

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENGETAHUAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
PRODUK PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**ARDIKA NANDA CHRISSANDRE
NIM. 1640100233**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2021



**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENGETAHUAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

ARDIKA NANDA CHRISSANDRE
NIM. 1640100233

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENGETAHUAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
PRODUK PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**ARDIKA NANDA CHRISSANDRE
NIM. 16 401 00233**

PEMBIMBING I

Dr. Darwis Harahap., S.H.I, M.Si
NIP: 19780818 200901 1 015

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein., M.E.I.,
NIDN: 202804 8 201

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2021



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **ARDIKA NANDA CHRISSANDRE**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, September 2021
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **ARDIKA NANDA CHRISSANDRE** yang berjudul "**Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP: 19780818 200901 1 015

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein, M.E.I
NIDN: 202804 8 201

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ARDIKA NANDA CHRISSANDRE
NIM : 16 401 00233
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, September 2021
Saya yang Menyatakan,



ARDIKA NANDA CHRISSANDRE
NIM. 16 401 00233

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ARDIKA NANDA CRISSANDRE

NIM : 16 401 00233

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : September 2021
Yang menyatakan,



**ARDIKA NANDA CRISSANDRE
NIM. 16 401 00233**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : ARDIKA NANDA CRISSANDRE
NIM : 16 401 00233
FAKULTAS/PRODI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Teknologi dan Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Ketua

Drs. Kamaluddin, M.Ag.
NIP. 196511021 99103 1 001

Sekretaris

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 198303172 01801 2 001

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag.
NIP. 196511021 99103 1 001

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 198303172 01801 2 001

Aliman Syahuri Zein, M.E.I
NIDN. 202804 8 201

Adanan Murroh Nasution, M.A
NIDN. 210411 8 301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 28 September 2021
Pukul : 09.00 s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/73,75 (B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,85
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pengetahuan
Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk
PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**
NAMA : ARDIKA NANDA CHRISSANDRE
NIM : 16 401 00233

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 18 Oktober 2021
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Ardika Nanda Chrissandre
NIM : 16 401 00233
Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JudulSkripsi : Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Hasil wawancara awal yang dilakukan kepada beberapa nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, mereka mengungkapkan lebih sering bertransaksi dengan *caravia online*, dikarenakan layanan operasional dibatasi. Teknologi informasi pada dasarnya di manfaatkan untuk ke efektifan dan efesiensi transaksi nasabah, tetapi masih banyak nasabah yang mengajukan keluhan untuk peningkatan di fasilitas jasa khususnya di bidang teknologi informasi. Kurangnya panduan maupun edukasi terhadap produk bank, berdampak pada kurangnya pengetahuan nasabah terhadap produk maupun fitur yang disediakan. Nasabah mengungkapkan beberapa fitur atau produk yang diberikan kurang dipahami.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan teknologi informasi, pengetahuan dan keputusan. Teknologi informasi dalam perbankan merupakan teknologi terkait sarana *computer*, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan. Pengetahuan adalah keadaan tahu atas semua yang diketahui. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal pikirannya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan. Keputusan adalah suatu proses manajemen yang dimulai dengan perencanaan atau persiapan dan berakhir dengan tujuan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 responden dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental*. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji t dan uji F.

Hasil penelitian menggunakan uji t menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah, pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah. Hasil uji F menunjukkan bahwa teknologi informasi dan pengetahuan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah.

Kata Kunci : *Teknologi Informasi, Pengetahuan, Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah*

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan tujuan dan waktu yang diharapkan dengan judul **“PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN”** penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti banyak menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran pembaca. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan segala bantuan, motivasi, bimbingan dan saran dari awal hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkanlah peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang tulus dan penghormatan yang tinggi kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidimpuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar Nasution, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H.

Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, MA., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
3. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku pembimbing I dan Bapak Aliman Syahuri Zein M.E.i., selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nofinawati, SEI., MA., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah, M.Pd., selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
5. Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.AG, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.

6. Bapak kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Ristiana Hutasuhut telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya, dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi do'a dan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada sahabat tercinta saya sekaligus keluarga saya yang selalu mendukung Fery Sadillah Harahap S.E, Salman Siregar S.E, Rinaldi Satria Ananda S.E, Ardiansyah Siregar S.E, Seri Meintin Lubis S.E, Devi Hardianti Nasution S.E, Afifah Khairani S.E, kepada peneliti dan juga telah mendo'akan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada teman-teman keluarga besar PS-7 angkatan 2016 Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Aamiin.
10. Terimakasih kepada teman-teman KKL dan Magang yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian hingga selesainya skripsi ini.
11. Terimakasih kepada Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Ungkapan terimakasih, peneliti hanya mampu berdo'a semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, diterima di sisi-Nya dan dijadikan-Nya amal saleh serta mendapatkan imbalan yang setimpal, peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat memperbaiki.

Padangsidempuan, September 2021

Peneliti,

Ardika Nanda Chrissandre
NIM. 16 401 00233

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupatanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	Fathah	A	A
— \	Kasrah	I	I
— و	Dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	Fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اَ... اِ... اِوْ...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
اِ... اِوْ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
اِوْ...	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

- Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PENGESAHAN PENYUSUNAN SKRISI SENDIRI

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYA

PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

ABSTRAK.....i

KATA PENGANTARii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATINiii

DAFTAR ISIxi

DAFTAR TABELxiv

DAFTAR GAMBARxv

DAFTAR LAMPIRANxvi

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah 1
- B. Identifikasi Masalah 9
- C. Batasan Masalah 10
- D. Definisi Operasional Variabel 10
- E. Rumusan Masalah 11
- F. Tujuan Penelitian 12
- G. Manfaat Penelitian 12
- H. Sistematika Pembahasan 13

BAB II LANDASANA TEORI

- A. Kerangka Teori 15
 - 1. Keputusan Nasabah 15
 - a. Pengenalan Masalah 16
 - b. Pencarian Informasi 16
 - c. Evaluasi Alternatif 16
 - d. Keputusan Pembelian 16

e. Perilaku Pasca Pembelian	17
2. Dasar-dasar Pengambilan Keputusan	17
a. Intuisi	17
b. Pengalaman.....	18
c. Fakta	18
d. Wewenang	18
e. Rasional	18
3. Keputusan Pembelian Dalam Prespektif Islam	18
4. Pengetahuan.....	19
5. Teknologi Informasi	21
6. Teknologi Informasi Dalam Dunia Perbankan.....	24
a. <i>Mobile Banking</i>	25
b. <i>Internet Banking</i>	25
c. <i>Phone Banking</i>	25
d. <i>Automated Teller Machine (ATM)</i>	26
7. Hubungan Atar Variabel.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pikir.....	35
D. Hipotesis	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
B. Jenis Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
1. Populasi	38
2. Sampel	39
D. Sumber Data	39
E. Instrumen Pengumpulan Data	39
1. Angket	40
2. Dokumentasi.....	40
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas	41
G. Teknik Analisis Data	42
1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Uji Normalitas	42
3. Uji AsumsiKlasik	43
a. Uji Multikolinearitas	43
b. Uji Heteroskedastisitas	43
4. Analisis Regresi Linear Berganda	44
5. Pengujian Hipotesis	45
a. Uji t (Uji Signifikansi Parsial).....	45
b. Uji F (Uji Signifikansi Simultan)	45

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
1. Sejarah Berdirinya Unit Usaha Syariah PT. Bank SUMUT.....	47
2. Produk Bank Sumut Syariah	48
a. Penghimpunan Dana.....	48
b. Penyaluran Dana.....	50
B. Deskripsi Data dan Responden.....	50
C. Hasil Analisis Data	51
1. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	51
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Reliabilitas.....	53
2. Analisis Deskriptif.....	53
3. Uji Normalitas	55
4. Uji Asumsi Klasik	56
a. Uji Multikolinearitas	56
b. Uji Heteroskedastisitas	56
5. Analisis Regresi Linear Berganda	58
6. Uji Hipotesis	59
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	59
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	60
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
E. Keterbatasan Penelitian	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Definisi Operasional.....	10
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel III.1 Skor Skala <i>Likert</i>	41
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi.....	51
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Pengetahuan	51
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Keputusan.....	51
Tabel IV.4 Hasil Uji Reabilitas Teknologi Informasi, Pengetahuan dan Keputusan	53
Tabel IV.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	53
Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel IV.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	68
Tabel IV.10 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	59
Tabel IV.11 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Penetrasi Penggunaan Internet 2019-2020 (Q2)	6
Gambar II.1 Kerangka Pikir	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Curuculum Vitae (Daftar Riwayat Hidup)

Lampiran 2 Data Angket

Lampiran 3 Hasil Data Penelitian

Lampiran 4 Tabel Titik Persentase Distribusi t

Lampiran 5 Tabel Titik Persentase Distribusi F

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perkembangan zaman yang semakin maju dan berkembang diiringi dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Dari waktu ke waktu teknologi yang ada semakin canggih dan modern. Perkembangan teknologi ini pun secara menyeluruh telah berkembang, baik di bidang industri maupun sektor kesehatan, komputerisasi dan lain sebagainya. Hal ini tentunya juga berdampak pada industri perbankan yang menyebabkan mereka berusaha mencari inovasi untuk meningkatkan produk-produk mereka agar masyarakat dapat menggunakan jasa perbankan khususnya perbankan syariah secara mudah dan efektif.

Mendengar kata bank, tentu bukan hal yang biasa lagi. Menurut Undang-Undang RI No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang profesional akan selalu mencari inovasi untuk memperhatikan nasabahnya. Membuat nasabah tertarik untuk menggunakan jasa dan layanan maupun produk bank syariah, hal yang perlu dilakukan oleh pihak bank sendiri adalah memberikan kemudahan dalam setiap transaksi maupun layanan yang akan ditawarkan kepada nasabah. Perkembangan zaman yang pesat membuat nasabah mencari dan memutuskan memilih fasilitas

¹“Undang-Undang No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah”

maupun jasa yang dapat mempermudah mereka dalam mengelola keuangan maupun transaksi keuangan mereka.

Pada dasarnya keputusan adalah suatu proses manajemen yang dimulai dengan perencanaan atau persiapan dan berakhir dengan tujuan.¹Keputusan seorang nasabah mengacu pada bagaimana mereka memandang fasilitas yang diberikan kepada mereka sebagai pelanggan. Dengan perkembangan yang begitu pesat nasabah sendiri mempunyai kriteria tersendiri dalam melakukan pengambilan keputusan untuk menggunakan bank syariah itu sendiri. Salah satunya adalah didasarkan kepada kemudahan yang diberikan kepada mereka.

Keputusan nasabah sendiri bukan lagi merupakan kesesuaian terhadap produk maupun layanan yang di tawarkan, tetapi keputusan nasabah lebih dilihat dari suatu produk itu dapat memenuhi kebutuhan mereka. Keputusan itu sendiri ditentukan oleh nasabah. Nasabah yang merasa puas dengan produk maupun layanan yang diberikan akan menentukan keputusan mereka untuk menjadi nasabah bank syariah.

Setiap manusia yang berakal sehat sudah pasti memiliki pengetahuan, baik berupa fakta, konsep, prinsip, maupun prosedur suatu objek. Pengetahuan dapat dimiliki berkat adanya pengalaman atau interaksi terhadap sesama manusia. Salah satu wujud pengetahuan yang dimiliki manusia adalah pengetahuan ilmiah yang lazim dikatakan ilmu. Ilmu adalah bagian pengetahuan, namun tidak semua pengetahuan dapat dikatakan ilmu. Ilmu adalah pengetahuan yang didasari oleh tiga

¹Syamsi Ibnu, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), Hlm.23.

kebenaran yaitu koheransi (konsisten), korespondensi (Pernyataan sesuai fakta), dan pragmatis (kegunaan di lapangan).²

Seseorang yang terbuka terhadap informasi dan mengetahui tentang bank syariah dengan baik cenderung akan tetap menjadi nasabah bank syariah. Informasi atau pengetahuan yang lebih tentang bank syariah sangat diperlukan untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap bank syariah yang sampai saat ini masih rendah. Hal ini sesuai dengan faktor faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen antara lain pengalaman belajar dan kelompok anutan. Seorang nasabah akan menentukan tindakan atau pengambilan keputusan membeli setelah konsumen mempelajari produk, merk dan pelayanan yang dianggap memuaskan.³ Pengetahuan merupakan pengalaman aktual yang tersimpan dalam kesadaran manusia. Pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah dapat diperoleh melalui jalur promosi. Selain itu, pengetahuan tentang perbankan syariah juga dapat diperoleh dari pendidikan informal dalam bentuk interaksi dengan orang tua, teman sebaya, masyarakat, dan media. Keputusan pembelian merupakan proses akhir seseorang dalam hal memenuhi kebutuhannya, begitu pula dengan keputusan menjadi nasabah akan terwujud apabila seseorang menerima informasi terkait dengan produk dari bank tersebut sehingga dapat memutuskan untuk menjadi nasabah bank tersebut.

