

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 03 Oktober 2019

**Nur Komalasari**  
**NIM. 151500235**

## ABSTRAK

Nama : Nur Komalasari, NIM : 151500235, Judul Skripsi : **Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank BNI Syariah Kota Cilegon**

*Internet Banking* merupakan suatu aktivitas layanan perbankan dimana layanan ini menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi. Layanan ini banyak memberikan kemudahan bagi penggunanya. Kemudahan yang diberikan sistem teknologi tidak lepas dari kepercayaan yang diberikan oleh nasabah. Selain itu, *Internet Banking* juga mempunyai risiko salah satunya yang dilakukan oleh pelaku *cyber*.

Perumusan dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk layanan *internet banking*? 2) Seberapa besar pengaruh risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan produk layanan *internet banking*? 3) Bagaimana pengaruh secara simultan antara tingkat kepercayaan dan risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan produk layanan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Cilegon?

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk layanan *internet banking*. 2) Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan produk layanan *internet banking*. 3) Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan dan risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan produk layanan *internet banking* pada Bank BNI Syariah Cilegon

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 60 responden. Metode analisis data yang digunakan meliputi: Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinearitas, Autokorelasi, dan Heteroskedastisitas), Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis.

Hasil pengujian menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kepercayaan dan risiko terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji  $t$ , diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2.002 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,743 ( $0,743 < 2.002$ ), menggunakan pengujian dua arah dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0.05$ ). Dengan demikian, semakin tinggi atau bagus layanan *internet banking* yang diberikan oleh perusahaan, maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah. Berdasarkan pengujian data secara statistik diperoleh koefisien korelasi ( $R$ ) sebesar 0,018 atau 1,8% terletak pada interval koefisien 0,00-0,199 menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang kuat antara tingkat kepercayaan dan risiko terhadap pengguna *internet banking*. Adapun berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), diperoleh nilai  $R$  Square ( $R^2$ ) sebesar 0.018 atau 1,8% yang artinya variabel tingkat kepercayaan ( $X^1$ ) dan risiko ( $X^2$ ) tidak mempengaruhi variabel pengguna *internet banking* ( $Y$ ) sebesar 1,8% dan sisanya 98,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

**Kata Kunci : Kepercayaan, Risiko, Internet Banking, Keputusan, Nasabah.**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

---

Nomor : Nota Dinas  
Lamp : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : **Nur Komalasari**  
**NIM :151500235**

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN SMH Banten  
Di –  
Serang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Nur Komalasari, NIM. 151500235** Dengan Judul Skripsi **“Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank BNI Syariah Kota Cilegon”**.

Kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan  
terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Serang, 10 Oktober 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Budi Sudrajat, MA.**  
NIP. 19740307200212 1 004

**Hendrieta Ferieka, SE. M.Si.**  
NIP.1983611 200604 2 001

**PERSETUJUAN**  
**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN RISIKO**  
**TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH**  
**MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING***  
**PADA BANK BNI SYARIAH CILEGON**

Oleh :

**NUR KOMALASARI**  
**NIM. 151500235**

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Budi Sudrajat, MA.**  
NIP. 19740307200212 1 004

**Hendrieta Ferieka, SE. M.Si.**  
NIP.1983611 200604 2 001

Mengetahui:

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua  
Jurusan Perbankan Syariah,

**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I.**  
NIP.19640212 199103 2 003

**Hendrieta Ferieka, SE. M.Si.**  
NIP.1983611 200604 2 001

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nur Komalasari, NIM : 151500235 yang berjudul **Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank BNI Syariah Kota Cilegon**, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal Oktober 2019.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 26 Desember 2019

Sidang Munaqosyah:

Ketua Merangkap Anggota I,

Sekretaris Merangkap Anggota II,

**Dr. Itang, M.Ag**

NIP.19710804199803 1 003

**Maman Rohman, M.E**

NIP.19771228200501 1 005

Anggota:

Penguji I,

Penguji II,

**Rustamunadi, M.H.**

NIP.19670924198903 1 001

**Ratu Humaemah, M.Si**

NIP.19800310201101 2 008

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Budi Sudrajat, MA.**

NIP. 19740307200212 1 004

**Hendrieta Ferieka, SE. M.Si.**

NIP.1983611 200604 2 001

## ***PERSEMBAHAN***

*Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua Ayahanda tercinta Sulaiman Abdul wahab dan Ibu tercinta Aeliah Purnama Sari yang telah mendidik, mendoakan, mensupport, dan selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya yang tiada henti, juga untuk kedua kakakku Peta Sari, Permatasari dan adik-adikku Cahya Hernalia Sari dan Muhammad Rizki yang sudah memberikan motivasi dan doanya, sehingga dapat menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi Islam Negeri.*

*Aku sayang kalian.*

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا  
حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا  
يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

(النساء : ٥٨)

*Sesungguhnya Allah menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil, Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.*

**Surat An-Nisa Ayat 58**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Nur Komalasari yang merupakan anak ketiga dari lima bersaudara pasangan suami istri Sulaiman Abdul Wahab dan Aeliah Purnama Sari. Penulis lahir pada tanggal 06 November 1997 di Serang. Penulis berdomisili di Kp. Cilembu Rt/Rw 003/007 Ds. Banjarsari Kec. Cipocok Jaya Kab. Serang Banten. Adapun riwayat pendidikan yang pernah ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. 2002-2008 : SDN Cipocok Jaya 3 Serang
2. 2008-2011 : MTs Al- Mubarak Kota Serang
3. 2011-2014 : SMA Al- Mubarak Kota Serang
4. 2015 : UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Setelah lulus SMA penulis melanjutkan studi di UIN (Universitas Islam Negeri) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa aktif Program S1 pada jurusan Perbankan Syariah (PBS).



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Segala puji bagi Allah SWT., yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul *Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Risiko terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank BNI Syariah Kota Cilegon* dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat berserta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW., keluarga dan para sahabat serta pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan serta nasihat dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak terkait dan penghargaan setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN SMH Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Hendrieta Frieka, S.E. M.SI. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten sekaligus dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu, mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Dr. Budi Sudrajat, MA. sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan serta ilmu yang berarti bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen, Staf Akademik dan Karyawan UIN SMH Banten, terutama Para nasabah Bank BNI Syariah yang telah bersedia membantu pengumpulan data dalam penelitian ini.
6. Kepada Udi Mahfudi, teman terkasih penulis terimakasih telah membantu secara moril maupun materil sehingga penulis semangat menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada Rita Widiyani, sahabat tersayang yang selalu bersedia menemani penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat perjuangan, Liza, Ifaz, Azhay dan teman-teman kelas PBS –C yang selalu mengisi hari-hari penulis sehingga memberikan dampak positif bagi kelancaran skripsi ini.
9. Atas segala bantuan yang diberikan semua pihak, penulis berharap semoga Allah SWT selalu senantiasa membalasnya dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi dirinya sendiri khususnya dan umumnya bagi para pembaca, serta bisa menjadi salah satu penyumbang dalam perlengkapan ilmu pengetahuan.

Serang, 03 Oktober 2019

**Nur Komalasari**  
**NIM: 151500235**