan sosial ekonomi, artinya seseorang mempunyai sosial ekonomi tinggi akan lebih mudah mencapai apa yang diinginkannya daripada yang mempunyai sosial ekonomi rendah.
- 3) Perbedaan hobi/keinginan, artinya bagaimana seseorang menggunakan waktu senggangnya.
- 4) Perbedaan jenis kelamin, artinya minat wanita dengan pria akan berbeda, misalnya pada pola belanja.
- 5) Perbedaan usia, artinya setiap usia memiliki minat yang berbeda terhadap suatu barang atau aktivitas lainnya.⁴³

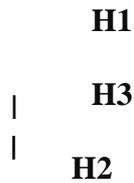
C. Kerangka Pemikiran

Dalam berfikir, peneliti memerlukan sebuah kerangka pemikiran yang digunakan sebagai landasan untuk mengetahui sebuah variabel ataupun lebih yang mana variabel memengaruhi maupun variabel yang dipengaruhi. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah strategi komunikasi dan kualitas pelayanan menjadi variabel yang memengaruhi atau variabel independen.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan secara sistematis sebagai berikut.

Kerangka Berfikir





Keterangan:

Variabel bebas : persepsi teknologi informasi dan *complain handling*

Variabel terikat : *mobile banking*

—————> : Pengaruh secara Parsial

— — —> : Pengaruh secara Simultan

D. *Hipotesis*

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Sehingga Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya.⁴⁴

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Persepsi Teknologi Informasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Y).

H2 : *Complain handling* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Y).

H3 : Persepsi Teknologi Informasi (X_1) dan *Complain handling* (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (Y).

⁴⁴Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitati: dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Cet.III; Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 65.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut.⁴⁵ Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan metode survey. Dimana metode ini penelitian mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuisisioner untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Kegunaan dari pendekatan penelitian kuantitatif yaitu untuk menganalisa pengaruh strategi komunikasi dan kualitas minat nasabah dalam menggunakan mobile (Studi Pada Masyarakat kelurahan kabonena).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan Pada Masyarakat Kota Palu.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi menunjukkan keadaan dan jumlah objek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu, dalam populasi terdapat unit-

⁴⁵Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi revisi 2, (Cet.V ; Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016), 20.

unit populasi ataupun jumlah bagian-bagian populasi.⁴⁶ Nanang Martono mengartikan populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.⁴⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kota palu yang berjumlah 373,218.

Tabel 3.1
Penjabaran Populasi

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	185.829 Jiwa
2	Perempuan	187.389 Jiwa
Jumlah Keseluruhannya		373.218 Jiwa

*Sumber : Data Primer, 2021*⁴⁸

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁴⁹ Menurut Sugiharto dan kawan-kawan mendefinisikan sampel yaitu sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya.⁵⁰

⁴⁶Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, (Cet.I; Jakarta: Raja Grafindo, 2012), 125.

⁴⁷Nanang Martono, *Metode ...*, 2016, 76.

⁴⁸Badan pusat statistik kota palu (BPS- Statistic Of Palu Municipality), "Data Sensus Penduduk". <https://palukota.bps.go.id> (20 Juli 2021)

⁴⁹Ibid,

⁵⁰Sugiharto, Dergibson Siagian, Lasmono Tri Sunaryanto, Denny S.Oetomo, *Teknik Sampling*, (Cet.II; Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), 2.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari masyarakat kelurahan kabonena Untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan, maka dapat digunakan rumus *slovin* dalam Siregar yaitu:⁵¹

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Error/persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir atau diinginkan. Misalnya dalam penelitian ini digunakan batas toleransi kesalahan 10%.⁵²

Jika populasi (N) = 373,218 masyarakat dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel (e) sebesar 10%, maka besar populasi adalah:

$$n = \frac{373.218}{1 + 373.218(0.1)^2} = \frac{373.218}{1 + 3.732,18} = \frac{373.218}{3.733,18} = 99,97 = 100$$

Jadi (n) dalam penelitian ini adalah 100 masyarakat kota palu.

Sedangkan teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan teknik *proporsional stratified random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel apabila keadaan populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.⁵³

⁵¹Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif (dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS)* (Cet.II; Jakarta: Kencana, 2013), 34.

⁵²Eriyanto, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, (Cet.I; Yogyakarta: LKis, 2007), 288

⁵³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Cet. 28 ; Jakarta : CV. Alfabeta, 2018), 134.

Untuk menentukan jumlah sampel di setiap angkatan, maka peneliti menggunakan rumus alokasi *proporsional*:⁵⁴

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Dimana:

n_i = jumlah anggota sampel menurut stratum

n = jumlah anggota sampel seluruhnya

N_i = jumlah anggota populasi menurut stratum

N = jumlah anggota populasi seluruhnya.

Berdasarkan rumus tersebut maka didapatkan sampel untuk masing-masing jenis kelamin seperti pada tabel 2.

Tabel 3.2

Jumlah Populasi dan Sampel

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Responden
1.	Laki-Laki	187.389	$\frac{187.389}{373.218} \times 100 = 50,20 = 50$
2.	Perempuan	185.829	$\frac{185.829}{373.218} \times 100 = 49,79 = 50$
	Jumlah	373.218	100

Sumber: Data Primer diolah⁵⁵

⁵⁴Ating Somantri dan Sambas Ali Muhaidin, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), h. 79.

⁵⁵Lukman, Sekertaris Kelurahan Balaroa, Pada tgl 13 Oktober 2020, jam 10:27.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah karakter yang akan diobservasi dari unit amatan. Variabel dalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang memiliki variasi antara satu objek dengan objek yang lain dalam kelompok tersebut,⁵⁶ maka jenis-jenis variabel dalam penelitian dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variable “X”.⁵⁷ Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu : Persepsi Teknologi Informasi(X_1) dan Complain Handling(X_2).

2. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat (*Dependent Variable*) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variable bebas.⁵⁸ Variable yang dipengaruhi dalam penelitian ini yaitu : Minat Masyarakat dalam menggunakan mobile banking Studi pada Masyarakat Kota Palu (Y).

⁵⁶Sugiharto, Dergibson Siagian, Lasmono Tri Sunaryanto, Denny S.Oetomo, *Teknik Sampling*, (Cet.II; Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), 13.

⁵⁷Nanang Martono, *Metode ...*”, 61.

⁵⁸Ibid, 61.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi).⁵⁹ Sehingga definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional
1.	Persepsi teknologi informasi (X_1)	persepsi teknologi informasi merupakan suatu tingkat dimana penggunaan suatu teknologi akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya untuk meningkatkan kinerja. ⁶⁰ Indikator : (5) Kecepatan (6) Kegunaan Teknologi (7) Efisiensi (8) mendukung aktivitas
2.	Complain Handling (X_2)	<i>Complain Handling</i> adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan. ⁶¹ Indikator : 5) Empati terhadap pelanggan yang marah.

⁵⁹Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Cet.I; Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2010), 29.