Fasilitas layanan online seperti *internet banking*, *mobile banking* serta ATM untuk menunjang kegiatan transaksi nasabah, merupakan salah satu bentuk layanan

²Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Edisi Pertama (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 8.

³Ghozali Maski, "ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG: PENDEKATAN KOMPONEN DAN MODEL LOGISTIK STUDI PADA BANK SYARIAH DI MALANG," *Journal of Indonesian Applied Economics* 4, no. 1 (15 Mei 2010): 1–2010, <https://doi.org/10.21776/ub.jiae.2010.004.01.4>.

yang diberikan untuk mempermudah nasabah dalam mengelola keuangan mereka. Fasilitas ini merupakan salah satu faktor dalam keberhasilan suatu bank untuk menarik nasabah untuk mengambil keputusan dalam menggunakan bank syariah itu sendiri.

Di era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangat pesat yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali pada kegiatan yang produktif.

Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat dan cepat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat ditawar lagi. Tujuan perkembangan teknologi informasi merupakan perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi telah melahirkan banyak perubahan mendasar pada kehidupan manusia saat ini, memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia.

Teknologi informasi telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kehidupan manusia. Mulai dari wahana teknologi informasi yang paling sederhana berupa radio dan televisi, hingga internet dan telepon genggam yang dengan protokol aplikasi tanpa kabel, Informasi mengalir dengan sangat cepat dan dalam skala minggu atau hari atau bahkan jam, melainkan dalam hitungan menit dan

detik. Teknologi informasi sendiri dalam prepektif bank merupakan teknologi terkait sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Layaman dan Novi Andriyani yang berjudul “Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon”, dikatakan bahwa penggunaan teknologi informasi berdampak pada kepuasan nasabah menggunakan fasilitas yang diberikan pada mereka.⁴ Dalam penelitian yang mereka lakukan nasabah yang mendapatkan fasilitas dengan kemudahan yang mereka terima cenderung membuat nasabah ingin tetap menjadi nasabah bank tersebut dalam waktu lama. Ini menunjukkan bahwa pengaruh teknologi informasi yang dimiliki oleh Bank memiliki dampak signifikan untuk menarik nasabah yang ada.

Pada beberapa penelitian maupun jurnal yang lain yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi menunjukkan bahwa teknologi informasi secara umum mempengaruhi keputusan seseorang nasabah untuk menggunakan maupun tetap menjadi nasabah pada bank tersebut. Misalnya saja pada loyalitas untuk tetap menggunakan jasa maupun layanan bank yang mereka pilih. Berdasarkan Penelitian oleh Izza Halida Haqiqi dinyatakan bahwa pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, fitur layanan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi seperti *Net Banking*.⁵

⁴Layaman and Novi Andriyani, “Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon,” *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syaria’ah* 9, no. 1 (June 5, 2017), <https://doi.org/10.24235/amwal.v9i1.1638>.

⁵Izza Halida Haqiqi, “*persepsi teknologi informasi, kemudahan, fitur layanan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan Net Banking*”, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 1439/2017 M.”

PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sendiri, perkembangan teknologi informasi telah dimanfaatkan agar setiap nasabah maupun calon nasabah mendapatkan kemudahan dalam bertansaksi, baik di Provinsi Sumatera Utara maupun di luar Provinsi. Menerjemahkan harapan nasabah tersebut, PT. Bank Sumut Syariah membutuhkan *system online*, *real time* dan fleksibel. Dalam hal ini PT. Bank Sumut Syariah telah memberikan fasilitas seperti *internet banking*, *mobile banking* Serta Anjungan tunai mandiri (ATM). Teknologi informasi dalam jasa keuangan dapat dilakukan dengan melalui internet yang akan memberi kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan mereka.

Indonesia merupakan salah satu pengguna internet aktif di dunia. Dibuktikan dengan terusnya peningkatan penggunaan internet di Indonesia. Dari survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), mereka memaparkan peningkatan penggunaan internet seperti gambar berikut :

Gambar.I.1

Penetrasi Penggunaan Internet 2019-2020 (Q2)



Sumber : <https://www.apjii.or.id/>

Dari gambar I.1 diatas terlihat bahwa kenaikan penggunaan internet di Indonesia mencapai angka 73.3% dibandingkan pada tahun 2018 sebesar 64.8%. Ini

membuktikan bahwa penggunaan teknologi berbasis jaringan menjadi salah satu kebutuhan penting masyarakat dalam membantu kegiatan sehari-hari mereka.⁶

Penerapan Teknologi informasi mulai berkembang dalam dunia perbankan. Di Indonesia, semua bank memanfaatkan teknologi informasi menjadi salah satu produk jasa mereka. Produk ini tergabung dalam satu fasilitas yang lebih dikenal dengan *e-channel* (Elektronik Channel), yaitu layanan perbankan yang memanfaatkan media elektronik dan jaringan internet di setiap penggunaannya.

Tidak bisa diragukan lagi bahwa teknologi informasi yang maju dibutuhkan untuk menunjang kinerja dari bank tersebut. Malahan dapat menjadi salah satu faktor penentu penarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa dari bank tersebut. Bukan lagi hal yang umum, bahwa teknologi informasi menjadi kebutuhan masyarakat pada masa ini.

Dikalangan pengguna PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Fasilitas teknologi informasi telah menjadi salah satu faktor pertimbangan seorang nasabah maupun calon nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa dari suatu bank tersebut. Dalam wawancara peneliti lakukan kepada beberapa nasabah maupun calon nasabah PT. Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan yaitu dengan Saudara Maradian Hutasuht mengatakan bahwa : “Beliau puas dengan fasilitas teknologi informasi yang diberikan, tetapi apabila terjadi gangguan terhadap fasilitas bank, maka transaksi yang dilakukan harus datang secara langsung ke lokasi bank dan itu lumayan banyak menyita waktu beliau. Maka dari itu saya masih enggan untuk merekomendasikan kepada keluarga ataupun kerabat”.

⁶“Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.” <https://www.apjii.or.id/>

Kemudian wawancara dengan Saudara Badu Ahmad mengatakan bahwa :
“Saya berfikir untuk terus menggunakan produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah karena saya merasa fasilitas pendukung yang diberikan oleh Bank Sumut Syariah sudah memadai”. Kemudian dengan Saudari Marlina sebagai salah satu nasabah di PT. Bank Sumut Syariah cabang Padangsidimpuan mengatakan :
“Merasa puas terhadap layanan teknologi informasi yang diberikan, dengan fasilitas yang mudah dalam penggunaannya”. Kemudian wawancara dengan Saudara Parlindungan Siregar Mengatakan : “ Saya merupakan pengguna aktif *mobile banking*, dalam hal kelengkapan fitur saya sudah merasa sangat lengkap, baik untuk pembayaran maupun pembelian seperti pulsa, pembayaran tagihan. Tetapi masih harus banyak dibenahi karena terkadang ada sedikit gangguan, seperti apabila terjadi *update* pada aplikasi, terkadang tidak bisa digunakan untuk bertransaksi”.

Sementara dengan saudara Agung Rizky mengatakan: “Ada beberapa fitur yang kurang di pahami beliau sehingga terkadang membuat beliau melakukan kesalahan dalam hal transaksi yang di lakukan sehingga mengalami kerugian”. Hasil wawancara yaitu dengan saudari Anti mengatakan: “ Saya merasa kurangnya informasi yang diberikan pihak bank dalam hal promosi maupun penggunaan aplikasi maupun fitur yang kami dapatkan, sehingga masih banyak yang kurang informasi maupun pengetahuan dalam penggunaan fitur yang disediakan”. Sedangkan wawancara yang lain yang peneliti lakukan bahwa nasabah beranggapan fasilitas yang diberikan sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan mereka untuk menggunakan jasa maupun layanan serta kemudahan yang diberikan kepada

mereka. Masyarakat beranggapan dengan adanya fasilitas yang baik dapat mempermudah mereka melakukan transaksi yang mudah serta efisien. Dengan adanya fasilitas teknologi informasi yang lebih maju diharapkan juga dapat memberikan kualitas pelayanan dalam hal kemudahan dalam bertransaksi.

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas diduga bahwa pengaruh teknologi informasi dan pengetahuan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Berdasarkan dugaan di atas, Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah yang peneliti temukan adalah:

1. Adanya tuntutan nasabah untuk terus meningkatkan fasilitas di bidang teknologi informasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.
2. Adanya keluhan terhadap rendahnya fasilitas Anjungan Tunai Mandiri yang dimiliki PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.
3. Adanya keluhan terhadap fasilitas *mobile banking* yang terkadang mengalami gangguan yang tidak diketahui.
4. Kurangnya pengetahuan nasabah terhadap beberapa fitur yang terdapat pada aplikasi *mobile banking*.
5. Kurangnya pengetahuan nasabah terhadap informasi maupun promosi yang ditawarkan oleh pihak bank.

6. Adanya tuntutan nasabah untuk memberikan lebih banyak penggunaan fitur fitur yang telah disediakan.
7. Adanya tuntutan nasabah untuk lebih memberikan informasi mengenai fitur dan produk yang disediakan.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya penelitian yang akan dilakukan, maka dalam hal ini batasan masalah yang diambil peneliti adalah terfokus pada pengaruh teknologi informasi dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian.

Tabel I.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Keputusan Nasabah (Y)	Pengambilan keputusan adalah suatu proses manajemen yang dimulai dengan perencanaan atau persiapan dan berakhir dengan tujuan. ⁷	a. Identifikasi masalah b. Pencarian Informasi c. Evaluasi Alternatif d. Keputusan Pembelian e. Perilaku Pasca Pembelian	Ordinal
2	Teknologi Informasi (X ₁)	Teknologi informasi dalam perbankan merupakan teknologi terkait sarana	a. Efektifitas b. Kemudahan c. Manfaat	Ordinal

⁷Ibnu Syamsi, *Pengambilan keputusan dan sistem informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 23.

		<i>computer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan.</i> ⁸		
3	Pengetahuan (X ₂)	Pengetahuan adalah keadaan tahu atas semua yang diketahui. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal pikirannya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya, misalnya ketika seseorang mencicipi masakan yang baru dikenalnya, ia akan mendapatkan pengetahuan tentang bentuk, rasa dan aroma masakan tersebut. ⁹	a. Informasi b. Pendidikan c. Ketertarikan d. Minat	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

⁸Nurastuti Wiji, *Teknologi Perbankan*, Edisi Pertama, Pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 110.

⁹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, Edisi Pertama (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 8.

2. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ?
3. Apakah teknologi dan pengetahuan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, secara umum penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Maupun Jasa Bank Syariah Di Kota Padangsidempuan.

G. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam penyempurnaan strategi pemasaran, baik dalam memperbaiki kekurangan yang ada maupun meningkatkan hal yang dianggap ideal yang sesuai dengan harapan nasabah.

2. Bagi Peneliti

Bagi penulis sendiri, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan dengan membandingkan antara teori-teori yang dipelajari di bangku kuliah dengan praktik yang sebenarnya terjadi di lapangan.

3. Bagi Akademisi

Sebagai sarana tambahan referensi dan pertimbangan bagi penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini, dan sebagai penambah wawasan serta pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih mudah dalam memahami pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa BAB yaitu:

BAB I pendahuluan, merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Bahasan yang ada dalam pendahuluan yaitu pembahasan tentang hal yang melatarbelakangi suatu masalah untuk diteliti. Masalah yang muncul kemudian memiliki beberapa poin sebagai batasan masalah yang telah ditentukan akan dibahas mengenai definisi, indikator, dan skala pengukuran yang berkaitan dengan variabelnya. Kemudian dari identifikasi dan batasan masalah yang akan dirumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut yang nantinya penelitian ini akan berguna bagi peneliti, perguruan tinggi, dan sebagai perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

BAB II landasan teori, yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis. Secara umum seluruh sub bahasan yang ada dalam landasan teori yang berkaitan dengan variabel penelitian tersebut akan dibandingkan dengan pengaplikasiannya. Variabel penelitian akan digambarkan antara variabel dalam bentuk kerangka pikir. Kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian. Pengaplikasiannya, variabel bentuk kerangka

pikir, kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian.

