

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RISIKO DAN PENANGANAN  
COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM  
MENGUNAKAN FITUR TARIK TUNAI PADA *MOBILE BANKING* DI  
BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Rukiah Sriyanti Tuanany**

1900032043

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu  
pada  
program studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## NOTA DINAS

Dr., Riduwan, S.E, M.Ag  
Pembimbing Skripsi  
Universitas Ahmad Dahlan

Hal : Persetujuan munaqasyah  
Lamp : 3 Eks

Kepada  
Yth. Dwi Santosa Pambudi, S.H.I, M.S.I  
Universitas Ahmad Dahlan  
di  
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis saudara :

Nama : Rukiah Sriyanti Tuanany

NIM : 1900032043

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : "Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko Dan Penanganan *Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Tarik Tunai Pada *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (KCP Godean 2)".

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 06 Februari 2023



Dr. riduwan, S.E., M.Ag.  
NIY 6016100

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rukiah Sriyanti Tuanany

NIM : 1900032043

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Februari 2023



Rukiah Sriyanti Tuanany

1900032043



# UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/630.4/D.3/II/2023

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko dan Penanganan Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Tarik Tunai Pada Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia

Nama : Rukiah Sriyanti Tuanany

NIM : 1900032043

Telah diujikan pada tanggal : 02 Desember 2023

Nilai Ujian : B+/74

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 20 Februari 2023

Dekan  
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Nur Kholis, S.Ag., M.Ag

NIDN 60010350

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I.,  
M.S.I.

60161001

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI

### UJIAN SKRIPSI

Skripsi Brjudul : Pengaruh Persepsi Teknologi Risiko, dan Penanganan *Complaint*  
Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Tarik Tunai Pada  
*Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia

Nama : Rukiah Sriyanti Tuanany

NIM : 1900032043

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Dr. Riduwan, M.Ag. 

Penguji II : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.

Penguji III : Sunu Prasetya Adi, S.E.I., M.E.I.

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 16 Februari 2023

Waktu : 08:00-09:00 WIB

Nilai : B+

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~/ Lulus dengan perbaikan/ Tidak Lulus

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rukiah Sriyanti Tuanany

NIM : 1900032043 Email: [rukiah1900032043@webmail.uad.ac.id](mailto:rukiah1900032043@webmail.uad.ac.id)

Fakultas : Agama Islam Program Studi : Perbankan Syariah

Judul tugas akhir : Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko, dan Penanganan *Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Tarik Tunai Pada Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam hasil karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 20 Februari 2023



RUKIAH SRIYANTI TUANANY

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rukiah Sriyanti Tuanany

NIM : 1900032043 Email: rukiah1900032043@webmail.uad.ic.id

Fakultas : Agama Islam Program Studi : Perbankan Syariah

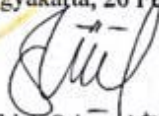
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Teknologi, Risioko dan Penanganan *Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Tarik Tuani Pada *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (mengizinkan/tidak mengizinkan)\* karya tersebut diunggah ke dalam Respository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

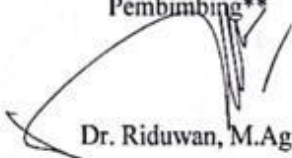
Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 20 Februari 2023

  
Rukiah Sriyanti Tuanany

Mengetahui,

Pembimbing\*\*

  
Dr. Riduwan, M.Ag.

## MOTTO

وَاذْكُرُوا نِعْمَةَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ وَمِيثَاقَهُ الَّذِي وَاتَّقْتُمْ بِهِ إِذْ قُلْتُمْ  
سَمِعْنَا وَأَطَعْنَا وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ بِذَاتِ الصُّدُورِ