⁶⁰ Riski Aryandi, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bri Di Kota Purworejo)*, (Purworejo: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2015), <http://repositori.umpwr.ac.id> diakses tanggal 24 november 2020, 17.

⁶¹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta; PT Gramedia, 2014, 129.

		6) Kecepatan dalam penanganan keluhan 7) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan 8) Kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan.
3.	Minat menggunakan mobile banking (Y)	Minat muncul apabila individu tertarik kepada sesuatu karena sesuai dengan kebutuhannya atau merasakan bahwa sesuatu yang akan dipelajari dirasakan bagi dirinya. ⁶² Indikator : 1. Pengenalan Masalah 2. Pencarian Informasi 3. Evaluasi Alternatif

F. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini Instrumen yang digunakan adalah kuisioner yaitu seperti penyebaran angket dimana didalamnya berisi pernyataan yang akan diberikan kepada masyarakat kota palu . Adapun pernyataan tersebut dibuat dalam bentuk skala Likert, adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian.⁶³

⁶²Nigel. Benson dan Simon Grove, *Mengenal Psikologi For Beginneers*, Cet. Ke -1 (Bandung: Mizan,2000), 110.

⁶³Husein Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Cet.I; Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 170.

Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁶⁴

Kategori pernyataan dengan jawaban dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju:

Tabel 3.4
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Kategori di atas bahwa angka 1 menunjukkan sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan, sedangkan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam pengumpulannya dapat dilakukan dan diambil dari berbagai sumber dan cara. Untuk itu, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut :⁶⁵

⁶⁴Ibid, 135.

⁶⁵Ibid, 193.

1. Observasi

Observasi yaitu melakukan penelitian menggunakan pengamatan dan ingatan dari kejadian di lapangan yang terjadi.⁶⁶

2. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pernyataan tersebut.⁶⁷ Antara lain:

a. Variabel Teknologi Informasi (X1)

1. Saya minat menggunakan *mobile banking* karena kecepatan transaksi pada *mobile banking* sangat tinggi
2. Saya minat menggunakan *mobile banking* karena banyak manfaat bagi masyarakat

b. Variabel *Complain Handling* (X2)

1. Transaksi *mobile banking* mempunyai reputasi yang baik dalam penanganan complain
2. Transaksi *mobile banking* menangani keluhan masyarakat dengan cepat

c. Variabel Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Y)

1. Saya berminat menggunakan *mobile banking* karena kebutuhan
2. Saya ingin menggunakan *mobile banking* dengan berbagai macam transaksi.

⁶⁶Ahmad Abdilla Reza, “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung)*” Skripsi yang diterbitkan, (Lampung : Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017), <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/1570>, diakses tanggal 25 Juli 2020, 68.

⁶⁷Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Cet.III; Jakarta: Kencana, 2014), 139.

3. Dokumentasi

Dokumen yang bersumber dari buku-buku, website, brosur, penelitian terdahulu baik jurnal ilmiah maupun skripsi.

H. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif. Dimana analisa kuantitatif ini merupakan proses analisa yang terdapat data-data berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan *Handling Complain* Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Kota Palu).

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Uji validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pengujian validitas ini digunakan pendapat dari para ahli (judgment experts). Suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Ada berbagai metode yang digunakan dalam uji validitas seperti korelasi product moment pearson dan analisis faktor.⁶⁸

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut

⁶⁸Syofian Sireger, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* cet. III (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 77.

menunjukkan hasil yang tetap. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur.⁶⁹

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik terdiri atas beberapa uji yang perlu dilakukan yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.⁷⁰ Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji sampel penelitian menggunakan pengujian *Kolmogorov-Sminov* untuk mengetahui sampel merupakan jenis distribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi antar variabel bebas dapat dikatakan tidak ada multikolonieritas jika hasil nilai VIF menunjukkan nilai *tolerance* < 10% dan nilai VIF (*Variance Inflator Factor*) < 10, maka multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.⁷¹ Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.¹²⁴ Dalam uji reliabilitas ini menggunakan tehnik Alpha Cronbach. jika koefisien reliabilitas hasil perhitungan menunjukkan angka > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang bersangkutan dinyatakan reliabel.¹²⁵ Harga Alpha dan harga Standardized item

⁶⁹Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2009),109-113.

⁷⁰Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Cet.III; Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 153.

⁷¹Duwi Priyatno, "*Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*", (Cet.I; Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2013), 59-60.

alpha tidak harus sama dan dianjurkan kepada peneliti untuk memilih salah satu saja.⁷²

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan uji yang bertujuan untuk menguji terjadinya kesamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikansinya $> 0,05$ yang berarti bahwa apabila signifikansinya $> 0,05$ penelitian dapat dilanjutkan.⁷³

4. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah metode statistik untuk menguji pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*Independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Perbedaan penerapan metode ini hanya terletak pada jumlah variabel bebas (*Independent*) yang digunakan, yaitu lebih dari satu variabel bebas.⁷⁴

Persamaan regresi berganda dapat berupa sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Yaitu yang berarti:

Y = Minat Menggunakan

β_0 = Konstanta dari Persamaan regresi

β_{1-3} = Koefisien Regresi

X_1 = Persepsi Teknologi

⁷²Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 232

⁷³Ibid, 60.

⁷⁴Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Cet.III; Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 405.

X_2 = Handling Complain

e = Kesalahan (*error*)

5. Uji Hipotesis

Data diatas pada uji regresi berganda dapat diolah dilakukan dengan menggunakan program statistic computer SPSS, yang meliputi:

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk bisa mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.⁷⁵ Pengujian hipotesis uji t menggunakan program SPSS versi 16.0. alat ini digunakan untuk membandingkan signifikansi hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan taraf signifikansi 5%. Ayat pengambilan keputusan dalam uji t dengan SPSS apabila:

- 1) Probabilitas > taraf signifikansi (5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Probabilitas < taraf signifikansi (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.⁷⁶

Maka syarat pada uji ini adalah:

- 1) Jika f hitung < f tabel, maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikansi antara variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

⁷⁵Duwi Priyatno, "*Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*", (Cet.I; Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2013), 50-51.

⁷⁶*Ibid*, 48.

2) Jika f hitung $>$ f tabel, maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh yang signifikansi antara variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.⁷⁷

Kaidah nilai R^2 yaitu:

- 1) Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1, atau ($0 < R^2 < 1$).
- 2) Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 3) Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dengan variabel dependen.

