

Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Boyolali)

Kiky Amalia Rahmawati

Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia

*Email correspondence: amaliarhm16@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze and prove the influence of technology information, risks, and handling complaint regarding customer interests in use internet banking at Bank Syariah Indonesia Boyolali Branch Office. This type of research is quantitative research with an associative type. Taking The sample used in this research was a purposive sampling method with a multivariate formula totaling 75 respondents. Collection technique data using a questionnaire processed using SPSS version 23. Method the data analysis used is descriptive statistical tests, validity tests and reliability test. Hypothesis testing uses multiple linear regression analysis. The research results showed that the validity and reliability tests were declared valid and reliable, meanwhile partial hypothesis testing (t-test) for each variable positive and significant effect on customer interest. Simultaneously (F-test) the results obtained were an F_{count} value of $69.274 > F_{table} 2.733647$ and a significance value of $0,000 < 0,05$ so it can be concluded that together they have an effect to the dependent variable. The correlation coefficient of determination (R^2) is 0,735 which means that perceptions of information technology, risk and complaint handling have proportion of influence on customer interest in using internet banking amounting to 73,5%, while the remaining 26,5% is influenced by other variables that do not exist in the linear regression model.

Keywords: *Information technology, risk, handling complaint, customer interest, internet banking.*

Citation suggestions: Rahmawati, K. A. (2024). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Boyolali). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam dan General*, 3(01), 53-63. doi: -

DOI: -

1. PENDAHULUAN

Sekarang ekonomi di negara Indonesia berkembang dengan cepat, terutama dalam sektor ekonomi syariah juga mengalami pertumbuhan yang signifikan. Hal ini terbukti dari perkembangan yang pesat dalam industri perbankan syariah. Dengan berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sistem perbankan yang searah dengan prinsip-prinsip syariah dapat dipertahankan guna memenuhi keperluan warga negara melalui layanan yang lebih tepat. Sementara itu, kemajuan teknologi informasi juga mengalami perkembangan yang cepat.

Rintho (2018) mendefinisikan teknologi informasi sebagai teknologi yang berkaitan atas perubahan data membentuk informasi serta penyebaran informasi itu dalam konteks ruang dan waktu yang terbatas. Persepsi teknologi informasi adalah salah satu aspek dalam menggunakan suatu layanan sehingga memengaruhi keputusan nasabah. Oleh karena itu, teknologi informasi memiliki efek *multiplier* atau pengganda, yang berarti bahwa kemajuan dalam teknologi juga menghasilkan peningkatan di bidang lain, seperti metode pembayaran. Dampaknya, muncul aplikasi bisnis seperti *internet banking* atau *mobile banking* dalam sektor perbankan (Aulia & Wazdi., 2022).

Selain persepsi teknologi informasi, risiko juga memengaruhi pertimbangan nasabah dalam mengaplikasikan. Menurut Ali (dalam Putra, 2021), nasabah mempertimbangan faktor risiko saat menggunakan layanan *internet banking*. Risiko biasanya diartikan suatu keraguan yang bisa menyebabkan penurunan tingkat profitabilitas sehingga menyebabkan kerugian. Setiap transaksi memiliki risiko yang bervariasi, mulai dari yang

paling kecil hingga yang paling besar. Bank menyediakan layanan *handling complaint* sebagai respons terhadap berbagai risiko yang muncul dalam layanan tersebut, dengan harapan dapat menarik ketertarikan nasabah.

Handling complaint adalah fasilitas yang telah disiapkan oleh lembaga keuangan untuk membantu nasabah yang menghadapi masalah atau kesulitan saat menggunakan aplikasi *internet banking*. Keluhan tidak selalu dianggap sebagai peristiwa yang buruk, melainkan hal baik karena merupakan bahan pembelajaran dan tanggapan berarti bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja layanan (Budiarti, 2017). Oleh karena itu, bank harus memberikan perhatian khusus pada peningkatan kualitas layanan agar dapat bersaing dengan bank lain.

Minat adalah kecenderungan yang membuat seseorang merasa senang dan terus memperhatikan serta mengingat hal tersebut secara berkelanjutan. Dengan begitu, bisa dinyatakan jika minat merupakan motivasi dan keinginan yang timbul dalam diri seseorang terhadap suatu hal. Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik akan melaksanakan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Boyolali)”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teknologi Informasi

Menurut Prakosa (2019) persepsi seseorang terhadap informasi diterima melalui panca indera setelah menerima gambaran stimulus. Dari persepsi tersebut, muncul sudut pandang seseorang terhadap objek atau situasi yang sedang diamati. Teknologi informasi adalah ilmu pemahaman yang berkaitan dengan pemakaian komputer atau peralatan elektronik untuk menyusun dan menyebarkan data *digital* (Karim., et al, 2020). Dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi berkembang dengan cepat di era modern. Teknologi ini memungkinkan kita untuk terhubung dengan orang lain secara fleksibel, kapanpun dan di mana pun.