BAB III metode penelitian, yang terdiri dari ruang lingkup penelitian lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, dan teknik analisis data. Secara umum seluruh bab bahasan yang ada dalam metodologi penelitian, jelaskan lokasi dan waktu penelitian setelah itu akan ditentukan populasi ataupun yang berkaitan dengan seluruh untuk diteliti dan memilih beberapa sampel dalam penelitian. Data-data yang dibutuhkan akan dikumpulkan guna memperlancar pelaksanaan penelitian. Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang diperlukan dalam penelitian.

BAB IV hasil penelitian, yang terdiri dari deskripsi data penelitian, hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang ada dalam hasil penelitian adalah membaha tentang hasil penelitian. Mulai dari pendeskripsian data yang akan diteliti secara rinci, kemudian melakukan analisis data menggunakan teknik yang sudah dicantumkan dalam bab III sehingga diperoleh hasil analisa yang dilakukan dan membahas tentang hasil yang akan diperoleh.

BAB V penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Secara umum seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Keputusan Nasabah

Pengambilan Keputusan adalah melakukan penelitian dan menjatuhkan penelitian. Keputusan ini diambil setelah melalui beberapa perhitungan dan pertimbangan alternatif. Tahapan Tersebut meliputi identifikasi masalah, menyusun alternatif yang akan dipilih dan sampai pada pengambilan keputusan yang terbaik. Menurut Kotler keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk.¹

Menurut Kotler terdapat 5 hal mendasar yang berkaitan dengan proses keputusan konsumen. Berikut diuraikan keputusan konsumen beserta langkah langkahnya :

a) Pengenalan Masalah

Proses pembelian sendiri dimulai pada saat pembeli mengenali suatu masalah atau kebutuhan, yang dipicu oleh internal maupun eksternal. Misalnya pada bagian internal dorongan memenuhi rasa haus dan lapar. Sedangkan eksternal sendiri dimisalkan seseorang melewati toko kue dan melihat roti donat yang mengakibatkan terangsangnya rasa lapar.²

¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2* (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005), hlm. 221.

²Kotler, hlm. 223.

b) Pencarian Informasi

Setelah mengenali masalah, konsumen cenderung akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Pencarian informasi bisa melalui pribadi, komersial maupun publik.

c) Evaluasi Alternatif

Berbagai konsumen memiliki sikap beragam dalam memandang atribut yang relevan dan penting menurut manfaat yang mereka cari. Kumpulan keyakinan atas merk tertentu membantu citra merk yang disaring melalui dampak persepsi selektif, distorsi selektif dan ingatan selektif.

d) Keputusan Pembelian

Dalam tahap ini konsumen mulai memilah kumpulan pilihan yang mereka telah buat sebelumnya, yang akan membantu mereka untuk menentukan pilihan yang tepat sebelum pengambilan keputusan pada merk maupun produk yang mereka amati sebelumnya.

e) Perilaku Pasca Pembelian

Tidak sampai hanya pada keputusan pembelian tetapi para pemasar juga harus memperhatikan pasca pembelian dan pemakaian produk yang tujuannya agar konsumen tetap membeli ulang produk yang mereka pakai atau mempertahankan produk yang mereka pakai.

Pengambilan keputusan pada dasarnya adalah proses pemecahan masalah yang menghalangi dan menghambat tercapainya tujuan.¹ Theo hamian mengutarakan bahwa inti dari semua perencanaan adalah pengambilan keputusan, suatu pemilihancara bertindak. Dalam hubungan ini kita melihat keputusan sebagai suatu cara bertindak yang dipilih oleh manajer sebagaisuatu yang paling efektif, berarti penempatan untuk pencapaian sasarandan pemecahan masalah.

2. Dasar-dasar Pengambilan Keputusan

Menurut George R. Terry, Dasar – dasar pengambilan keputusan adalah :

a) Intuisi

Suatu proses bawah sadar atau tidak sadaryang timbul atau tercipta akibat pengalaman terseleksi. Pengambilan keputusan berdasarkan intuisi memiliki sifat subjektif, sehingga mudah terkena pengaruh.

b) Pengalaman

Pengalaman keputusan berdasarkan pengalaman memiliki manfaat bagi pengalaman praktis. Karena pengalaman seseorang dapat memperkirakan keadaan sesuatu, dapat memperhitungkan untung ruginya, baik buruknya, keputusan yang akan diambil nantinya.

¹Kotler, hlm. 223.

c) Fakta

Pengambilan keputusan berdasarkan fakta dapat memberikan keputusan yang sehat, solid, dan baik. Dengan fakta, maka tingkat kepercayaan terhadap pengambilan keputusan lebih tinggi.

d) Wewenang

Pengambilan keputusan berdasarkan wewenang biasanya dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya.

e) Rasional

Pengambilan keputusan yang berdasarkan rasional, keputusan yang dihasilkan bersifat objektif dan logis.²

3. Keputusan Pembelian Dalam Prespektif Islam

Beberapa konsumen saat membeli produk barang maupun jasa didorong oleh berbagai motif antara lain rasional, selektif dan emosional. Motif dimana mendorong seseorang untuk membeli banyak tergantung pada kebiasaan pembelian mereka. Dan tak jarang mereka membeli melebihi kebutuhan mereka sendiri sehingga menimbulkan sifat boros.³ Didalam islam sendiri pengambilan keputusan dilakukan dalam berbagai cara, seperti dalam Al-Quran QS. Asy-Syuura ayat 38 :

²Syamsi Ibnu, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm.23.

³Donni Juni Priansa dan Buchori Alma, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 283.

وَمِمَّا بَيْنَهُمْ شُورَىٰ وَأَمْرُهُمْ الصَّلَاةَ وَأَقَامُوا الرِّيبَهُمْ أَسْتَجَابُوا وَالَّذِينَ

يُنْفِقُونَ رَزَقْنَاهُمْ ﴿٣٨﴾

Artinya: “ Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruhan Tuhan dan melaksanakan salat, sedang urusan mereka diputuskan dengan musyawarah antara mereka dan mereka menginfakan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka”. (QS.Asy-Syuura ayat 38)⁴

Tafsir Surah Asy-Syuura ayat 38 yang menjelaskan tentang orang-orang yang menyambut baik panggilan Allah kepada agama-Nya seperti mengesahkan dan mensucikan Zat-Nya dari penyembahan selain Dia, selalu bermusyawarah untuk menentukan sikap di dalam menghadapi hal pelik dan penting akan mendapatkan kesenangan dunia dan akhirat.

4. Pengetahuan

Setiap manusia yang berakal sehat sudah pasti memiliki pengetahuan, baik berupa fakta, konsep, prinsip, maupun prosedur suatu objek. Pengetahuan dapat dimiliki berkat adanya pengalaman atau interaksi terhadap sesama manusia. Salah satu wujud pengetahuan yang dimiliki manusia adalah pengetahuan ilmiah yang lazim dikatakan ilmu. Ilmu adalah bagian pengetahuan, namun tidak semua pengetahuan dapat dikatakan ilmu. Ilmu adalah pengetahuan yang didasari oleh tiga

⁴Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahan* (Jakarta: Cv Al-Hadi Media Kreasi, 2015), hlm. 487.

kebenaran yaitu koheransi (konsisten), korespondensi (pernyataan sesuai fakta), dan pragmatis (kegunaan di lapangan).⁵

Pengetahuan adalah keadaan tahu atas semua yang diketahui. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal pikirannya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya, misalnya ketika seseorang mencicipi masakan yang baru dikenalnya, ia akan mendapatkan pengetahuan tentang bentuk, rasa dan aroma masakan tersebut. Pengetahuan konsumen merupakan suatu informasi yang dimiliki oleh konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.⁶

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen. Pengetahuan konsumen tentang bank syariah dapat menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk memilih antara bank konvensional dan bank syariah. Jika pemasar berhasil memberikan pengetahuan yang jelas mengenai bank syariah, maka bisa jadi konsumen akan mempertimbangkan memilih jasa bank syariah. Perbankan syariah akan semakin tinggi lagi pertumbuhannya apabila masyarakat mempunyai

⁵Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, Edisi Pertama (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 7.

⁶Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*.

permintaan dan antusias yang tinggi dikarenakan faktor peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang bank syariah, disamping faktor penyebab lainnya.⁷

Pengetahuan calon nasabah atau nasabah dapat diukur melalui beberapa indikator yang meliputi, pengetahuan umum seperti pengetahuan tentang larangan riba dalam perbankan syariah, pengertian dari bank syariah, perbedaan bank syariah dan bank konvensional, produk-produk bank syariah, akad yang digunakan dalam bank syariah, syarat-syarat untuk membuka rekening dan minimal setoran awal saat pembukaan rekening.

5. Teknologi Informasi

Istilah teknologi informasi mulai populer di akhir decade 70-an. Pada masa sebelumnya dikenal dengan teknologi computer atau pengolahan data elektronik. Teknologi informasi (*Information Technology*) bisa disebut TI, IT. Martin memberikan makna bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) melainkan juga untuk informasi.⁸

Teknologi Informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak yang dapat mewujudkan sebuah komputer atau perangkat lainnya yang dapat digunakan dalam operasional kegiatan sehari-hari. Dari definisi yang ada diatas terlihat bahwa teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga

⁷Sumarwan, *Perilaku Konsumen : Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), hlm. 147.

⁸Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 103.

mencakup teknologi telekomunikasi. Dengan kata lain, yang disebut teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi.

Perubahan teknologi dan informasi membawa perubahan pada perusahaan. Perusahaan mau tak mau harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan informasi tersebut. Oleh karena itu, terjadilah pergeseran dalam memasarkan produk dan jasa. Pergeseran tersebut terjadi juga pada industri perbankan syariah. Sebagai nasabah yang menggunakan produk bank syariah pastilah ingin mendapatkan pelayanan yang cepat. Oleh karena itu sebagai instansi (lembaga, organisasi) harus mampu memberikan layanan yang dianggap cepat dan praktis tersebut, salah satunya dengan menggunakan layanan *electronic banking (e-banking)*. Secara umum, sistem layanan perbankan yang menggunakan *e-banking*, yaitu ATM, Kartu Debit dan Kartu Kredit.⁹

Teknologi Informasi pada saat ini berperan penting dalam aktivitas sehari-hari terutama pada kegiatan bisnis, dengan kemajuan teknologi saat ini, banyak kemudahan yang dilakukan misalnya dalam penyebaran dan pengiklanan produk yang ada. Teknologi Informasi mempunyai 3 peranan penting dalam kehidupan manusia diantaranya :¹⁰

- a) Teknologi Informasi menggantikan peran pada manusia terutama pada pengolahan suatu data dan proses output.

⁹Rodame Monitorir Napitupulu, "Kajian Internet Marketing Sebagai Media Pemasaran Pada Industri Perbankan Syariah," *Jurnal Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan* Vol. 4, No. 2 (Desember 2016), hlm. 7.

¹⁰Abdul Kadir, *Penendalian Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 103.

- b) Teknologi informasi memperkuat peran manusia dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas.
- c) Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Peran teknologi informasi bagi dunia perbankan sangatlah penting dan tidak dapat dipisahkan, karena setiap transaksi yang dilakukan mengandalkan teknologi informasi, dalam teknologi informasi mengenal adanya metode input, proses dan output, salah satunya ada pada mesin hitung uang yang digunakan teller bank.¹¹

Kemajuan teknologi informasi di dunia transaksi membuat perbankan menggunakan transaksi berbasis teknologi untuk mempermudah transaksi nasabah. Melalui fitur dan layanan dari kemajuan teknologi informasi menjadikan nasabah lebih mudah untuk melakukan transaksi, yang sebelumnya harus bertemu langsung dengan nasabah atau pihak bank kini dapat dilakukan dengan menggunakan fitur yang disediakan seperti *e-channel* yang dimiliki oleh bank tersebut, seperti *ATM(Automatic Teller Machine)*, *E-banking*, *Internet banking* dan *Mobile banking*.

Inovasi jasa layanan perbankan yang berbasis teknologi tersebut terus berkembang mengikuti pola kebutuhan nasabah bank. Transaksi berbasis teknologi, termasuk internet dan menggunakan handphone

¹¹Tata Sutarbi, *Analisis Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 14.

merupakan bentuk perkembangan penyedia jasa layanan bank yang memberikan peluang usaha baru bagi bank yang berakibat pada perubahan strategi usaha perbankan, dari yang berbasis manusia menjadi berbasis teknologi informasi yang lebih praktis dan efisien dan dapat menghemat waktu baik bagi pihak nasabah maupun pihak bank itu sendiri.