⁷⁷Ibid, 56.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Palu sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Tengah terletak pada kawasan dataran lembah Palu dan teluk Palu. Wilayahnya terdiri dari lima dimensi yaitu wilayah pegunungan, lembah, sungai, teluk dan lautan. Secara astronomis, Kota Palu berada antara $0^{\circ},36''$ - $0^{\circ},56''$ Lintang Selatan dan $119^{\circ},45''$ – $121,1''$ Bujur Timur, sehingga tepat berada digaris Khatulistiwa dengan ketinggian 0-700 meter dari permukaan laut. Luas wilayah Kota Palu mencapai 395,06 kilometer persegi yang terbagi menjadi delapan kecamatan. Batas-batas administrasi Kota Palu adalah sebagai berikut :

- a. Utara : Kabupaten Donggala
- b. Selatan : Kabupaten Sigi
- c. Barat : Kabupaten Donggala
- d. Timur : Kabupaten Donggala dan Kabupaten Parigi Moutong

Letak Kota Palu berbentuk memanjang dari timur ke barat terdiri dari dataran rendah, dataran bergelombang dan dataran tinggi. Berdasarkan topografinya, wilayah Kota Palu dapat dibagi menjadi 3 zona ketinggian yaitu :

- a. Sebagian kawasan bagian barat sisi timur memanjang dari arah utara selatan, bagian timur ke arah utara dan bagian utara sisi barat memanjang dari utara ke selatan merupakan dataran rendah/pantai dengan ketinggian antara 0- 100m di atas permukaan laut.

- b. Kawasan bagian barat sisi barat dan selatan, kawasan bagian timur kearah selatan dan bagian utara kearah timur dengan ketinggian 100-500m diatas permukaan laut.
- c. Kawasan pegunungan dengan ketinggian lebih dari 500m di atas permukaan laut.

B. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Palu dengan jumlah populasi 373,218 jiwa dan dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah 100 jiwa. Data penelitian menggunakan instrument kuesioner yang dibagikan acak kepada warga kota palu. Penyebaran kuesioner disebar oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4.1
Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Presentase
100	100	100	100	100%

Sumber : Hasil Penelitian2020

Pada tabel 4.1 diatas dijelaskan sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 Masyarakat Kota palu.

Tabel 4.2
Karakteristik

Jenis Kelamin	Responden	Presentase %
Laki-laki	50	50.20%
Prempuan	50	49,79%
Jumlah	100	100%

Sumber :Data Responden Yang Diolah Kembali

Pada tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa dari 100 orang sampel dalam penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 50 orang dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 50 sampel penelitian ini setara antara penduduk laki-laki dan perempuan.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.

Instrumen yang dinyatakan valid dan reliabel adalah instrumen yang valid, berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Sedangkan instrumen yang reliabel berarti bila digunakan untuk mengukur berkali-kali akan menghasilkan data yang sama.

1. Uji Validitas

Pengujian yang dilakukan untuk menguji setiap pernyataan yang berada dalam kuesioner, apakah pernyataan tersebut valid atau tidak.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas X

Variabel	Item Pernyataan	Person Correlation	r_{tabel} (Taraf signifikansi 5%)	Validitas
Persepsi teknologi Informasi (X1)	1	0,725	0,196	Valid
	2	0,810		Valid
	3	0,712		Valid
	4	0,816		Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data spss 21

Variabel	Item Pernyataan	Person Correlation	r_{tabel} (Taraf signifikansi 5%)	Validitas
Complain Handling (X1)	1	0,746	0,196	Valid
	2	0,819		Valid
	3	0,788		Valid
	4	0,800		Valid

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Y

Validitas	Item Pernyataan	Person Correlation	r_{tabel} (Taraf signifikansi 5%)	
Minat menggunakan mobile banking (Y)	1	0,823	0,196	Valid
	2	0,747		Valid
	3	0,846		Valid
	4	0,696		Valid

Sumber : Data SPSS 21

Dari tabel 4.3 dan 4.4 diatas dapat dilihat bahwa koefisien validitas r_{hitung} $> r_{tabel}$ dan hasil uji validitas dapat dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian yang dilakukan untuk menguji kuesioner secara umum apakah kuesioner tersebut reliabel digunakan untuk penelitian yang sama.

Tabel 4.5
Uji Realibilitas X Dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Persepsi teknologi informasi (X ₁)	0,752	4	Reliable
Complain Handling (X ₂)	0,794	4	Reliable
Minat menggunakan mobile banking (Y)	0,784	4	Reliable

Sumber : Data SPSS 21

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa variabel *Cronbach's Alpha* (α) lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$) yang artinya bahwa variabel X dan Y adalah reliabel. Dengan demikian pengelolaan data dapat dilanjutkan ke jenjang selanjutnya.

D. Deskripsi Variabel Penelitian

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yaitu, Kepercayaan (Variabel independen) dan Pendapatan (Variabel dependen)

kemudian dicari rata-rata dari setiap jawaban responden, untuk memudahkan penelitian rata-rata tersebut, maka dibuat interval.

Rumus yang digunakan menurut Sudjana dalam Rafli sebagai berikut :⁷⁸

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Yaitu:

P : Panjang Kelas Interval

Rentang : Data tertinggi – Data terendah

Banyak Kelas : 5

Berdasarkan rumus tersebut, maka panjang kelas interval adalah :

$$P = \frac{5 - 1}{5}$$

Maka interval dari kriteria penelitian rata-rata dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Sangat tidak setuju : 1,00 – 1,79

Tidak setuju : 1,80 – 2,59

Ragu-ragu : 2,60 – 3,39

Setuju : 3,40 – 4,19

Sangat setuju : 4,20 – 5,00

⁷⁸Muh.Rafli Ghani, *Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Keramahan, dan Pengetahuan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palu Wolter Monginsidi* (Skripsi IAIN Palu), 61

a. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi (X1) dan Complain Handling (X2)

Tabel 4.6
Distribusi Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Dan Complain Handling

No	Variabel	Item	STS	TS	R	S	SS	Skor	Rata-rata
			1	2	3	4	5		
1	Persepsi Teknologi Informasi (X1)	X1.1	0	1	7	50	42	433	4,33%
			0%	1%	7%	50%	42%		
		X1.2	0	0	6	54	40	434	4,34%
			0%	0%	6%	54%	40%		
		X1.3	0	0	7	53	40	433	4,33%
			0%	0%	7%	53%	40%		
X1.4	0	8	19	42	31	396	3,96%		
2	Complain Handling (X2)		0%	8%	19%	42%	31%		
		X2.1	0	1	10	61	28	416	4,16%
			0%	1%	10%	61%	28%		
		X2.2	0	0	9	64	27	418	4,18%
			0%	0%	9%	64%	27%		
		X2.3	0	2	17	60	21	400	4%
			0%	0%	17%	60%	21%		
		X2.4	0	3	6	62	29	417	4,17%
			0%	3%	6%	62%	29%		

Sumber : Data Hasil Penelitian spss 21 (2021)

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel persepsi teknologi informasi (X1) yaitu Tanggapan reponden untuk pernyataan bagian pertama sebanyak 1 Responden Tidak setuju, 7 Responden Ragu-ragu, 50 responden Setuju dan 42 responden dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 433 dengan nilai rata-rata 4,33%,

Tanggapan reponden untuk pernyataan bagian kedua 6 Responden Ragu-Ragu, 54 Responden Setuju dan 40 responden sangat Setuju dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 434 dengan nilai rata-rata 4,34%,

Tanggapan reponden untuk pernyataan bagian ketiga 7 Responden Ragu-Ragu, 53 Responden Setuju dan 40 responden sangat Setuju dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 433 dengan nilai rata-rata 4,33%,

Tanggapan reponden untuk pernyataan Bagian keempat sebanyak 8 Responden tidak setuju, 19 responden Ragu-Ragu, 42 responden Setuju dan 31 responden sangat Setuju dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 396 dengan nilai rata-rata 3,96% Maka pernyataan pertama termaksud dalam kriteria penilaian sangat baik.