Teknologi informasi juga mempermudah pelaksanaan berbagai kegiatan. Jadi, persepsi teknologi informasi adalah cara pandang individu pada sebuah sistem apakah bisa memfasilitasi atau menghalangi pelaksanaan pekerjaan seseorang. Menurut Ginantra (2020) indikator yang berperan sebagai penanda kualitas teknologi informasi dalam sistem *internet banking* adalah berikut ini:

a. Kecepatan akses

Apabila kecepatan akses teknologi informasi mencapai tingkat efisien, dapat disimpulkan teknologi informasi tersebut memiliki kualitas yang unggul.

b. Kemudahan

Untuk mempermudah dalam menyelesaikan tugas tanpa harus bergantung pada pekerjaan.

c. Efisiensi

Mendukung pengguna untuk menuntaskan tugas dengan cepat agar aktivitas pelaporan data efisien.

2.2. Risiko

Menurut Astuti, et.al (2021), risiko sering diartikan sebagai ketidakpastian (*uncertainty*) yaitu suatu keadaan yang dipertimbangan seseorang dalam mengambil keputusan untuk menjalankan transaksi melalui online yang terdapat risiko atau sebagai hasil dari proses atau kejadian yang akan datang. Bank Indonesia menyatakan bahwa risiko adalah kemungkinan terjadinya kerugian karena suatu peristiwa tertentu.

Salah satu risiko yang sering terjadi saat menggunakan teknologi *internet banking* adalah risiko jaringan yang dapat menghambat transaksi seperti *transfer* atau pembayaran dan kurangnya keamanan sistem sehingga menyebabkan minat nasabah dalam mengoperasikan *internet banking* berkurang (Aulia & Wazdi, 2022). Menurut Pavlou dan Fygenson (dalam Khotimah, 2022), berikut ini beberapa indikator dari risiko yaitu:

- Risiko keuangan (*financial*) artinya berkaitan jumlah uang yang diberikan oleh customer atau pelanggan ketika melakukan transaksi perbankan secara online.
- Risiko keamanan, yaitu kemampuan aplikasi untuk melindungi data dan informasi nasabah.
- Risiko produk, merupakan cara mengoptimalkan penggunaan *internet banking* sebagai sarana untuk melakukan transaksi secara online dengan memanfaatkan bantuan internet.
- Risiko psikologis (*Psychological*) yaitu ketidaknyamanan yang dirasakan seseorang terhadap risiko sehingga merusak karakter diri akibat pembelian atau penggunaan produk yang tidak cocok dengan sikap atau pandangan dirinya.

2.3. *Handling Complaint*

Keluhan merupakan pernyataan emosional dari pelanggan karena terdapat hal-hal yang tidak memenuhi harapannya, baik terkait dengan produk yang disediakan maupun layanan yang diberikan. Maka penanganan keluhan atau yang sering disebut sebagai *handling complaint* adalah suatu proses di mana bank bertindak untuk menyelesaikan atau mengatasi komplain yang disampaikan oleh nasabah (Batin, 2019). Sebuah perusahaan layanan sektor perbankan yang beroperasi berdasarkan kepercayaan nasabahnya, akan memperoleh komitmen dan loyalitas dari nasabah jika mereka mampu menangani keluhan dengan baik.

Ketika nasabah mengajukan keluhan, bisa memberi kesempatan kedua bagi perbankan untuk menunjukkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Kurniyawati, 2020). Menurut Ikatan Bankir Indonesia (dalam Putra, 2021) penanganan yang disampaikan wajib dilakukan dengan segera, akurat, dan memenuhi dengan mencermati lima aspek indikator penting berikut ini:

- Berempati dalam menerima keluhan (*Emphaty*)
- Kecepatan memberikan tanggapan (*Quick response*)
- Permintaan Maaf (*Apology*)
- Kredibilitas (*Credibilitas*)
- Perhatian (*Attentiveness*)