*“Dan ingatlah karunia Allah kepadamu dan perjanjian-Nya yang telah diikatkan-Nya dengan kamu, ketika kamu mengatakan: (kami dengar dan kami taati)”. Dan bertakwalah kepada Allah sesungguhnya Allah Mengetahui isi hati(mu)”. Qs. Al-Mai’dah:*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang sederhana ini. tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya M Zain Tuanany & Maryam Marasabessy, Adik kandung saya Rizkiyan Tuanany, M Idrus Tuanany, Muhammad Tuanany beserta Nenek-nenek tercinta saya Syamsiah Tuanaya, Zaitun Tuanaya, Nur Sehat Tuanaya yang telah memberikan dukungan secara lahir dan batin terhadap penulis sampai dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Aunty saya Dr. Nurul Qomariah Tuanany dan seluruh Keluarga Besar Kakek Amat & Nenek Hapsa yang selalu memberikan motivasi dan nasehat-nasehat kepada penulis.
3. Aunty saya Siti Rahma Marasabessy, Fadillah Marasabessy, S.pd dan seluruh keluarga besar Kakek Hj. Hudaipa Marasabessy yang selalu mmemberikan dukungan kepada penulis.
4. Anak, Cucuk dari Kakek Dade dan Nenek Sity yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
5. Ibu Nurlaila Marasabessy, M. Ag, seluruh keluarga besar MTS Al-Islah Kailolo dan MA Al-Islah Kailolo yang telah mendidik, memberikan motivasi dan mensupport penulis samapi saat ini.
6. Sahabat seperjuangan saya Tri Wahyuni dan Amalia Putri Darmawanti, yang selalu menemani saya dikala susah maupun senang.

7. Teman baik saya Ma'ani Tuaputty, Aisyah Tuasamu, Ibrahim Tuanany, Kayum Usemahu, Ridwan Rajab, Farida Tuanaya, Aminallah Marasabessy, Amina Marasabessy, Faradilla Zaskia Marasabessy, Rahma Waello, Nursalam Marasabessy, Nabila Minkum Marasabessy, Sa'adiah Marasabessy yang senantiasa membantu dan memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman KKN saya Puput Novita Sari, Amanda Vikarunnisa, Ainul Qomariyah, Linda Arya Cahyana, Nur Rahman Efendi, Muhammad Rafli yang sudah bersedia membantu penulis dikala penulis merasa kesulitan.
9. Dosen Pembimbing Skripsi saya Dr. Riduwan, S.E.,M.Ag. yang sudah bersedia menjadi dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dari awal hingga akhir tugas akhir ini.
10. Dosen Pembimbing Akademik saya Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I yang telah bersedia membimbing, memberikan motivasi dan membantu saya dalam pengajuan judul skripsi.
11. Dan seluruh dosen program studi perbankan syariah yang tidak bisa saya sebut satu-satu.
12. Bapak Ruri Supriadi selaku Branch Manager dan seluruh staf Bank Syariah Indoneisa KCP Godean 2 yang telah memberikan izin dan membantu saya dalam melakukan penelitian.
13. Terkhusus almamater ku tercinta Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Salawat dan salam selalu tercurah kepada uswah hasanah, Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, tabi'in tabi'at, dan umatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwa Islam.

Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Nur Kholis,, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kaprodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Riduwan, S.E.,M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Dan seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

*"Jaza Kumullahu Khairan Kasiran"*

## DAFTAR ISI

|                                           |      |
|-------------------------------------------|------|
| <b>NOTA DINAS</b> .....                   | ii   |
| <b>SURAT PERNYATAAN</b> .....             | iii  |
| <b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....       | iv   |
| <b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....      | v    |
| <b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....     | vi   |
| <b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES</b> ..... | vii  |
| <b>MOTTO</b> .....                        | viii |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....          | ix   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....               | xi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                   | xii  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                 | xiv  |
| <b>DAFTAR GRAFIK</b> .....                | xv   |
| <b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....     | xvi  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                      | xix  |
| <b>BAB I</b> .....                        | 1    |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                  | 1    |
| A. Latar Belakang .....                   | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                  | 7    |
| C. Tujuan Penelitian .....                | 7    |
| D. Manfaat Penelitian .....               | 8    |
| E. Sistematika Penulisan .....            | 9    |
| <b>BAB II</b> .....                       | 10   |
| <b>LANDASAN TEORI</b> .....               | 10   |
| A. Kerangka Teori.....                    | 10   |
| B. Penelitian Terdahulu .....             | 31   |
| C. Kerangka Pemikiran.....                | 36   |
| D. Hipotesis Penelitian.....              | 37   |
| <b>BAB III</b> .....                      | 42   |