Tanggapan responden untuk penyataan pertama variabel *Complain Handling* (X2) yaitu bagian pertama 1 Responden Tidak Setuju, 10 Responden Ragu-Ragu, 61 responden Setuju dan 28 responden sangat setuju dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 416 dengan nilai rata-rata 4,16%,

Tanggapan reponden untuk pernyataan Bagian Kedua 9 Responden Ragu-Ragu, 64 responden Setuju dan 27 responden sangat setuju dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 418 dengan nilai rata-rata 4,18%,

Tanggapan responden untuk pernyataan Bagian Ketiga 2 Responden Tidak setuju, 17 Responden Ragu-Ragu, 60 responden Setuju dan 21 responden sangat setuju dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 400 dengan nilai rata-rata 4%, maka pernyataan kedua termaksud dalam kriteria penilaian sangat baik

b. Deskripsi Jawaban Sampel Minat Masyarakat Menggunakan mobile banking studi pada masyarakat kota palu(Y).

Tabel 4.7
Distribusi Ferkuensi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Mobile Banking Studi pada Masyarakat Kota Palu

NO	Validitas	Item	STS	TS	R	S	SS	Skor	Rata-rata
	Minat		1	2	3	4	5		
	Masyarakat	Y.1	0	3	21	59	17	390	3,90%
	menggunakan		0%	3%	21%	59%	17%		
	Mobile								
	Banking (Y)	Y.2	0	2	15	71	12	393	3,93%
			0%	2%	15%	71%	12%		
		Y.3	0	8	32	51	9	361	3,61%
			0%	8%	32%	51%	9%		
		Y.4	0	1	16	72	11	393	3,93%
			0%	1%	16%	72%	11%		

Sumber: Data Hasil Penelitian SPSS 0.21

Dari hasil penelitian tanggapan reponden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Meminjam Dana Pembiayaan (Y) Bagian pertama 3 Responden Tidak Setuju, 21 Responden Ragu-Ragu, 59 responden Setuju dan 17 responden sangat setuju dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 390 dengan nilai rata-rata 3,90%,

Tanggapan reponden untuk pernyataan Bagian Kedua bagian pertama 2 Responden Tidak Setuju, 15 Responden Ragu-Ragu, 71 responden Setuju dan 12 responden sangat setuju dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 393 dengan nilai rata-rata 3,93%,

Tanggapan reponden untuk pernyataan Bagian Ketiga bagian pertama 8 Responden Tidak setuju, 32 Responden Ragu-Ragu, 51 responden Setuju dan 9 responden sangat setuju dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 361 dengan nilai rata-rata 3,61%,

Tanggapan reponden untuk pernyataan Bagian Keempat bagian pertama 1 Responden Tidak setuju, 16 Responden Ragu-Ragu, 72 responden Setuju dan 16 responden sangat setuju dengan total skor jawaban dari 100 responden adalah 393 dengan nilai rata-rata 3,93%.

E. Uji Asumsi Klasik

Sebelum metode regresi digunakan dalam pengujian hipotesis, terlebih dahulu model tersebut akan diuji apakah memenuhi asumsi klasik atau tidak. Asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapatkan telah sah (benar dan dapat diteriam), serta menghindari kemungkinan adanya penyelenggaraan asumsi klasik yang merupakam asumsi

dasar dalam metode analisis. Dengan demikian dapat diharapkan pengambilan keputusan hasil uji statistik nilai estimasi yang sebenarnya

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau yang mendekati normal, adapun cara untuk mendeteksinya dengan melihat tabel sebagai berikut.

Tabel 4.8
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,84847649
Most Extreme Differences	Absolute	,121
	Positive	,059
	Negative	-,121
Kolmogorov-Smirnov Z		1,212
Asymp. Sig. (2-tailed)		,106

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Output SPSS 21

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi *Asymp. Sig. 2-tailed* sebesar 0,106. Karena lebih besar dari 0,05 ($0,106 > 0,05$), maka nilai residual tersebut telah normal.

b. Uji Multikolinaritas

Uji multikolinaritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantar variabel independen. Pengujian ada

tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), dan toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransinya mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas.⁷⁹

Tabel 4.9
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI	,952	1,051
	HANDLING COMPLAIN	,952	1,051

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

Sumber : Data Output SPSS 21

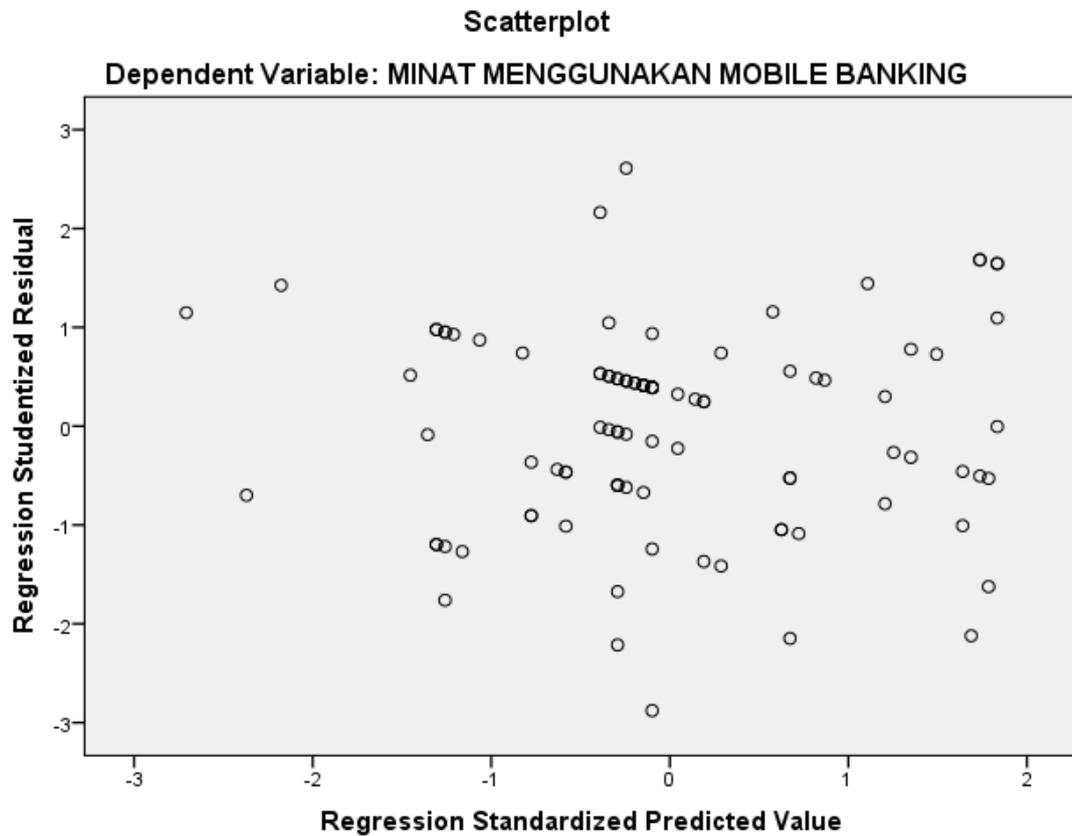
Hasil dari uji multikolinieritas dapat dilihat pada *Coefficients Statistic* (nilai *Tolerance* dan *VIF*). Dari output diatas dapat dilihat bahwa nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 1 untuk semua variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk memenuhi apakah dalam metode regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu residual pengamatan ke pengamatan yang lain.