6. Teknologi Informasi Dalam Dunia Perbankan

Persaingan antar Bank sekarang ditandai dengan beberapa faktor pokok, mulai dari himpunan jasa maupun pelayanan yang mereka berikan kepada para nasabah, baik dalam bentuk kantor cabang maupun hanya ATM saja. Tantangannya adalah dukungan teknologi perbankan yang dapat digunakan secara mudah dan efisien oleh nasabah. Paling tidak ada 3 objektif besar yang harus dicapai dengan penerapan teknologi informasi di dunia perbankan. Setidaknya jika diamati secara lebih seksama akan nampak bahwa fokus pengembangan lebih terarah pada *Front Office* mereka :

- 1) Teknologi informasi secara langsung maupun tidak langsung harus memiliki dampak terhadap penciptaan produk yang lebih baik dan mudah untuk digunakan.¹²
- 2) Teknologi informasi seharusnya dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dari manajemen.
- 3) Teknologi informasi harus mampu untuk meningkatkan hasil perolehan pendapatan perusahaan.

¹²Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), hlm. 109.

Beberapa produk yang menggunakan pemanfaatan teknologi informasi ini dinamakan Elektronik Chanel. *E-Channel* sendiri merupakan layanan perbankan yang menggunakan media elektronik, baik itu *mobile banking*, SMS, Internet bisnis, dan *mobile-ATM*.

a. *Mobile Banking*

Istilah *Mobile banking*, dianggap berkaitan erat dengan pengertian, fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang mirip dengan ATM kecuali pengambilan uang secara tunai. Arti istilah *SMS banking* merupakan layanan yang disediakan oleh bank menggunakan sarana SMS atau pesan singkat untuk melakukan transaksi dan permintaan informasi keuangan, misalnya pengecekan saldo, mutasi rekening dan sebagainya.¹³

b. *Internet Banking*

Menurut Bank Indonesia, *Internet banking* merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.

c. *Phone Banking*

Phone Banking merupakan jasa yang disediakan oleh Bank untuk melakukan transaksi diantaranya :

¹³Wiji, Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), hlm. 110.

- (1) Transaksi dimana dapat dilakukan selama waktu tertentu melalui telepon dengan karyawan Bank dengan memberikan intruksi kepada karyawan tersebut.
- (2) Transaksi yang dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan jasa otomatis.
- (3) Transaksi lainnya yang dapat dilakukan dari waktu ke waktu oleh bank.

d. *Automated Teller Machine (ATM)*

Terminal yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang membolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai, cek saldo, atau pemindahan dana. Pemanfaatan ATM merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya sehingga mengambil keputusan untuk menggunakan ATM karena dinilai lebih efisien dan efektif.¹⁴

7. Hubungan Antar Variabel

a. Hubungan Antara Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah

Teknologi Informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak yang dapat mewujudkan sebuah komputer atau perangkat lainnya yang dapat digunakan dalam operasional kegiatan sehari-hari. Teknologi informasi dalam perbankan harus mampu meningkatkan perolehan pendapatan, sehingga menarik minat nasabah

¹⁴Delima sari Lubis, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan" Vol. 3, No. 1 (Juni 2017), hlm.3.

dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk dan jasa bank.¹⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Puja Rohani (2019), teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan bank syariah dan memutuskan untuk menggunakan produk bank tersebut.

b. Hubungan Antara Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah

Keputusan pembelian merupakan proses akhir seseorang dalam memenuhi kebutuhannya. Begitu pula dengan keputusan seorang nasabah akan bisa terwujud apabila ia telah memiliki informasi yang cukup yang berkaitan dengan produk atau jasa yang akan dia digunakan. Sebagaimana menurut Mowen dan Minor pengetahuan (kumpulan informasi) merupakan penentu seseorang dalam melakukan suatu pembelian.¹⁶

B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis faktor teknologi informasi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa perbankan syariah.

¹⁵Wiji, Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, 110.

¹⁶Mowen dan Minor, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, 234.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Puja Rohani (Skripsi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Padangsidimpuan, 2019)	Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada Bab sebelumnya mengenai “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”. Maka, kesimpulan dari penelitian sebagai berikut: 1. Terdapat pengaruh teknologi informasi (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank Mandiri Syariah. Dibuktikan dengan hasil penelitian nilai $t_{hitung} > t_{tabel}(3,603 > 1,603)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima artinya teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. 2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank Mandiri Syariah. Dibuktikan dengan hasil penelitian nilai $t_{hitung} > t_{tabel}(1,997 > 1,603)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. 3. Terdapat pengaruh secara simultan (Uji F) dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}(18,616 > 4,079)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama teknologi informasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.
2.	Ismail (Skripsi : Fakultas ekonomi dan ilmu social UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2008)	Analisis Faktor-Faktor Kinerja Teknologi Informasi Office Chanelling Dalam Usaha Bank (BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dapat ditarik beberapa faktor-faktor 1. Faktor ini dinamakan teknologi informasi terdiri atas variable transaksi perbankan (teknologi), produk-produk (perilaku nasabah) dan kemudahan transaksi. 2. Faktor ini dinamakan faktor kualitas pelayanan, perkembangan layanan, dan layanan jasa keuangan.
3.	Arius Juliansyah (Skripsi : Fakultas	Pengaruh Teknologi Informasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel faktor Kemudahan, risiko

	ekonomi dan bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (2018)	Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Nasabah BNI Syariah Palembang)	dan fitur layanan yang diberikan oleh pihak bank memberikan pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
4.	Dewi Berlian Harahap (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017)	Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara	Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Berdasarkan hasil uji t terkait pengaruh variabel teknologi informasi (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diketahui bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari hasil uji t, dimana diperoleh nilai Sig sebesar 0.000. Nilai Sig yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan persentase sebesar 0,599 atau 59,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2. Berdasarkan hasil uji t terkait pengaruh variabel kualitas layanan (X_2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari hasil uji t, dimana diperoleh nilai Sig sebesar 0,002. Nilai Sig yang lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$) dengan persentase sebesar 0,262 atau 26,2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3. Teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari hasil uji f, dimana diperoleh nilai nilai F_{tabel} sebesar 3,10. Selanjutnya membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Adapun nilai

			<p>F_{hitung} sebesar 71,340. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($71,340 > 3,10$), artinya teknologi informasi dan kualitas pelayanan secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah</p>
5.	<p>Ita Yusmiah (Skripsi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Padangsidimpuan, 2017)</p>	<p>“Pengaruh Penggunaan Layanan Internet Banking Terhadap Minat Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan</p>	<p>Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 22 dapat disimpulkan bahwa layanan internet banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan. Hal ini dilihat dari nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < sig. 0,1$ dan hasil $>$ yaitu sebesar $10,795 > 1,667$, maka dapat disimpulkan H_a diterima. Hal ini menjelaskan bahwa layanan internet banking mempengaruhi minat nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan.</p>
6.	<p>Frisa Silwy Sitorus (Skripsi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2019)</p>	<p>Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbalai</p>	<p>1. Bahwa masyarakat di Kelurahan Pematang Pasir mayoritasnya sudah tahu tentang keberadaan bank syariah di Kota Tanjungbalai dan ada beberapa masyarakat sudah menjadi nasabah bank syariah bahkan sebagian dari mereka banyak yang berminat menjadi nasabah bank syariah, tetapi masyarakat yang tahu keberadaan bank syariah pada umumnya tidak sepenuhnya mengetahui semua tentang produk-produk bank syariah dan sebagian dari mereka belum pernah melakukan transaksi dari produk-produk bank syariah tersebut.</p> <p>2. Faktor yang menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk bank syariah. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengenali bank syariah, jaringan operasional bank syariah yang masih terbatas dibandingkan dengan bank umum lainnya, sosialisasi yang dilakukan bank syariah masih kurang dibandingkan dengan bank umum lainnya. Usia, apabila bertambah usia tetapi tidak memiliki pengetahuan maka semakin kurang pula daya tangkap dan pola pikirnya sehingga pengetahuan yang di dapat kurang baik. Pendidikan, dengan pendidikan yang rendah maka</p>

			<p>akan sulit untuk menerima informasi dari orang lain atau media massa. Pekerjaan, dengan pekerjaan yang tidak layak maka seseorang tidak mau berfikir terhadap hal-hal yang baru. Sosial budaya dan ekonomi, kebiasaan dan tradisi yang dilakukan orang-orang tanpa melalui penalaran apakah yang dilakukan baik atau buruk dan informasi, mendapatkan informasi akan berpengaruh pada pengetahuan meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah tetapi jika ia mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media misalnya TV, radio atau surat kabar maka hal itu akan dapat meningkatkan pengetahuan seseorang secara tidak langsung.</p>
7.	Layaman dan Novi Andriyani (Jurnal : Al-Amwal, Volume 9, No. 1 Tahun 2017)	Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon	<p>Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh teknologi perbankan terhadap kepuasan nasabah bank Jabar Banten Cirebon didapatkan hasil sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gambaran penggunaan teknologi perbankan di BJB Syariah Cirebon, dari hasil deskripsi variabel teknologi perbankan bahwasannya teknologi perbankan di BJB syariah sudah cukup baik berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden menjawab setuju pada pernyataan-pernyataan positif mengenai teknologi perbankan yang ada di BJB syariah Cirebon. 2. Gambaran kepuasan nasabah di BJB Syariah Cirebon, dari hasil deskripsi variabel kepuasan nasabah bahwasannya kepuasan nasabah di BJB syariah sudah Tabel. Hasil Koefisien Determinasi Mode 1 R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate 1 ,879a ,774 ,768 1,121 a. Predictors: (Constant), Teknologi perbankan cukup baik berdasarkan dari hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden menjawab setuju pada pernyataan-pernyataan positif mengenai kepuasan nasabah yang ada di BJB syariah Cirebon. 3. Pada uji t variabel teknologi perbankan terhadap kepuasan nasabah bank Jabar Banten Syariah Cirebon, sebagai berikut: Pada hasil penelitian

			menunjukkan bahwa variabel teknologi perbankan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten syariah Cirebon. Berdasarkan nilai thitung sebesar 11,688 dan t_{tabel} 2,021. Maka diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ (11,688 > 2,021).
8.	Zaida Rizqi Zainul, Ayumiati, Yunda Zakia (Jurnal : Bisnis dan Manajemen Islam P-ISSN: 2442-3718, E-ISSN: 2477-5533 Volume 8, Nomor 1, Juni 2020)	Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh	Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa teknologi informasi, kualitas pelayanan dan motif religius berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Dari hasil analisis data dan kesimpulan yang tersebut, beberapa saran yang dapat diberikan dengan Bagi BSM di Banda Aceh agar dapat melanjutkan dan mengembangkan teknologi informasi pada setiap produk perbankan syariah yang ditawarkan dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Menyediakan aplikasi dari produk perbankan yang mudah dipahami oleh setiap kalangan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Pihak BSM juga sebaiknya memberikan sosialisasi kepada nasabah tentang penggunaan transaksi online dan digital yang disediakan sehingga semua nasabah dapat menikmati keunggulan fasilitas online dan digital yang disediakan BSM di Banda Aceh. Selanjutnya juga menumbuhkan sikap percaya pada nasabah dengan tetap menjaga keamanan transaksi walaupun dilakukan secara online. Bank juga dapat memberikan nuansa islami dalam kantor cabang seperti dengan memasang pengingat azan yang berbunyi saat waktu shalat dan menghentikan aktivitas operasional sejenak saat waktu shalat. BSM juga sebaiknya memberikan tawaran produk syariah yang lebih beragam sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar BSM dapat unggul dan tidak kalah bersaing dengan bank syariah lainnya maupun bank konvensional. BSM dapat menerapkan akad untuk menciptakan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
9.	Harianto Respat	Pengendalian	Semakin ketatnya persaingan pada