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| <b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....            | 42 |
| A. Jenis Penelitian.....                      | 42 |
| B. Definisi Operasional Variabel.....         | 43 |
| C. Teknik Pengumpulan Data.....               | 43 |
| D. Instrumen Penelitian.....                  | 47 |
| E. Uji Hipotesis .....                        | 52 |
| F. Analisis Regresi Linier Berganda .....     | 53 |
| <b>BAB IV</b> .....                           | 56 |
| <b>HASIL PENELITIAN</b> .....                 | 56 |
| A. Deskripsi Penelitian .....                 | 56 |
| B. Deskripsi Karakter Responden.....          | 56 |
| C. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas ..... | 58 |
| D. Uji Asumsi Klasik.....                     | 62 |
| E. Hasil Uji Hipotesis .....                  | 66 |
| F. Analisis Regresi Linier Berganda .....     | 69 |
| <b>BAB V</b> .....                            | 72 |
| <b>PENUTUP</b> .....                          | 72 |
| A. Kesimpulan .....                           | 72 |
| B. Saran.....                                 | 73 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                   | 74 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                         | 79 |

## DAFTAR TABEL

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                    | 31 |
| Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran .....                      | 36 |
| Tabel 3.1 Instrument Skala Likert.....                  | 46 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....                            | 57 |
| Tabel 4.2 Usia .....                                    | 57 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas .....                           | 58 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas Pengaruh Persepsi (X1) .....    | 59 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas Risiko (X2) .....               | 60 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Penanganan Complaint (X3) ..... | 60 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Minat Nasabah.....              | 61 |
| Tabel 4.8 Uji Relibilitas .....                         | 62 |
| Tabel 4.9 Uji Reliabilitas All Item.....                | 62 |
| Tabel 4.10 Uji Kolmogrov-Smirnov .....                  | 64 |
| Tabel 4.11 Uji Multikolonieritas.....                   | 66 |
| Tabel 4.12 Uji F (Uji Simultan) .....                   | 68 |
| Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi .....              | 69 |
| Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda .....            | 70 |

## DAFTAR GRAFIK

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Grafik 4.1 Histogram .....                                | 63 |
| Grafik 4.2 Plot of Regression Standar dizet Residual..... | 64 |

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 NO. 158/1987 dan 0643b/U/1987.

### 1. Konsonan Tuanggal

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|--------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alif   | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan          |
| ب          | ba'    | B                  | be                          |
| ت          | ta'    | t                  | Te                          |
| س          | sa'    | 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          | šad    | š                  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | đad    | đ                  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | ṭa'    | ṭ                  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | žā'    | ž                  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ain    | ‘                  | koma terbalik               |
| غ          | gain   | g                  | ge                          |
| ف          | fa'    | f                  | ef                          |
| ق          | qaf    | q                  | qi                          |
| ك          | kaf    | k                  | ka                          |
| ل          | lam    | l                  | ‘el                         |
| م          | mim    | m                  | ‘em                         |
| ن          | nun    | n                  | ‘en                         |
| و          | waw    | w                  | w                           |
| هـ         | ha'    | h                  | ha                          |
| ء          | hamzah | ,                  | apostrof                    |
| ي          | ya'    | Y                  | ye                          |

### 2. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

|                          |                    |                               |
|--------------------------|--------------------|-------------------------------|
| يَتَعَدَّدَةُ<br>عِدَّةً | Ditulis<br>ditulis | <i>Muta'addidah</i><br>'iddah |
|--------------------------|--------------------|-------------------------------|



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

### 3. Ta' marbutah di Akhir Kata ditulis h

|                                 |                               |                                                            |
|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------|
| حَكَّة<br>عَهة<br>كساية ألونيبء | ditulis<br>ditulis<br>ditulis | <i>Ḥikmah</i><br><i>'illah</i><br><i>Karāmah al-aulyā'</i> |
|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------|

### 4. Vokal Pendek

|        |        |                               |                                      |
|--------|--------|-------------------------------|--------------------------------------|
| فَعَم  | Fathah | ditulis<br>ditulis<br>ditulis | A<br><i>fa'ala</i><br>i              |
| ذَكْس  | Kasrah |                               |                                      |
| يَرَهت | ḍammah | ditulis<br>ditulis<br>ditulis | <i>zūkira</i><br>u<br><i>yaẓhabu</i> |

### 5. Vokal Panjang

|   |                                        |                    |                               |
|---|----------------------------------------|--------------------|-------------------------------|
| 1 | Fathah + alif<br>جِههية                | ditulis<br>ditulis | <i>ā</i><br><i>jāhiliyyah</i> |
| 2 | Fathah + ya <sup>ʿ</sup> mati<br>ثَسِي | ditulis<br>ditulis | <i>ā</i><br><i>tansā</i>      |
| 3 | Kasrah + yamati <sup>ʿ</sup><br>كسِيِي | ditulis<br>ditulis | i<br><i>karim</i>             |
| 4 | ḍammah + wawu mati<br>فَسوِض           | ditulis<br>ditulis | <i>ū</i><br><i>furūḍ</i>      |