⁷⁹Singgih Santoso, *Latihan SPSS Statistik parametrik, Garmedia. Jakarta.*

Gambar 4.10
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Output SPSS 21

Pada grafik *Scatterpot* di atas menunjukkan bahwa titik-titik tersebut cenderung menyebar dan tak berpolah ataupun berbentuk dengan beraturan, sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

F. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil olah data *SPSS 21 for windows* diperoleh hasil analisis regeresi berganda adalah sebagai berikut.

Tabel 4.11
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,508	1,955		3,840	,000
	PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI	,043	,091	,045	,478	,634
	HANDLING COMPLAIN	,432	,096	,423	4,515	,000

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

Sumber : Data Output SPSS 21

Berdasarkan perhitungan pada tabel, maka dapat dirumuskan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 7,508 + 0,43X_1 + 0,432X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai total X_1 keseluruhan sebesar 0,043 adalah bernilai positif sehingga dapat di katakan bahwa semakin tinggi tingkat Persepsi Teknologi Informasi maka semakin tinggi pula Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Studi Pada Masyarakat kota Palu.
- b. Nilai total X_2 keseluruhan sebesar 0,432 adalah bernilai positif sehingga dapat di katakan semakin tinggi *Complain Handling*, berarti akan semakin tinggi pula Minat Masyarakat Menggunakan *Mobile Banking* Studi Pada Masyarakat Kota Palu.

G. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan terkait. Apabila nilai signifikan (Sig) lebih kecil dari 0,05 maka suatu variabel dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel yang lain. Adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Berdasarkan tabel 4.10 maka hasil uji t pada penelitian ini dapat di jelaskan sebagai berikut :

Total X_1 keseluruhan sebagai Teknologi Informasi memiliki t_{hitung} 0,478 < t_{tabel} 1,660 dan memiliki nilai signifikan (Sig) 0,634 pada tabel *Coefficients* dengan nilai α (tingkat signifikan) 0,05. Artinya, $0,634 > 0,05$ dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel persepsi teknologi informasi X_1 tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan mobile banking Y.

Total X_2 keseluruhan sebagai *complain handling* t_{hitung} 4,515 > 1,660 t_{tabel} dan memiliki nilai signifikan (Sig) 0,00 pada tabel *Coefficients* dengan nilai α (tingkat signifikan) 0,05. Artinya, $0,00 > 0,05$ dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel handling complain X_2 memberikan pengaruh secara signifikan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan mobile banking Y.

b. Uji simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel (X) berpengaruh secara simultan memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel (Y).

Tabel 4.12
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79,040	2	39,520	11,333	,000 ^b
	Residual	338,270	97	3,487		
	Total	417,310	99			

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

b. Predictors: (Constant), HANDLING COMPLAIN, PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI

Sumber : Data Output SPSS 21

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.11 diperoleh nilai f_{hitung} 11,333 > f_{tabel} 3,94 dan memiliki nilai signifikansi (Sig) ,000 < 0,05 dengan nilai dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel teknologi informasi X1 dan *complain handling* X2 memberi pengaruh terhadap Minat Masyarakat Menggunakan *mobile banking* Studi Pada Masyarakat Kota Palu Y.

H. Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien Determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi teknologi informasi (X1) dan *handling complain* (X2) terhadap Minat Masyarakat Menggunakan *mobile banking* di kota palu (Y), dilakukan dengan perhitungan *SPSS 21 for windows* sebagai berikut.

Tabel 4.13

Hasil Uji Koefisien Derterminasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,435 ^a	,189	,173	1,867

a. Predictors: (Constant), HANDLING COMPLAIN, PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI

b. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

Sumber : Data Otput SPSS 21

Dari hasil tabel 4.12 menjelaskan bahwa nilai hubungan R yaitu sebesar 0,435 hal ini berarti bahwa variabel Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *mobile banking* Studi Pada Masyarakat kota palu (Y) di pengaruhi oleh perubahan variabel independen yang terdiri dari persepsi teknologi informasi (X_1) dan *complain handling* (X_2) sebesar 18,9% sedangkan sisanya ($100\% - 18,9\% = 0,811\%$) jadi 0,811% di pengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Persepsi teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *mobile banking* Studi Pada Masyarakat kota palu. Hal ini dinyatakan dari hasil uji statistik total X_1 keseluruhan diperoleh nilai $t_{hitung} 0,478 < t_{tabel} 1,660$ dan memiliki nilai signifikan (Sig) 0,634 pada tabel *Coefficients* dengan nilai α (tingkat signifikan) 0,05. Artinya, $0,634 > 0,05$ dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel teknologi informasi X_1 tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *mobile banking* Studi Pada Masyarakat kota palu Y. Adapun besar

pengaruhnya dapat dilihat pada kolom *Beta*, besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y yaitu 0,045 atau 4,5%.

Complain Handling berpengaruh signifikan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan *mobile banking* dikota palu. Hal ini dinyatakan dari hasil uji statistik total X_2 keseluruhan diperoleh $t_{hitung} 4,515 > t_{tabel} 1,660$ dan memiliki nilai signifikan (Sig) 0,00 pada tabel *Coefficients* dengan nilai α (tingkat signifikan) 0,05. Artinya, $0,00 > 0,05$ dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel *complain handling* X_2 memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *mobile banking* Studi Pada Masyarakat kota palu Y. Adapun besar pengaruhnya dapat dilihat pada kolom *Beta*, besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y yaitu 0,423 atau 42,3%.

Teknologi informasi (X1) dan *Complain handling* (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *mobile banking* Studi Pada Masyarakat kota palu. Berdasarkan uji Anova (*Analisis Of Varians*) atau F di peroleh $f_{hitung} 11,333 > f_{tabel} 3,94$ dan memiliki nilai signifikansi (Sig) $,000 < 0,05$ dengan nilai dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Teknologi informasi (X1) dan *Complain handling* (X2) memberi pengaruh signifikan terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *mobile banking* Studi Pada Masyarakat kota palu Y.