	(Jurnal : Ekonomi MODERNISASI http://ejournal.ukan.juruhan.ac.id/)	Teknologi Informasi Bank Pada Era Cyberbanking	dunia perbankan serta munculnya deregulasi yang dikeluarkan pemerintah untuk mengantisipasi tindak <i>cybercrime</i> mendorong perbankan untuk memanfaatkan teknologi komunikasi modern lebih berhati-hati untuk meningkatkan kepuasan para nasabahnya. Selain pengaruh persaingan, sistem teknologi informasi dipengaruhi oleh kapasitas pekerjaan, pengaruh geografis serta perkembangan teknologi informasi (yakni teknologi komputer dan komunikasi). Perubahan kemajuan teknologi informasi berkaitan dengan keputusan investasi perbankan oleh karenanya perbankan berhati-hati menentukan jenis <i>hardware</i> dan <i>software</i> yang akan digunakan. Keputusan untuk mengembangkan sistem informasi yang sudah dibangun maupun yang ingin dibangun sebaiknya memenuhi persyaratan pertimbangan seperti <i>phase definition, construction</i> dan <i>implementation</i> . Selain itu, sistem informasi sebaiknya memenuhi persyaratan <i>integrated</i> , menggunakan <i>data base, real time, fleksibel</i> dan <i>user friendly</i> . Sedangkan untuk pengendalian sistem informasi perlu mempertimbangkan beberapa faktor seperti <i>control environment, accounting system</i> dan <i>control procedure</i> . Bergagai macam kondisi yang dapat mempengaruhi penerapan sistem informasi berbasis <i>cyberbanking</i> oleh perbankan, oleh karenanya risiko pasti terjadi. Hanya saja, bagaimana perbankan dapat meminimalkan risiko secara wajar
10.	Tetty Yulity (Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2014).	Pengaruh Kualitas Layanan Internet banking dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah	Dari hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa faktor latar belakang kualitas layanan <i>internet banking</i> dan <i>Brand Equity</i> terhadap Kepuasan Nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah:

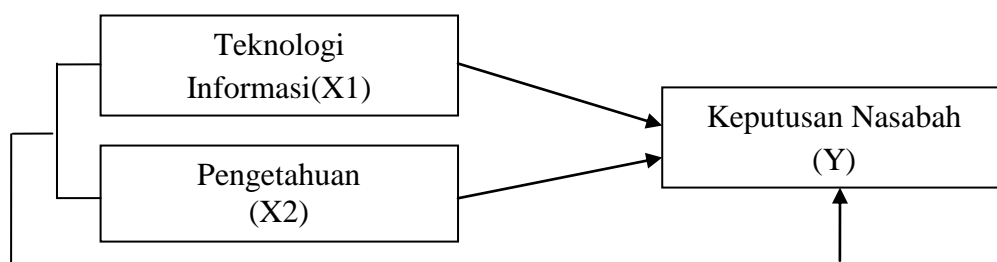
1. Persamaan penelitian ini dengan Puja Rohani yaitu sama-sama meneliti pengaruh dari teknologi informasi. Terdapat perbedaan pada pengaruh yang ditimbulkan pada penelitian ini yaitu pengaruh atas kepuasan dari nasabah itu sendiri.
2. Persamaan dengan penelitian ini dengan Ismail yaitu sama-sama meneliti teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Terdapat perbedaan pada penelitian yang dilakukan yaitu melihat faktor-faktor kinerja teknologi informasi pada bank.
3. Persamaan dengan penelitian ini dengan Arius Juliansyah yaitu keputusan untuk menggunakan produk dalam bank. Terdapat perbedaan pada penelitian ini yaitu penambahan kemudahan dan risiko sebagai faktor pertimbangan untuk menggunakan bank tersebut.
4. Persamaan dengan penelitian ini dengan Frisa Silwy Sitorus yaitu sama-sama meneliti pengatuhan nasabah untuk memutuskan menggunakan produk pada bank. Terdapat perbedaan pada penelitian ini yaitu hanya meneliti tingkat pengetahuan nasabah untuk selanjutnya memutuskan menabung di bank.
5. Persamaan dengan penelitian ini dengan Layaman dan Novi Andriyani yaitu sama-sama melihat dampak dari teknologi informasi terhadap penggunaan produk di bank. Terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu dampak yang ditimbulkan oleh teknologi informasi yang dimiliki oleh bank.

6. Persamaan dengan penelitian ini dengan Ita Yusmiah yaitu sama-sama pengaruh dari teknologi informasi dalam hal ini layanan *internet banking* sebagai pertimbangan. Terdapat perbedaan pada penelitian ini yaitu menggunakan *internet banking* sebagai variabel turunan sedangkan peneliti sekarang menggunakan *mobile banking* , *sms banking* dan ATM saja.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.¹⁷ Berdasarkan hasil analisa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan penjabaran teori mengenai masing-masing variabel, maka dapat dirumuskan kerangka pikir sebagai berikut

GambarII.1
Kerangka Berfikir



D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yang terdiri atas akar kata *hypo* dan *thesis*. *Hypo* berarti kurang dari dan *thesis* berarti pendapat. Dengan demikian, hipotesis dapat didefinisikan sebagai pendapat, jawaban

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 88.

atau dugaan yang bersifat sementara dari suatu persoalan yang diajukan, yang kebenarannya masih perlu dibuktikan lebih lanjut.¹⁸

Hipotesis adalah pernyataan tentatif yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya.¹⁹ Berdasarkan kajian teori, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{a1}: Terdapat pengaruh yang signifikan antara teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk bank syariah.

H_{a2}: Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk bank syariah.

H_{a3}: Terdapat pengaruh yang signifikan antara teknologi informasi dan pengetahuan secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk bank syariah.

¹⁸Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), hlm. 58.

¹⁹S. Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 39.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang berlokasi di Jl. Merdeka No. 12, Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Kemudian waktu penelitian dilakukan mulai bulan Juli 2021 sampai dengan september 2021.

B. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang diukur dalam skala numerik/ angka subjek penelitian.¹ Metode penelitian ini menggunakan metode survei yaitu suatu metode penelitian untuk memperoleh informasi tentang karakteristik, tindakan, dan pendapat yang mewakili populasi melalui kuesioner ataupun wawancara.

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.² Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

¹Prasetyo Prasetyo, Bambang, And Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*. (Jakarta: Rajagrafindo Persada), 2005.

²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 130-131.

kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di PT. Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan. Jumlah populasi yang digunakan dibatasi pada jumlah nasabah yang menggunakan fasilitas teknologi informasi bank yang berjumlah 1.825 nasabah.³

2. Sampel

Menurut M. Fitri Rahmadana sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁴ Teknik pengumpulan sampel melalui teknik *Sampling Insidental* atau *Accidental Sampling*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel. Bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus Slovin, dengan rumus sebagai berikut :⁵

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

Dimana:

n : jumlah anggota sampel

N : jumlah anggota populasi

e : *error level* (tingkat kesalahan sebesar 10%)

Dengan mengikuti perhitungan diatas maka perhitungannya adalah :

$$N = 1.825$$

³ Wawancara dengan staff *Customer Service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dengan Bapak Sutan.

⁴ M. Fitri Rahmadana, *SPSS 12.0 For Windows Panduan Praktis Analisis Data Skripsi dan Tesis* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2006), hlm. 10.

⁵ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 158.

e = tingkat kesalahan 10%

Maka, jumlah sampelnya adalah

$$n = \frac{1825}{1 + (1825 \times 0.1^2)}$$

$$n = 94.8$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi 1825 nasabah, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 94.8 namun karena subjek bukan bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 95 responden.

D. Sumber Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data yang pertama yaitu di lokasi penelitian atau objek penelitain.⁶Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan yaitu data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan atau pengumpulan data sebagai sumber informasi yang dicari yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

Adapun instrumen pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan adalah :

⁶Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hlm. 127.

1. Angket (kuesioner)

Kuesioner atau angket adalah serangkaian daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.⁷ Sedangkan untuk mengukur pendapat responden digunakan skala *Likert*. Skala *likert* didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun indeks yang digunakan dalam skala ini:

Tabel III.1
Skor Skala *Likert*

Nilai	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode untuk memperoleh informasi tentang data dan fakta yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian, baik dari sumber dokumen yang dipublikasikan atau tidak

⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik, Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 133.

dipublikasikan, berupa buku, jurnal ilmiah, surat kabar, majalah, *website* dan sebagainya.

Dokumentasi dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi pengetahuan, fakta dan data. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari buku, skripsi, jurnal ilmiah, surat kabar, dan lembar angket penelitian.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena tidak dianggap relevan. Uji validitas adalah untuk melihat apakah pertanyaan yang diajukan mewakili segala informasi yang seharusnya diukur menyangkut kemampuan suatu pertanyaan dalam mengukur keputusan sebagai berikut:⁸

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hal ini berarti butir atau item pertanyaan tersebut valid.
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka hal ini berarti butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

⁸Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 166.

Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan dan kestabilan alat ukur yang digunakan.⁹ Suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan reliabel, jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dan jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka instrumen yang dipakai dalam penelitian itu dapat dikatakan tidak reliabel.¹⁰

G. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menjelaskan suatu data dilihat dari rata-rata nilai (*mean*), standar deviasi varian, maksimum, minimum, sum, kurtosis dan skewness. Analisis ini untuk melihat bagaimana kesesuaian variabel yang diteliti dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya

2. Uji Normalitas

Dalam pengujian ini yang dilakukan oleh peneliti untuk menghasilkan kualitas data, layak atau tidaknya suatu yang dapat diangkat maka peneliti mengaitkan data, faktor dengan metode uji

⁹Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 89.

¹⁰*Metode Research Penelitian Ilmiah*, hlm. 77.

Kolmogorov-smirnov, kriteria adalah jika masing-masing variabel menghasilkan nilai dengan $P > 0,1$, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel yang diteliti terdistribusi secara normal.¹¹

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik perlu dilakukan agar penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan. Asumsi-asumsi yang perlu diuji antara lain:

a. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan asumsi yang digunakan untuk melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu analisis regresi linear berganda. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF 10 dan *Tolerance* 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.¹²

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan tetap disebut heteroskedastisitas. Sementara itu, untuk varian yang berbeda

¹¹ V. Wiranta Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015).

¹² Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm.30.

disebut heterokedatisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedatisitas. Uji heteroskedatisitas dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi *spearman's rho* dengan mengkorelasikan variabel independen dengan residualnya. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0.1 dengan uji 2 sisi. Jika signifikansi korelasi antara variabel independen dengan residualnya lebih dari 0.1 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹³

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan model regresi yang terdiri lebih dari satu variabel independen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan atau pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama maupun secara parsial. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

- Y : keputusan nasabah
- a : konstanta
- b : koefisien regresi
- X₁ : teknologi informasi
- X₂ : pengetahuan

¹³Priyatno, hlm.38.

4. Uji Hipotesis

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial berguna untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat.¹⁴ Uji t dilakukan untuk membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Untuk menentukan t tabel ditentukan dengan tingkat signifikansi 10% dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$ dimana n adalah jumlah responden, dan k adalah jumlah variabel. Kriteria pengujian yang digunakan adalah:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

d. Uji Simultan (Uji F)

Uji F yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas (variabel independen) terhadap variabel terikat (variabel dependen) jika diuji secara keseluruhan atau bersamaan. Jika probabilitas yang ditunjukkan dari hasil uji F lebih besar dari 10% atau 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima. Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan.

¹⁴ Algifari, *Analisis Regresi : Teori, Kasus Dan Solusi*, (Yogyakarta : Bpfe Ugm, 2000), Hlm. 39.

- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan.¹⁵

¹⁵Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, hlm.158.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Unit Usaha Syariah PT. Bank SUMUT

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan *stakeholder* PT. Bank SUMUT, khususnya direksi dan komisarisnya, yaitu sejak dikeluarkannya UU No.10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya Umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip Syariah. Dari hasil survei yang dilakukan 8 (Delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbank syariah.

Atas dasar ini, dan komitmen PT. Bank Sumut terhadap pengembangan layanan perbankan syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (Dua) kantor Cabang Syariah yaitu Kantor Cabang syariah Medan dan Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan.

2. Produk Bank Sumut Syariah

Adapun produk PT. Bank Sumut Syariah yang bersifat menghimpun dana adalah:

a. Penghimpunan Dana

1. Produk *Wadi'ah*

a) Tabungan iB Martabe (*Marwah*)

Merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *Wadi'ah yad dhamanah*, yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (*shahibul māl*), bank dapat mengelolanya di dalam operasional bank untuk mendukung sektor riil, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana

b) Simpanan Giro *Wadi'ah*

Merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *Wadi'ah yad dhamanah* (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan menggunakan dana tersebut dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

c) Produk *Mudārabah*

Adapun jenis produk *Mudārabah* yaitu:

1) Tabungan *iB Martabe Bagi Hasil (Marhamah)*

Merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip *Mudārabah Mutalaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul māl*) dan bank sebagai pihak beban tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

2) Deposito *iB Ibadah*

Merupakan produk yang sistem pengelolaannya berdasarkan prinsip *Mutlaqah*. Prinsip sama dengan tabungan *marhamah*, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil dan keuntungan yang telah disepakati bersama. Investas akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

3) Tabungan *Makbul*

Merupakan tabungan khusus PT.Bank Sumut sebagai sarana BPHI (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) penabung

perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

b. Penyaluran Dana

Adapun produk PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang bersifat menyalurkan dana adalah :

1. Pembiayaan dengan Akad Jual Beli (*Murabahah*).
2. Pembiayaan dengan sistem Bagi hasil (*Mudārabah*).
3. Pembiayaan *Musyārahah*.
4. Pinjaman (*Qardh*) dengan Gadai Emas *iB*.