### 6. Vokal Rangkap

|   |                                        |                    |                              |
|---|----------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| 1 | Fathah + ya <sup>ʿ</sup> mati<br>ثِيكي | ditulis<br>ditulis | <i>Ai</i><br><i>Bainakum</i> |
| 2 | Fathah + wawu mati<br>قوِل             | ditulis<br>ditulis | <i>Au</i><br><i>Qaul</i>     |

### 7. Vokal Pendek Yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

|                   |                    |                                  |
|-------------------|--------------------|----------------------------------|
| أَتِي<br>أَعَدَّت | Ditulis<br>ditulis | <i>a'antum</i><br><i>u'iddat</i> |
|-------------------|--------------------|----------------------------------|

### 8. Kata sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsia yang mengikutinya.

|                                              |                                          |                                                                          |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| انْقَسَا<br>انْقِيَس<br>انْسَبَاء<br>انْسَسْ | Ditulis<br>ditulis<br>ditulis<br>ditulis | <i>al-Qur'ān</i><br><i>al-Qiyās</i><br><i>al-Samā'</i><br><i>al-Syam</i> |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

## 9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

|                        |                    |                                              |
|------------------------|--------------------|----------------------------------------------|
| ذوى انفسوض<br>أهم انسة | Ditulis<br>Ditulis | <i>żawi al-furūd</i><br><i>ahl as-sunnah</i> |
|------------------------|--------------------|----------------------------------------------|

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh persepsi teknologi, risiko dan penanganan *complaint* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan fitur tarik tunai pada *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer ini menggunakan kuesioner secara offline kepada nasabah.

Objek Penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2 yang menggunakan *mobile banking*. Lokasi penelitian berada di Bank Syariah Indonesia KCP Godean 2. Metode analisis dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji t (parsial), uji f (simultan), uji R square dan analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini berdasarkan hasil Uji t parsial diperoleh bahwa H1 diterima. Dengan demikian menandakan bahwa pengaruh persepsi teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan fitur Tarik tunai pada *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia. Dari hasil penelitian Uji t parsial diperoleh bahwa H2 diterima. Dengan demikian menandakan bahwa risiko berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan fitur Tarik tunai pada *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia. Dari hasil penelitian Uji t parsial diperoleh H3 ditolak. Dengan demikian menandakan bahwa penanganan *complaint* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan fitur Tarik tunai pada *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia. Dari hasil penelitian Uji F simultan, diperoleh bahwa H4 diterima. Dengan demikian menandakan bahwa persepsi teknologi, risiko, dan penanganan *complaint* berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan fitur Tarik tunai pada *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia.

**Kata Kunci: persepsi teknologi, resiko, dan penanganan complaint, minat nasabah.**

## ABSTRACT

This study aimed to determine whether the perception of technology, risk, and complaint management partially affected the customers' interest in using the Cash Withdrawal feature on the mobile banking application of Bank Syariah Indonesia. This study used primary data from offline questionnaires to the customers. This research was conducted at Bank Syariah Indonesia, the sub-branch office of Godean 2. The object of research was the bank's customers who used the mobile banking application. This study used the quantitative analysis method with a validity test, reliability test, ttest (partial), f-test (simultaneous), R-square test, and multiple linear regression analysis. Next is the results of this study. The t-test (partial) showed that H1 was accepted. Accordingly, the perception of technology significantly affected the customers' interest in using the Cash Withdrawal feature on the mobile banking application of Bank Syariah Indonesia. The t-test (partial) showed that H2 was also accepted. Hence, the risk also significantly affected the customers' interest in using the Cash Withdrawal feature on the mobile banking application of Bank Syariah Indonesia. However, the t-test (partial) showed that H3 was rejected. Thus, the complaint management did not significantly affect the customers' interest in using the Cash Withdrawal feature on the mobile banking application of Bank Syariah Indonesia. The f-test (simultaneous) showed that H4 was accepted. Therefore, the perception of technology, risk, and complaint management significantly affected the customers' interest in using the Cash Withdrawal feature on the mobile banking application of Bank Syariah Indonesia.

**Keywords:** perception of technology, risk, complaint management, customers' interest