Model Summary dari tabel (R) yaitu sebesar 0,435 dari output tersebut diperoleh koefisien derterminasi (R Square) 0,189 yang mengandung arti bahwa variabel (Teknologi informasi dan *Complain handling*) secara simultan berpengaruh terhadap variabel (Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *mobile*

banking Studi Pada Masyarakat kota palu) adalah sebesar 18,9%, sedangkan sisanya ($100\% - 18,9\% = 0,811\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

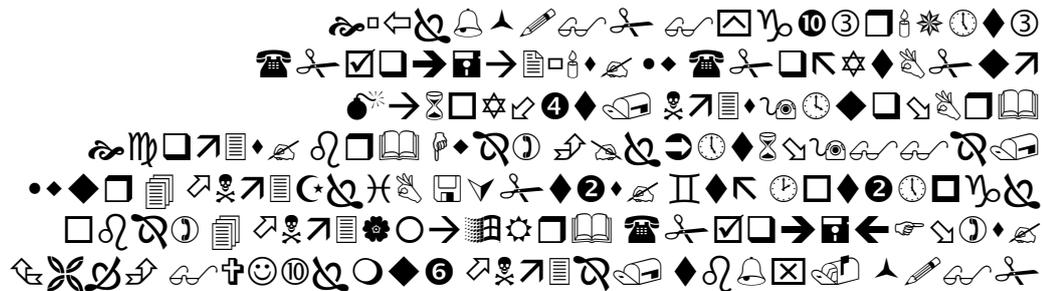
Persepsi Teknologi Informasi Dan *Complain Handling* Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Masyarakat kota Palu).

Hal ini mengindikasikan bahwa Persepsi Teknologi Informasi Dan *Complain Handling* cenderung memberikan dampak positif terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Ini bisa saja terjadi dikarenakan pemahamannya masyarakat terkait perbankan.

Masalah dari sekian indikator Teknologi Informasi dan *Complain Handling* yang timbul tak lepas dari masyarakat dalam menyatakan minat atau tidaknya masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dan *complain handling*, dimana faktor teknologi informasi dan *complain handling* terdapat factor antara suka sama suka yang dapat dijadikan sebagai perhatian dalam meningkatkan kualitas teknologi, terlebih dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa teknologi informasi dan *complain handling* yang dilakukan mampu untuk mempengaruhi minat masyarakat.

Ekonomi Islam memberikan sebuah penjelasan bahwa prinsip dalam melakukan sebuah teknologi informasi dan *complain handling* harus dilandasi dengan kepercayaan dan rasa suka sama suka. Memakan harta sendiri dengan jalan yang batil ialah membelanjakan hartanya pada jalan maksiat, memakan harta orang lain dengan jalan yang batil ada berbagai caranya, seperti pendapat Suddi,

memakannya dengan jalan riba, judi, menipu dan menganiayanya⁸⁰ Hal ini Allah berfirman dalam QS.An-Nisa'(4) : 29 :



Terjemahnya :

“ Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”⁸¹.

Agama islam yang berdasarakan Al-Quran dan Hadis sebagai tuntutan dan pegangan bagi kaum muslimin mempunyai fungsi tidak hanya mengatur dalam segi ibadah saja melainkan juga mengatur umat dalam memberikan tuntutan dalam masalah yang berkenaan dengan Teknologi informasi. Teknologi informasi pun layaknya menjadi sebuah ajang perlombaan dalam melakukan sebuah persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada pengguna, dan masyarakat berharap teknologi informasi ini sebagai alat untuk membuktikan kebenaran dari

⁸⁰ Abdul Halim Hasan, *Tafsir Al-Ahkam*, (Edisi Revisi, Cet.III; Jakarta: Prenada Media Group, 2008), 21.

⁸¹ Kementerian Agama RI, *Syaamil Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Cet.I; Bandung: Syaamil Cipta Media, 2005), 83.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan teknologi informasi semakin pesat dengan adanya teknologi informasi yang didapatkan dari keluarga atau dari seorang teman maka akan memudahkan masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*. Pengetahuan Tentang teknologi informasi dan *complain handling* berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* studi pada masyarakat kota palu.

1. Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (studi pada masyarakat kota palu).
2. *Complain Handling* berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (studi pada masyarakat kota palu).
3. Pengaruh persepsi teknologi informasi dan *Complain handling* berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* (studi pada masyarakat kota palu).

B. Implikasi Penelitian

Adapun saran yang dapat di berikan penulis yaitu sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya, agar dapat memperluas objek dan subjek, serta dapat menambahkan variabel lainnya untuk memperkuat penelitian yang dilakukan agar semakin menarik kedepannya .
2. Kepada prodi perbankan syariah untuk meberikan pengetahuan tentang perkembangan teknologi informasi terutama dalam bidang *complain handling* dan *mobile banking* agar dapat dipraktekkan kepada masyarakat karena sekarang teknologi sudah berkembang sangat pesat dikota palu maupun dikota-kota lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amijaya, Gilang Rizky “*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca.*” Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang 2010.
- Ani, Sekararfi “*Pengaruh Persepsi Risiko Dan Persepsi Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bri Syariah Kcp Ngaw*” Ponorogo: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institute Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019) [Http://etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id) diakses tanggal 24 november 2020.
- Aryandi, Riski “*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bri Di Kota Purworejo*”. Purworejo: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2015), [Http://repositori.umpwr.ac.id](http://repositori.umpwr.ac.id). Diakses tanggal 24 november 2020.
- Badan pusat statistik kota palu (BPS- Statistic Of Palu Municipality), “Data Sensus Penduduk”. <https://palukota.bps.go.id> (20 Juli 2021)
- Benson, Nigel dan Grove Simon *Mengenal Psikologi For Begineers* Cet. Ke -1 Bandung Mizan, 2000.
- Eriyanto “*Teknik Sampling Analisis Opini Publik,*” Cet.I; Yogyakarta: LKis 2007.
- Ghozali, Imam “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*” Cet.II; Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006).
- Hasibuan, Malayu *Dasar-dasar Perbankan*, Cet. V Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Cet. II Jakarta; PT Gramedia Utama, 2014.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Cet. I Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 jilid 1 Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lay, Nico Yudhinata “*analisis pengaruh service quality, personal selling dan complain handling melalui satisfaction serta trust terhadap customer*

retention survey nasabah tabungan bank harda internasional cabang Pontianak” jurnal ekonomi bisnis dan kewirausahaan vol.7 No.2 2018.

Martono, Nanang *Metode Penelitian Kuantitatif* Edisi revisi 2 Cet.V ; Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016.

Moeliono, Anton M “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*” Jakarta: Balai Pustaka 1999.

Nasrawati, *Pengaruh Kemudahan,Keamanan,Kualitas Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Civitas Akademik Iain Palu),*” Palu : Jurusan Perbankan Syariah Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Iain Palu.

Noor, Juliansyah *Metodologi Penelitian : “Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmia”* Cet.III; Jakarta: Kencana, 2014.

Nurdin, *et al*, eds,. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu” (<https://jurnaljipsya.org>) di akses pada 30 Juli 2021.

Nurdin, *et al*, eds,. “Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial *technology* (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu” (<https://jurnaljipsya.org>) di akses pada 30 Juli 2021.