B. Deskripsi Data dan Responden

Data dalam penelitian ini merupakan data primer yaitu kuesioner. Kuesioner yang disebar sebanyak 95 kuesioner dengan tingkat persentase 100%. Kuesioner yang kembali dan diolah sebanyak 95, sehingga tingkat pengembalian kuesioner sebesar 100%, sehingga tidak ada kuesioner yang tidak di kembalikan kepada peneliti.

Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Responden berjumlah total 95 nasabah, dimana nasabah laki – laki sebanyak 37 orang (38,95%) dan perempuan 58 orang (61,05).

C. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Penyebaran angket diberikan kepada 95 responden terhadap variabel yang diteliti. Uji validitas menggunakan sampel sebanyak 95 dengan $df = n-2 = 95-2 = 93$ dengan signifikansi (2-tailed) = 0,1, sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1698$.

Tabel IV. 1

Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,658	df = n - 2 = 95 - 2 = 93, taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1698$	Valid
2	0,760		Valid
3	0,658		Valid
4	0,627		Valid
5	0,612		Valid

Sumber: Data Diolah

Hasil uji validitas variabel teknologi informasi pada tabel IV.1, masing-masing item memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibanding nilai r_{tabel} . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel teknologi informasi adalah valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Hasil uji validitas variabel pengetahuan nasabah sebagai berikut:

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Pengetahuan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,182	df = n - 2 = 95 - 2 = 93, taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1698$	Valid
2	0,255		Valid
3	0,308		Valid
4	0,331		Valid
5	0,383		Valid

Sumber: Data Diolah

Hasil uji validitas variabel pengetahuan nasabah pada tabel IV.2 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan menghasilkan nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Maka, seluruh item pernyataan variabel pengetahuan nasabah tersebut adalah valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Keputusan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,487	df = n - 2 = 95 - 2 = 93, taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1698$	Valid
2	0,447		Valid
3	0,292		Valid
4	0,239		Valid
5	0,385		Valid

Sumber: Data Diolah

Hasil uji validitas variabel keputusan nasabah pada tabel IV.3, masing-masing item memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibanding nilai r_{tabel} . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel keputusan nasabah adalah valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ditunjukkan oleh nilai *cronbach's alpha*. Nilai reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.4
Hasil Uji Reliabilitas Teknologi Informasi, Pengetahuan Dan Keputusan

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Item
1	Teknologi Informasi	.678	5
2	Pengetahuan	.805	5
3	Keputusan	.642	5

Sumber: Data Diolah

Hasil uji reliabilitas variabel teknologi informasi pada table IV.4 menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar $0,678 > 0,6$. Sedangkan hasil uji reliabilitas variabel Pengetahuan pada tabel IV.IV menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar $0,805 > 0,6$, dan hasil uji reliabilitas variabel Keputusan pada tabel IV.4 menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar $0,642 > 0,6$.

Maka dapat disimpulkan bahwa variabel teknologi informasi, pengetahuan dan keputusan menggunakan produk di bank syariah dinyatakan *reliable*.

2. Hasil Analisis Deskriptif

Adapun hasil uji statistik deskriptif teknologi informasi dan pengetahuan terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.5
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TI	95	16	25	21.38	2.402
P	95	15	25	21.05	2.679
K	95	17	25	23.33	1.747
Valid N (listwise)	95				

Sumber: Data Diolah

Pada tabel IV.5 diatas, hasil uji statistik deskriptif untuk variabel independen, yaitu variabel teknologi informasi memiliki nilai minimum 16 dan nilai maksimum 25, dan *mean* 21.38 dengan standar deviasi statistik sebesar 2,402. Kemudian variabel pengetahuan dengan nilai minimum 15 dan nilai maksimum 25, serta memiliki *mean* sebesar 21.05 dan standar diviasi statistik sebesar 2,679. Sedangkan hasil uji statistik deskriptif untuk variabel dependen yaitu keputusan menggunakan produk di bank syariah memiliki nilai minimum 17 dan nilai maksimum 25, serta memiliki *mean* sebesar 23,33 dan standar diviasi statistik sebesar 1,747.

3. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel IV.6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,40091953
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,082
	Negative	-,081
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,126 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Diolah

Hasil uji normalitas pada tabel IV.6, terlihat bahwa nilai *asymp.sign. (2-tailed)* sebesar $0,126 > 0,1$. Maka dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas terjadi apabila nilai $VIF > 10$ dan nilai $Tolerance < 0,1$.

Tabel IV.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12,820	1,512		8,478	,000		
Teknologi Infor masi	,366	,064	,504	5,683	,000	,889	1,124
Pengetahuan	,127	,058	,195	2,197	,031	,889	1,124

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Data Diolah

Hasil uji multikolinearitas pada tabel IV.7, variabel teknologi informasi memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,889 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1,124 < 10$, variabel pengetahuan memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,889 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1,124 < 10$. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen diatas tidak terjadi multikolinieritas.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat hubungan antara masing-masing variabel independen dengan residual. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,1 dengan uji 2 sisi.

Tabel IV.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations					
			TI	P	Unstandardized Residual
Spearman's rho	TI	Correlation Coefficient	1.000	.307**	-.041
		Sig. (2-tailed)	.	.002	.691
		N	95	95	95
	P	Correlation Coefficient	.307**	1.000	-.017
		Sig. (2-tailed)	.002	.	.873
		N	95	95	95
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.041	-.017	1.000
		Sig. (2-tailed)	.691	.873	.
		N	95	95	95
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Sumber: Data Diolah

Hasil uji heteroskedastisitas pada tabel IV.8 menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi memiliki *sig. (2-tailed)* sebesar 0,691, dan variabel pengetahuan dengan *sig. (2-tailed)* sebesar 0,873. Hasil uji heteroskedastisitas diatas, kedua variabel memiliki nilai signifikansi $> 0,1$, maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear Berganda bertujuan menguji dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

Tabel IV.9
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,820	1.512		8,478	.000
Teknologi Informasi	,366	.064	.504	5,683	.197
Pengetahuan	,127	.058	.195	2,197	.031

Sumber: Data Diolah

Hasil dari uji regresi linear berganda pada tabel IV.9, diperoleh hasil regresi antara variabel teknologi informasi, pengetahuan terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah, sehingga persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$K = 12,820 + 0.366 TI + 0,127 P + e$$

Penjelasan dari persamaan diatas adalah:

- Konstanta sebesar 12,820 artinya apabila teknologi informasi dan nilainya 0, maka keputusan menggunakan produk di bank syariah nilainya sebesar 12,820.
- Koefisien regresi teknologi informasi memiliki nilai positif sebesar 0,366 satuan, artinya apabila teknologi informasi mengalami kenaikan

1 satuan, maka keputusan menggunakan produk di bank syariah mengalami kenaikan sebesar 0,366 satuan. Tanda positif menunjukkan hubungan positif antara teknologi informasi terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah.

- c. Koefisien regresi pengetahuan memiliki nilai positif sebesar 0,127 satuan, artinya apabila pengetahuan nasabah mengalami kenaikan 1 satuan, maka keputusan menggunakan produk di bank syariah mengalami kenaikan sebesar 0,127 satuan. Tanda positif menunjukkan hubungan positif antara pengetahuan terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah.

6. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji t

Hasil Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel IV.10
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,820	1.512		8,478	.000
Teknologi Informasi	,366	.064	.504	5,683	.197
Pengetahuan	,127	.058	.195	2,197	.031

Sumber : Data Diolah

Hasil uji t variabel teknologi informasi pada tabel IV.10 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,683 dan variabel pengetahuan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,197. Nilai t_{tabel} diperoleh dengan rumus $df = n - k = 95 - 3 = 92$ dengan signifikansi 10% (0,1) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,66159. Berdasarkan tabel diatas, maka variabel teknologi informasi dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5.683 > 1,66159), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah. Kemudian, variabel pengetahuan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,197 > 1,66792) dengan, maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Jadi dapat disimpulkan pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah.

b. Hasil Uji F

Hasil uji F variabel teknologi informasi dan pengetahuan terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah adalah sebagai berikut:

Tabel IV.11
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102,402	2	51,201	25,534	.000 ^b
	Residual	184,482	92	2,005		
	Total	286,884	94			

Sumber: Data Diolah

Hasil uji F dalam tabel IV.11 dengan tingkat signifikansi 10% (0,1). F_{tabel} diperoleh dengan cara $df1 = \text{jumlah variabel} - 1 = (3 - 1 = 2)$ dan $df2 = n - k - 1 = (95 - 2 - 1 = 92)$, maka diperoleh F_{tabel} sebesar 2,36. Hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar $25,534 > F_{\text{tabel}}$ sebesar 2,36 dengan sign. $0,000 < 0,1$, maka H_0 ditolak hipotesis 3 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dan pengetahuan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini sudah melewati tahap penyebaran angket kepada responden dan juga telah melewati uji statistik, sehingga hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk di bank syariah.

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi dengan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($5,683 > 1,66159$), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah.

Teknologi informasi dalam dunia perbankan merupakan teknologi terkait sarana *computer*, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan. Teknologi informasi diterapkan pada layanan jasa bank misalnya seperti, anjungan tunai mandiri, *mobile*

banking, dan *internet banking*. Semakin mudah dan efisien layanan yang diberikan bank, akan mempengaruhi nasabah untuk mengambil keputusan menggunakan produk bank syariah.

2. Pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk bank syariah

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,197 > 1,66792$), maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Jadi dapat disimpulkan pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah.

Pengetahuan merupakan keadaan tahu atas semua yang diketahui. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal pikirannya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya, misalnya ketika seseorang mencicipi masakan yang baru dikenalnya, ia akan mendapatkan pengetahuan tentang bentuk, rasa dan aroma masakan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dumasari Siregar (2020), penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk bank syariah.

3. Pengaruh teknologi informasi dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk bank syariah.

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa F_{tabel} sebesar 2,36. Hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar $25,534 > F_{tabel}$ sebesar 2,36

maka H_0 ditolak hipotesis 3 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dan pengetahuan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah.

Dengan demikian teknologi informasi dan pengetahuan merupakan salah satu faktor yang mendukung nasabah mengambil keputusan untuk menggunakan produk di bank syariah.

E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki keterbatasan dalam menyusun skripsi ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Saat menyebarkan angket kepada responden, peneliti mengalami kesulitan dimana tidak semua responden yang ditemui bersedia untuk melakukan pengisian angket yang diberikan oleh peneliti.
2. Penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti juga terganggu dikarenakan dimasa pandemik yang sedang berlangsung dimana tidak semua nasabah mau berinteraksi langsung dengan peneliti.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai “pengaruh teknologi informasi dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah.
2. Terdapat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah..
3. Terdapat pengaruh teknologi informasi dan pengetahuan secara simultan terhadap keputusan menggunakan produk di bank syariah.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan bagi pihak bank untuk meningkatkan strategi yang lebih baik guna meninjau produk yang dimiliki.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan penelitian selanjutnya, dan agar penelitian dengan objek sejenis supaya menambah jumlah variabel lain yang mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agama, Departemen. *Al-Quran dan Terjemahan*. Jakarta: Cv Al-Hadi Media Kreasi, 2015.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- “Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.” Diakses 30 November 2020. <https://www.apjii.or.id/>.
- Buchori Alma, Donni Juni Priansa dan. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Gunawan, Rachmat, dan M Si. “JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1439/2017 M,” t.t., 166.
- Kadir, Abdul. *Penendalian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- Layaman, Layaman, dan Novi Andriyani. “Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon.” *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari’ah* 9, no. 1 (5 Juni 2017). <https://doi.org/10.24235/amwal.v9i1.1638>.
- Lubis, Delima sari. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan” Vol. 3, No. 1 (Juni 2017).
- Maski, Ghozali. “ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG: PENDEKATAN KOMPONEN DAN MODEL LOGISTIK STUDI PADA BANK SYARIAH DI MALANG.” *Journal of Indonesian Applied Economics* 4, no. 1 (15 Mei 2010): 1–2010. <https://doi.org/10.21776/ub.jiae.2010.004.01.4>.
- Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik, Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2011.

- Napitupulu, Rodame Monitorir. "Kajian Internet Marketing Sebagai Media Pemasaran Pada Industri Perbankan Syariah." *Jurnal Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan* Vol. 4, No. 2 (Desember 2016).
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2012.
- . *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah. *Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005.
- Priyatno, Duwi. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Rahmadana, M. Fitri. *SPSS 12.0 For Windows Panduan Praktis Analisis Data Skripsi dan Tesis*. Bandung: Cita Pustaka Media, 2006.
- S. Nasution. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Sudarmanto, Gunawan. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sumarwan. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- Sutarbi, Tata. *Analisis Sitem Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Sutarman. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Syamsi, Ibnu. *Pengambilan keputusan dan sistem informasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo, 2005.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- "UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.pdf," t.t.

V. Wiranta Sujarweni. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015.

Wiji, Nurastuti. *Teknologi Perbankan*. Edisi Pertama. Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

CURRICULUM

VITAE

Nama : Ardika Nanda Chrissandre
Tempat, Tgl Lahir : Magelang, 28 November 1991
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Kawin
Institut / University : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
Alamat Sekarang : HUTAPADANG, SIHARANG-KARANG
PADANGSIDIMPUAN HUTAIMBARU SUMATERA UTARA
Telephone : 0852 8961 5534
Email : ArdiikaLnC@gmail.com



PENDIDIKAN

FORMAL :

- 1999 – 2004 **SDN Negeri 200402 Sabungan Jae**, Padangsidimpuan
- 2004 – 2006 **SMP Negeri 9**, Hutaimbaru
- 2006 – 2008 **SMA Swasta Teruna**, Padangsidimpuan

DATA ORANG TUA

- Nama Ayah : KIKI SATIA
- Pendidikan terakhir : SMA (Sekolah Menengah Atas)
- Pekerjaan : Wirausaha
- No.Hp : 0852 7551 4834
- Nama Ibu : Ristiana Hutasuhut
- Pendidikan Terakhir : SMA (Sekolah Menengah Atas)
- Pekerjaan : Wirausaha
- No. Hp : 0813 1528 9817

Padangsidimpuan, 21 Juli 2019.
Hormat Saya,

ARDIKA NANDA CHRISANDRE
NIM. 1640100233

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

diTempat

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Teriring salam dan doa semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT. Serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan penuh segala hormat, saya:

Nama : Ardika Nanda Chrissandre

Nim : 16 401 00233

Dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang peneliti butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir / skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan”**.

Atas kesediaan Bapak / Ibu nasabah yang menabung di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan meluangkan waktu membantu peneliti mengisi angke tini, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Padangsidimpuan, Mei 2021

Hormat Saya

Ardika Nanda Chrissandre
NIM: 16401002333

Lampiran 2

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENGETAHUAN
TERHADAPA KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
PRODUK PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSDIMPUAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab beberapa pernyataan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberikan tanda checklist (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :

Alamat :

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

II. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pernyataan berikut dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butiran pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

No	Tanggapan Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

III. DAFTAR PERNYATAAN

A. Butir Angket Keputusan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya tertarik menggunakan produk bank syariah karena sistem operasional dilakukan berdasarkan prinsip syariah.					
2	Saya memperoleh informasi bank syariah melalui teman, iklan, keluarga dan pihak lainnya..					
3	Bank syariah hanya menyalurkan dana pada sektor usaha yang halal saja.					
4	Menabung di bank syariah karena saya ingin mendapatkan keselamatan dunia dan akhirat.					
5	Bank syariah dengan prinsip syariah Islam membuat saya tetap ingin menggunakan bank syariah.					

B. Butir Angket Teknologi Informasi (X₁)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Mobile banking</i> mudah dipelajari sehingga saya lebih terampil menggunakannya.					
2	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> karena menu yang diberikan tergolong mudah untuk dipahami.					
3	Transaksi <i>mobile banking</i> mudah untuk dioperasikan karena saya mampu menggunakan <i>internet</i> .					

4	Lokasi ATM yang disediakan mudah ditemui.					
5	Layanan <i>Mobile Banking</i> dan ATM memudahkan saya dalam bertransaksi sehari – hari.					

C. Butir Angket Pengetahuan (X₂)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mengetahui bank syariah merupakan bank yang berdasarkan hukum Al-Quran, Assunnah, Fatwa Ulama dan pemerintah.					
2	Saya mengetahui penetapan keuntungan pada bank syariah berdasarkan sistem bagi hasil.					
3	Saya mengetahui sistem bunga di dalam bank konvensional tidak digunakan dalam bank syariah karena termasuk riba.					
4	Saya mengetahui bank syariah hanya menjalankan usaha pada yang halal saja.					
5	Saya berminat menggunakan produk bank sesuai dengan kebutuhan					

Padangsidempuan,

2021

Responden

Lampiran 3

Data Angket Teknologi Informasi

Responden	Teknologi Informasi (X1)					Total
	TI1	TI2	TI3	TI4	TI5	
1	5	5	5	5	4	24
2	4	4	5	5	4	22
3	4	5	4	4	5	22
4	4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	4	5	24
6	4	3	4	3	4	18
7	5	4	5	5	5	24
8	5	5	5	4	5	24
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	4	24
11	4	5	5	4	5	23
12	5	4	4	3	4	20
13	4	4	4	4	5	21
14	3	3	4	3	3	16
15	4	3	4	3	3	17
16	3	4	4	3	4	18
17	4	4	5	5	5	23
18	4	3	3	3	3	16
19	4	4	4	4	4	20
20	3	3	3	4	3	16
21	3	3	4	3	3	16
22	4	4	4	3	3	18
23	4	4	5	5	4	22

24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	3	3	3	17
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	5	21
28	5	5	4	4	3	21
29	4	5	5	5	5	24
30	3	3	4	3	3	16
31	4	5	5	5	5	24
32	5	5	5	4	4	23
33	4	4	4	3	3	18
34	4	4	5	5	3	21
35	4	4	5	4	5	22
36	5	5	5	4	5	24
37	5	5	4	4	3	21
38	4	4	5	4	3	20
39	4	4	5	5	5	23
40	5	4	5	4	3	21
41	5	4	5	5	3	22
42	5	5	5	5	5	25
43	3	3	3	5	4	18
44	5	5	5	4	5	24
45	4	4	4	5	5	22
46	3	3	3	5	4	18
47	4	4	5	5	5	23
48	5	5	4	3	5	22
49	5	5	4	4	5	23
50	4	4	3	5	5	21

51	4	5	5	4	5	23
52	3	4	5	4	4	20
53	4	4	5	5	5	23
54	5	5	4	5	4	23
55	5	4	4	5	5	23
56	5	5	4	5	4	23
57	4	5	5	5	4	23
58	5	4	4	3	5	21
59	5	4	5	4	4	22
60	5	5	4	4	4	22
61	5	5	4	5	4	23
62	5	5	5	5	4	24
63	4	4	5	4	4	21
64	5	5	5	3	4	22
65	5	5	3	5	4	22
66	3	5	5	4	3	20
67	5	5	4	5	5	24
68	4	5	5	5	4	23
69	4	4	4	3	4	19
70	4	5	3	3	5	20
71	5	5	5	5	4	24
72	3	5	5	5	5	23
73	5	5	4	3	5	22
74	4	3	4	5	5	21
75	4	4	5	5	5	23
76	4	5	4	4	4	21
77	5	4	5	5	3	22

78	5	5	5	5	3	23
79	4	4	5	5	4	22
80	3	4	4	4	5	20
81	3	3	4	4	5	19
82	5	4	5	5	4	23
83	5	4	5	5	5	24
84	3	3	4	4	3	17
85	4	4	2	4	4	18
86	4	3	4	4	3	18
87	4	4	5	5	4	22
88	5	5	5	4	4	23
89	4	4	5	5	5	23
90	5	5	4	5	3	22
91	5	5	5	4	4	23
92	4	4	4	5	4	21
93	3	3	4	4	3	17
94	5	5	5	5	5	25
95	4	5	5	4	5	23
Jumlah						2031

Lampiran 4**Data Angket Pengetahuan**

Responden	Pengetahuan (X1)					Total
	P1	P2	P3	P4	P5	
1	4	4	5	5	4	22
2	4	4	5	5	4	22
3	4	5	4	5	5	23
4	4	4	5	4	4	21
5	3	3	3	3	3	15
6	4	4	4	4	5	21
7	4	4	5	5	4	22
8	5	4	5	5	5	24
9	4	4	3	3	3	17
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	5	3	23
13	5	5	5	5	4	24
14	3	3	4	4	4	18
15	5	5	5	5	4	24
16	3	3	3	4	4	17
17	4	4	5	5	5	23
18	4	3	3	3	3	16
19	5	4	4	5	4	22
20	4	4	5	4	4	21
21	4	3	4	3	3	17
22	4	4	4	5	4	21
23	4	3	4	4	3	18

24	5	4	4	5	4	22
25	3	4	4	4	3	18
26	4	5	4	5	3	21
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	4	3	16
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	3	3	3	17
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	5	3	23
33	4	4	4	4	4	20
34	5	5	5	5	4	24
35	4	4	5	5	5	23
36	5	5	4	4	4	22
37	5	5	5	5	4	24
38	4	3	4	4	3	18
39	4	3	3	3	3	16
40	4	4	4	3	3	18
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	4	5	5	24
43	5	5	4	3	3	20
44	4	3	5	4	3	19
45	4	4	5	5	4	22
46	4	3	3	4	3	17
47	4	4	4	5	5	22
48	3	3	4	4	3	17
49	5	5	5	3	5	23
50	4	4	3	5	5	21

51	4	5	5	5	4	23
52	4	4	3	4	5	20
53	5	4	4	5	5	23
54	4	5	5	4	4	22
55	4	5	4	4	5	22
56	5	4	4	5	5	23
57	4	5	3	5	5	22
58	5	4	4	4	3	20
59	4	4	3	4	3	18
60	5	4	5	5	5	24
61	5	5	5	5	3	23
62	4	5	5	5	5	24
63	4	5	5	5	5	24
64	5	4	5	3	5	22
65	5	5	5	5	4	24
66	5	5	4	4	4	22
67	5	5	4	4	4	22
68	5	5	5	5	4	24
69	5	4	4	3	4	20
70	5	4	5	5	5	24
71	4	4	4	3	3	18
72	5	5	5	4	5	24
73	5	4	5	4	4	22
74	5	5	5	5	4	24
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	5	21
77	5	5	4	4	5	23

78	4	5	5	4	4	22
79	5	5	4	4	4	22
80	4	4	3	3	3	17
81	4	4	4	4	3	19
82	4	5	5	5	4	23
83	5	5	5	5	4	24
84	4	4	4	5	4	21
85	4	4	4	4	3	19
86	5	5	4	4	5	23
87	5	5	5	4	4	23
88	4	4	4	4	3	19
89	3	3	4	4	3	17
90	4	4	4	3	3	18
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	3	4	19
93	4	4	4	3	3	18
94	4	4	5	4	4	21
95	4	3	4	4	4	19
Jumlah						2000

Lampiran 5

Data Angket Keputusan

Responden	Keputusan (Y)					Total
	K1	K2	K3	K4	K5	
1	5	4	5	5	5	24
2	5	5	4	4	5	23
3	5	5	4	4	5	23
4	5	5	4	4	4	22
5	5	4	5	5	5	24
6	4	4	4	5	4	21
7	5	5	5	5	4	24
8	5	5	5	4	5	24
9	4	4	5	5	5	23
10	5	5	5	4	5	24
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	4	4	23
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	5	4	4	4	3	20
17	4	5	5	4	5	23
18	4	4	4	4	3	19
19	5	4	4	5	4	22
20	5	5	5	5	5	25
21	4	2	4	3	5	18
22	4	4	5	5	4	22
23	4	5	5	5	4	23

24	4	5	5	5	5	24
25	4	4	5	5	5	23
26	4	5	5	5	5	24
27	5	5	5	5	5	25
28	4	5	5	5	5	24
29	5	5	5	5	5	25
30	4	5	2	2	4	17
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	5	4	24
33	4	4	5	5	4	22
34	5	5	5	5	5	25
35	5	5	5	5	5	25
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	5	5	4	24
38	5	5	5	5	4	24
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	4	4	23
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	4	5	4	21
44	5	5	5	5	5	25
45	4	4	5	4	5	22
46	4	4	5	4	3	20
47	5	4	5	5	4	23
48	5	5	5	4	4	23
49	5	5	4	4	5	23
50	5	5	5	5	5	25