Nurdin, *et al*, eds,. “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)” (<https://jurnaljipsya.org>) di akses pada 30 Juli 2021.

Pratiwi, Zenna Mya Eka “*Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complain terhadap nasabah dalam menggunakan internet banking pada bank syariah mandiri kantor cabang pembantu ngunut tulungagung*” tulungagung: jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri IAIN tulungagung 2016 <http://repo.iain-tulungagung.ac.id> diakses tanggal 23 november 2020.

Priyatno, Duwi “*Analisis Korelasi Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*” Cet.I; Yogyakarta: Penerbit Gava Media 2013.

Qodratillah, Meity Taqdi, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 2011.

- Reza, Ahmad Abdilla “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Studi Pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung*” Skripsi yang diterbitkan, Lampung : Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Sahara, Hersintha *Analisis Strategi Complaint Handling Di Bmt Tumang Kc Boyolali*, (Salatiga:Program Studi Diii Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2019), <http://e-repositori.perpus.iainsalatiga.ac.id> diakses tanggal 24 november 2020.
- Saleh, Abdul Rahman dan Wahab Muhib Abdul, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Edisi I Cet.I; Jakarta: Prenada Media 2004.
- Susanti, Anik “*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*” Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015 <http://digilib.uinstrip.ac.id>, diakses tanggal 24 November 2020.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Cet.I Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013.
- Shadily, Hasan *Ensiklopedia Umum* Jakarta: Ichtia Barn-Van Hoeve 1983.
- Siagian Sugiharto Dergibson., dkk *Teknik Sampling* Cet.II; Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Siregar, Sofyan “*Metode Penelitian Kuantitatif (dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS)*” Cet.II; Jakarta: Kencana, 2013.
- Siregar, Syofian “*Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitati: dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*” Cet.III; Jakarta Bumi Aksara, 2015.
- Sumarwan, Ujang *perilaku konsumen*, Cet. I Edisi kedua (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia 2011).
- Suryabrata, Sumardi *Metode Penelitian*, Cet.I; Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2010.
- Tahir, Herianti “*Pengaruh Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Mobile Banking Studi Mahasiswa Febi Iain Palu*”

Palu : jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Palu, 2020.

Taniredja, Tukiran dan Mustafidah Hidayati *Penelitian Kuantitatif “sebuah pengantar”* Cet.I; Purwokerto: ALFABETA, 2011.

Teguh, Muhammad *Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi* Cet.I; Jakarta: Raja Grafindo 2012.

Tjaningtyas, Ruth Andita Hayu *pengaruh kualitas pelayanan, penanganan complain dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variable mediasi* studi pada PT. AIA Finansial Cabang Surakarta Jurnal Manajemen & Akuntansi, Volume 6 nomor 1 edisi mey 2015.

Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2009).

Umar, Husein *Riset “Pemasaran & Perilaku Konsumen”* Cet.I; Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Wulansari, Lusiana “*Pengaruh Kemandirian Belajar dan Minat Terhadap Prestasi Belajar Pelajaran Ilmu Pengetahuan*” Jurnal Ilmu kependidikan Vol 3 No 2 juli 2016 lampung 2017 <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/1570> diakses tanggal 25 juli 2020.

LAMPIRAN-LAMPIRAN SKRIPSI

KUESIONER PENELITIAN

Palu, Juni 2021

Kepada Yth.

Bapak/Ibu responden penelitian

-Di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi prodi perbankan syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam, institute agama islam negeri (IAIN) palu. Sedang mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Complain Handling Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Mobile Banking ”**. Saya mohon kesediaan bapak/ibu untuk meluangkan sedikit waktunya guna mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) pada penelitian yang akan saya sertakan berikut ini.

Atas kesedian bapak/ibu dalam pengisian kuesioner ini, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Peneliti

Nismawati

A. PROFIL RESPONDEN

Nama responden :

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia :

- a. < 25 tahun c. 36-45 tahun
b. 26- 35 tahun d. > 45 tahun

Pekerjaan :

- a. Karyawan d. PNS
b. Wiraswasta e. TNI/Polri
c. Nelayan f. Lainnya Sebutkan

Lama menggunakan *m*-Banking :

- a. 1-6 Bulan d. > 2 Tahun
b. 1 Tahun
c. 1-2 Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda check (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

C. DAFTAR PERNYATAAN (X) PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI

ITEM PERNYATAAN MASING-MASING VARIABEL

A. Variabel Persepsi Teknologi Informasi (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kecepatan						
1	Saya minat menggunakan mobile banking karena kecepatan transaksi pada mobile banking sangat tinggi.					
Kegunaan Teknologi						
2	Saya minat menggunakan mobile banking karena memiliki banyak manfaat bagi masyarakat.					
Efisiensi						
3	Transaksi dengan menggunakan mobile banking lebih efisien					
Mendukung Aktivitas						
4	Saya berminat menggunakan mobile banking karena sangat mendukung aktivitas masyarakat					

B. Variabel *Handling Complain* (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Empati Terhadap Pelanggan Yang Ramah						
1	Transaksi mobile banking mempunyai reputasi yang baik dalam penanganan komplain.					
Kecepatan Dalam Penanganan Keluhan						
2	Transaksi mobile banking menangani keluhan masyarakat dengan cepat					
Kewajaran Atau Keadilan Dalam Memecahkan Permasalahan Atau Keluhan						

3	Transaksi mobile banking memberikan solusi atas keluhan masyarakat					
Kemudahan Bagi Konsumen Untuk Menyampaikan Keluhan						
4	Transaksi mobile banking memberikan kemudahan dalam pengajuan complain					

C. Variabel Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Pengenalan Masalah						
1	Saya berminat menggunakan <i>mobile banking</i> karena kebutuhan.					
2	Saya ingin menggunakan <i>mobile banking</i> dengan berbagai macam transaksi.					
Pencarian Informasi						
3	Saya mencari informasi kepada teman atau keluarga yang sudah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> .					
Evaluasi Alternatif						
4	Saya minat menggunakan <i>mobile banking</i> karena pertimbangan lokasi, kebersihan, suasana, dan pelayanannya yang baik.					