51	4	5	5	4	5	23
52	5	5	4	4	3	21
53	5	5	5	5	3	23
54	5	5	5	4	5	24
55	5	5	4	5	5	24
56	5	5	5	5	4	24
57	5	5	5	5	5	25
58	5	5	5	4	4	23
59	5	5	5	5	4	24
60	5	5	5	5	4	24
61	5	5	5	4	4	23
62	5	5	5	4	5	24
63	5	5	5	4	5	24
64	5	5	5	5	5	25
65	4	4	5	5	5	23
66	5	5	5	5	5	25
67	5	5	4	5	5	24
68	5	5	4	5	5	24
69	5	5	5	5	5	25
70	5	5	4	4	4	22
71	5	5	5	5	4	24
72	5	5	4	5	5	24
73	5	5	4	5	4	23
74	5	5	5	5	4	24
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	5	5	5	23
77	5	5	5	4	5	24

78	5	5	5	5	4	24
79	5	5	5	5	5	25
80	4	4	5	5	4	22
81	4	4	5	4	3	20
82	5	5	4	5	4	23
83	5	5	5	4	5	24
84	3	4	4	4	3	18
85	4	4	4	4	3	19
86	5	5	5	5	4	24
87	4	4	5	5	5	23
88	5	5	5	5	5	25
89	5	5	4	5	4	23
90	5	5	4	5	4	23
91	5	5	4	5	5	24
92	5	5	5	5	4	24
93	4	4	4	5	4	21
94	5	5	5	5	5	25
95	5	5	5	5	5	25
Jumlah						2216

Correlations							
		TI_1	TI_2	TI_3	TI_4	TI_5	skor_TI
TI_1	Pearson Correlation	1	,604**	,273**	,191	,155	,658**
	Sig. (2-tailed)		,000	,007	,063	,133	,000
	N	95	95	95	95	95	95
TI_2	Pearson Correlation	,604**	1	,374**	,232*	,335**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,024	,001	,000
	N	95	95	95	95	95	95
TI_3	Pearson Correlation	,273**	,374**	1	,362**	,209*	,658**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000		,000	,042	,000
	N	95	95	95	95	95	95
TI_4	Pearson Correlation	,191	,232*	,362**	1	,266**	,627**
	Sig. (2-tailed)	,063	,024	,000		,009	,000
	N	95	95	95	95	95	95
TI_5	Pearson Correlation	,155	,335**	,209*	,266**	1	,612**
	Sig. (2-tailed)	,133	,001	,042	,009		,000
	N	95	95	95	95	95	95
skor_TI	Pearson Correlation	,658**	,760**	,658**	,627**	,612**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95	95
P_1	Pearson Correlation	,181	,156	,074	,132	,064	,182
	Sig. (2-tailed)	,079	,132	,475	,203	,535	,077
	N	95	95	95	95	95	95
P_2	Pearson Correlation	,203*	,207*	,135	,301**	,006	,255*
	Sig. (2-tailed)	,048	,044	,191	,003	,956	,013
	N	95	95	95	95	95	95
P_3	Pearson Correlation	,289**	,268**	,209*	,158	,108	,308**
	Sig. (2-tailed)	,004	,009	,042	,125	,296	,002
	N	95	95	95	95	95	95
P_4	Pearson Correlation	,142	,165	,133	,199	,146	,238*
	Sig. (2-tailed)	,170	,110	,200	,053	,158	,020
	N	95	95	95	95	95	95
P_5	Pearson Correlation	,049	,221*	,212*	,172	,197	,258*
	Sig. (2-tailed)	,640	,031	,039	,095	,056	,012
	N	95	95	95	95	95	95
skor_P	Pearson Correlation	,226*	,272**	,207*	,257*	,143	,332**
	Sig. (2-tailed)	,028	,008	,044	,012	,166	,001
	N	95	95	95	95	95	95

K_1	Pearson Correlation	,406**	,394**	,405**	,184	,242 ⁺	,487**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,074	,018	,000
	N	95	95	95	95	95	95
K_2	Pearson Correlation	,368**	,356**	,363**	,218 ⁺	,193	,447**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,034	,061	,000
	N	95	95	95	95	95	95
K_3	Pearson Correlation	,288**	,193	,232 ⁺	,175	,093	,292**
	Sig. (2-tailed)	,005	,061	,024	,091	,369	,004
	N	95	95	95	95	95	95
K_4	Pearson Correlation	,166	,191	,160	,223 ⁺	,058	,239 ⁺
	Sig. (2-tailed)	,108	,064	,121	,030	,574	,020
	N	95	95	95	95	95	95
K_5	Pearson Correlation	,243 ⁺	,367**	,322**	,183	,173	,385**
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,001	,075	,094	,000
	N	95	95	95	95	95	95
skor_K	Pearson Correlation	,446**	,465**	,455**	,305**	,232 ⁺	,569**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	,024	,000
	N	95	95	95	95	95	95

Lampiran 7

Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Teknologi Informasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.678	5

2. Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

3. Hasil Uji Reliabilitas Keputusan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.642	5

Lampiran 8

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TI_1	95	3	5	4,25	,699
TI_2	95	3	5	4,28	,710
TI_3	95	2	5	4,40	,690
TI_4	95	3	5	4,27	,750
TI_5	95	3	5	4,17	,781
P_1	95	3	5	4,32	,623
P_2	95	3	5	4,23	,706
P_3	95	3	5	4,27	,706
P_4	95	3	5	4,25	,743
P_5	95	3	5	3,98	,785
K_1	95	3	5	4,73	,471
K_2	95	2	5	4,74	,510
K_3	95	2	5	4,72	,519
K_4	95	2	5	4,66	,558
K_5	95	3	5	4,48	,650
Valid N (listwise)	95				

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,40091953
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,082
	Negative	-,081
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,126 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lmpiran 9

Uji multikolinearitas

Coefficients^a

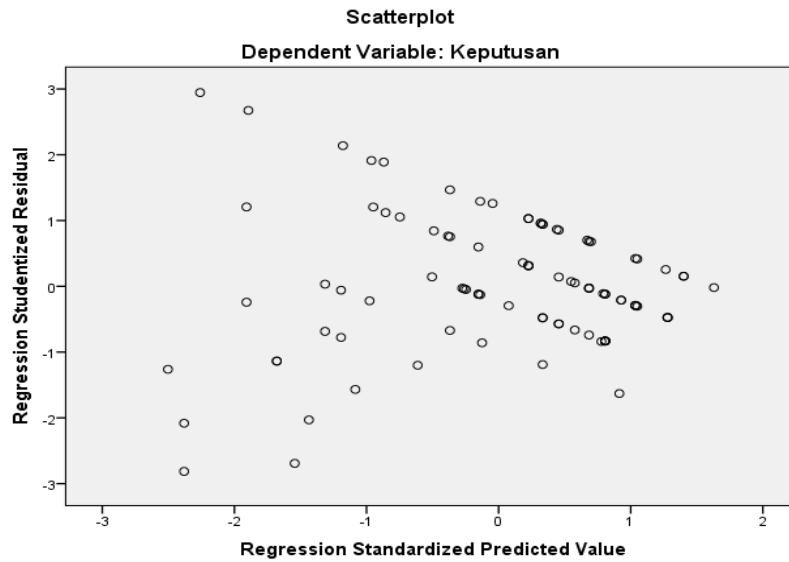
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12,820	1,512		8,478	,000		
Teknologi Informasi	,366	,064	,504	5,683	,000	,889	1,124
Pengetahuan	,127	,058	,195	2,197	,031	,889	1,124

a. Dependent Variable: Keputusan

Uji Heteroskedastisitas

Correlations					
			TI	P	Unstandardized Residual
Spearman's rho	TI	Correlation Coefficient	1.000	.307**	-.041
		Sig. (2-tailed)	.	.002	.691
		N	95	95	95
	P	Correlation Coefficient	.307**	1.000	-.017
		Sig. (2-tailed)	.002	.	.873
		N	95	95	95
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.041	-.017	1.000
		Sig. (2-tailed)	.691	.873	.
		N	95	95	95
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Lampiran 10



Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,820	1,512		8,478	,000
Teknologi Informasi	,366	,064	,504	5,683	,000
Pengetahuan	,127	,058	,195	2,197	,031

a. Dependent Variable: Keputusan

Lampiran 11

Uji t (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,820	1,512		8,478	,000
Teknologi Informasi	,366	,064	,504	5,683	,000
Pengetahuan	,127	,058	,195	2,197	,031

a. Dependent Variable: Keputusan

Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	102,402	2	51,201	25,534	,000 ^b
Residual	184,482	92	2,005		
Total	286,884	94			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan , Teknologi Informasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 965/In.14/G.1/G.4c/TL.00/04/2021
Hal : **Mohon Izin Riset**

16 April 2021

Yth. Branch Manager Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Ardika Nanda Chrissandre
NIM : 1640100233
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Pengaruh Teknologi Informasi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menggunakan Produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KANTOR CABANG SYARIAH:

Padangsidempuan

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

Nomor : 067/KCSy02-Ops/1/2021
Lampiran -

P. Sidempuan, 02 Juni 2021

Kepada Yth,
Wakil Dekan Bidang Akademik,
IAIN Padangsidempuan
Jl. Tengku Rizal Nurdin Km 4.5 sihitang
Di -
Padangsidempuan

Hal 1: Keterangan Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan surat Bapak No. 965/In.14/G.1/G.4c/TL.00/04/2021 tanggal 16 April 2021 perihal **Mohon Izin Riset**, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset atas nama Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan dengan data data dibawah ini :
 - a. Nama : Ardika Nanda Chrissandre
 - b. NIM : 1640100233
 - c. Semester : X (sepuluh)
 - d. Jurusan : Perbankan Syariah
 - e. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan yang dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama Riset, mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan serta menjaga rahasia Bank dan diharapkan mensosialisasikan keberadaan PT. Bank SUMUT dilingkungannya.
3. Setelah mahasiswa selesai dalam penulisan Skripsi, Mahasiswa tersebut diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb,
PT. Bank SUMUT
KCSy Padangsidempuan


EKA HERRY ASMADHI
Pemimpin Cabang

CC : - Peninggal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH
Nomor : B-06/In.14/G.5/PP.01.1/09/2021

Panitia Ujian Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan bersama anggota penguji lainnya yang diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Surat Penunjukan Menguji Ujian Munaqasyah Nomor : B-2154/In.14/G1/G.5/PP.01.1/09/2021 tanggal 22 September 2021, setelah memperhatikan hasil ujian dari mahasiswa :

Nama : Ardika Nanda Chrissandre
Nim : 1640100233
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bank SUMUT Syariah Cabang Padangsidimpuan
Pembimbing I : Dr. Darwis Harahap, SHI., M.Si (Nidn. 2018087802)
Pembimbing II : Aliman Syahuri Zein, M.E.I (Nidn. 2028048201)
Pin :

Dengan ini menyatakan LULUS, ~~LULUS BERSYARAT, MENGULANG~~ DALAM UJIAN Munaqasyah FEBI IAIN Padangsidimpuan dengan nilai Skripsi ...~~73,75~~... (...~~B...~~...)

Dengan demikian mahasiswa tersebut telah menyelesaikan seluruh beban studi yang telah ditetapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan memperoleh yudisium :

- a. PUJIAN : 3.51 - 4.00
- b. SANGAT MEMUASKAN : 3.01 - 3.50
- c. MEMUASKAN : 2.76 - 3.00
- d. CUKUP : 2.00 - 2.75
- e. TIDAK LULUS : 0.00 - 1.99

Dengan indeks prestasi kumulatif~~2,85~~... Oleh karena itu kepadanya diberikan hak memakai gelar SARJANA EKONOMI (SE) dalam ilmu Perbankan Syaria'ah dan segala hak yang menyertainya. Mahasiswa yang namanya tersebut di atas terdaftar sebagai alumni ke : ..~~1050~~...

Padangsidimpuan, 28 September 2021

Ketua,

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIDN. 2002116501

Panitia Ujian Munaqasyah
Sekretaris,

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

Anggota Penguji :

1. Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIDN. 2002116501
2. Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301
3. Aliman Syahuri Zein, M.E.I
NIDN. 2028048201
4. Adanan Murroh Nasution, M.A.
NIDN. 2104118301

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 753 /ln.14/G.1/G.4c/PP.00.9/03/2021
Lampiran :
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

30 Maret 2021

Yth. Bapak:

1. Darwis Harahap : Pembimbing I
2. Aliman Syahuri Zein : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Ardika Nanda Chrissandre
NIM : 1640100233
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.