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية فالو

STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No 23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 243 / In.13 / F.IV / PP.00.9 / 01 / 2021
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : : Izin Penelitian

Palu, 14 Januari 2021

Kepada Yth.
Lurah Kabonena
di -
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Nismawati
NIM : 17.3.15.0079
TTL : Tompe, 22 September 1998
Semester : VII
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : jl. Selar No.07

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Persepsi Teknologi dan Handing Complain Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Kelurahan Kabonena)”**

Dosen Pembimbing :

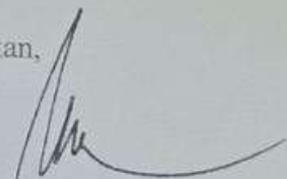
1. Prof. H. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D.
2. Dr. Sitti Aisyah, S.El., M.EI

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di Kelurahan Kabonena

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dekan,


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I

NIP. 19650505 199903 1 002

HASIL TABULASI KUESIONER

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI	100	12	20	16,96	2,122
HANDLING COMPLAIN	100	11	20	16,51	2,013
MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING	100	10	20	15,37	2,053
Valid N (listwise)	100				

Uji Validitas X

1. X₁ Uji Validitas Persepsi Teknologi Informasi

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI
X1.1	Pearson Correlation	1	,493**	,285**	,465**	,725**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,493**	1	,618**	,478**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,285**	,618**	1	,392**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,465**	,478**	,392**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI	Pearson Correlation	,725**	,810**	,712**	,816**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

2. X₂ Complain Handling

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	HANDLING COMPLAIN
X2.1	Pearson Correlation	1	,588**	,305**	,486**	,746**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,588**	1	,592**	,446**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,305**	,592**	1	,555**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,486**	,446**	,555**	1	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
HANDLING COMPLAIN	Pearson Correlation	,746**	,819**	,788**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Validitas Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	MINAT MENGGUNAK AN MOBILE BANKING
Y1	Pearson Correlation	1	,542**	,547**	,447**	,823**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,542**	1	,521**	,293**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,547**	,521**	1	,507**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,447**	,293**	,507**	1	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING	Pearson Correlation	,823**	,747**	,846**	,696**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Reabilitas X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	4

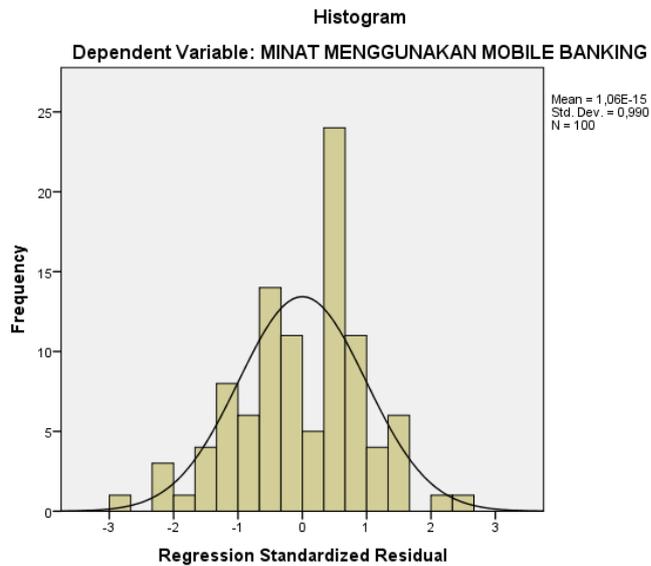
Reabilitas Y

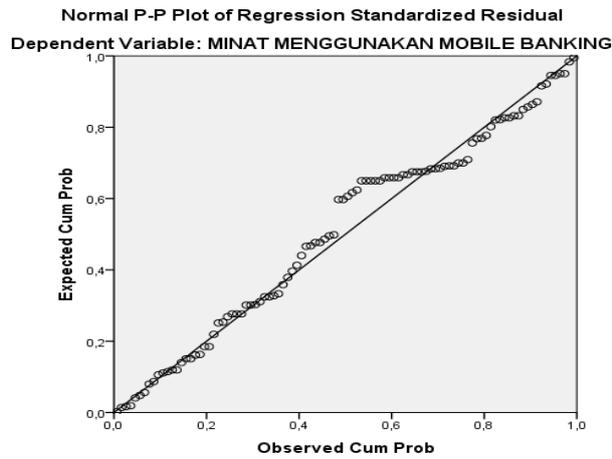
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	4

Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,84847649
Most Extreme Differences	Absolute	,121
	Positive	,059
	Negative	-,121
Kolmogorov-Smirnov Z		1,212
Asymp. Sig. (2-tailed)		,106

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

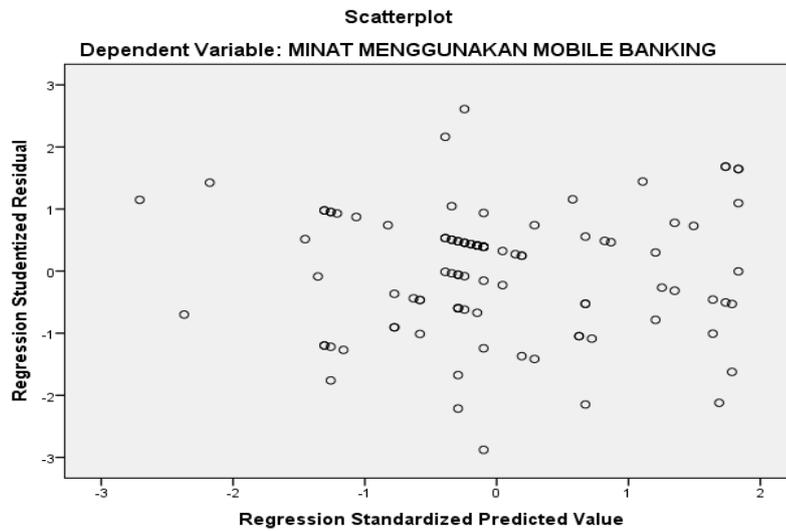
2. Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI	,952	1,051
	HANDLING COMPLAIN	,952	1,051

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

3. Hereroskedasitas



4. Uji Glesjer

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,949	1,143		,830	,409
	PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI	,003	,053	,005	,051	,959
	HANDLING COMPLAIN	,030	,056	,056	,538	,592

a. Dependent Variable: ABRESID

Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,508	1,955		3,840	,000
	PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI	,043	,091	,045	,478	,634
	HANDLING COMPLAIN	,432	,096	,423	4,515	,000

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,508	1,955		3,840	,000
	PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI	,043	,091	,045	,478	,634
	HANDLING COMPLAIN	,432	,096	,423	4,515	,000

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

2. Uji Simultan (Uji-f)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79,040	2	39,520	11,333	,000 ^b
	Residual	338,270	97	3,487		
	Total	417,310	99			

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

b. Predictors: (Constant), HANDLING COMPLAIN, PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI

Uji Koefisien Derterminasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,435 ^a	,189	,173	1,867

a. Predictors: (Constant), HANDLING COMPLAIN, PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI

b. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

DOKUMENTASI



Selesai observasi dan wawancara
Pengisian kuesioner oleh Masyarakat Kota Palu

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama lengkap : Nismawati
Tempat tanggal lahir : Tompe, 22 September 1998
NIM : 17.3.15.0079
Alamat : Jl. Selar No. 07 Palu
Np Hp/Wa : 085346032896
E-mail : nismaw680@gmail.com
Nama Ayah : Amrin
Nama Ibu : Maswati



B. Riwayat Pendidikan

SD/MI tahun lulus : SD REAKALTIM 1 CAKRA ESTATE
(2011)
SMP/MTS tahun lulus : SMP NEGERI 2 KEMBANG JANGGUT
(2014)
SMA/SMK/MA tahun lulus : SMA Negeri 1 KEMBANG JANGGUT
(2017)

C. Pengalaman Organisasi

Pramukan