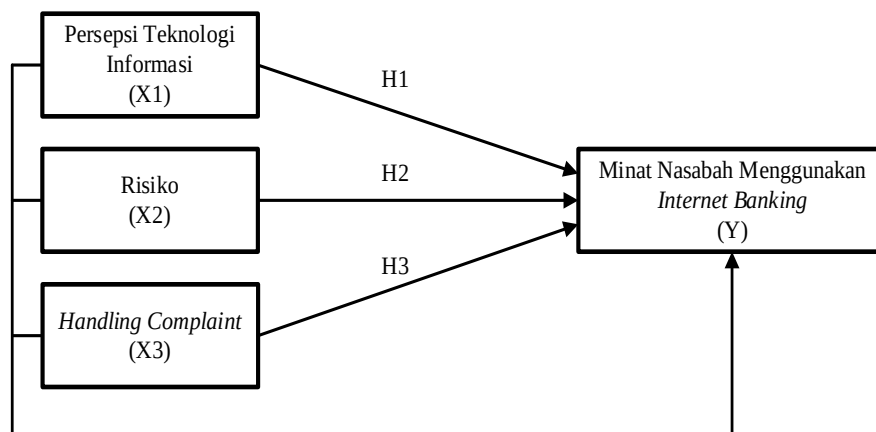
2.4. Minat

Menurut Iriani (2019) mengungkapkan bahwa minat merupakan gabungan antara keinginan dan kemauan yang bisa tumbuh dengan adanya dorongan, yang pada akhirnya menghasilkan tindakan atau keputusan. Menurut Deria & Wiryawan (2022) minat adalah ketertarikan yang erat dan serius diiringi dengan rasa bahagia terhadap segala aktivitas, maka dapat mendorong individu untuk melaksanakan aktivitas itu sesuai dengan keinginannya. Dari penjelasan diatas, bisa diambil kesimpulan bahwa minat adalah motivasi internal atau inspirasi seseorang yang menimbulkan ketertarikan terhadap suatu objek untuk dipelajari atau dipahami, yang pada akhirnya memberikan kepuasan bagi individu tersebut. Ferdinand (2014) menyatakan bahwa untuk mengukur sejauh mana minat seseorang terhadap suatu produk, terdapat beberapa indikator yang bisa digunakan seperti yang dibawah ini:

- Minat Transaksi
- Minat *Eksploratif*
- Minat *Preferensial*
- Minat *Referensial*

2.5. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019), kerangka berpikir merujuk pada sebuah model konseptual tentang bagaimana sebuah teori tersebut berinteraksi dengan faktor-faktor yang telah ditetapkan sebagai permasalahan utama. Dengan begitu, sesuai dengan uraian teori dan dari hasil penelitian sebelumnya maka penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.6. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019), hipotesis adalah tanggapan awal terhadap perumusan masalah penelitian, di mana masalah penelitian telah diuraikan dalam bentuk pertanyaan. Sesuai dengan kerangka berpikir diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Persepsi teknologi informasi adalah pemahaman individu bahwa penggunaan teknologi informasi tidak memerlukan usaha yang besar saat digunakan. Dari penelitian yang dilaksanakan (Kunaifi & Ubaidillah, 2021) jika persepsi teknologi informasi bisa mempengaruhi minat nasabah dalam mengaplikasikan *internet banking*. Ada berbagai aspek yang berperan dalam mencapai persepsi teknologi yang mempengaruhi seperti kemudahan, kebermanfaatan, dan lainnya. Berdasarkan penelitian tersebut, maka dihasilkan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: Persepsi teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

- b. Pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Risiko merupakan potensi kejadian buruk yang dapat diperkirakan maupun tidak yang berdampak negatif bagi pendapatan dan permodalan bank. Sehingga mengakibatkan kerugian yang tidak dapat dihindari (Purnama, 2019). Dalam menggunakan teknologi *internet banking* terdapat risiko yang terendah sampai risiko yang paling tinggi. Dari penelitian yang dilakukan (Ratmono & Septiana, 2021) bahwa risiko berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Berdasarkan penelitian tersebut, maka disusun hipotesis berikut:

H2: Risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

- c. Pengaruh *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Handling complaint merupakan penanganan atau proses dan cara menanggapi ungkapan ketidakpuasan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung yang disebabkan terjadinya atau berpotensi merugikan konsumen sehingga perlu tindakan untuk diperhatikan (Batin, 2019). Penanganannya harus dilakukan secara bijaksana karena keluhan yang disampaikan dapat meruncing kembali bila penyelesaiannya tidak cepat, akurat, dan menimbulkan masalah lain. Dari penelitian yang dilakukan (Deria & Wiryawan, 2022) menyatakan bahwa *handling complaint* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Berdasarkan penelitian tersebut, maka disusun hipotesis berikut:

H3: *Handling complaint* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif bersifat asosiatif, bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara dua atau lebih variabel. Penyusunan pada penelitian ini menggunakan pengumpulan data kuesioner. Dalam penelitian ini, populasi adalah semua nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* dari Bank Syariah Indonesia KC Boyolali. Pada penelitian ini, teknik yang diterapkan untuk menentukan sampel yaitu metode *non-probability sampling* melalui pendekatan *purposive sampling*, dengan menggunakan kriteria yaitu: nasabah dengan minimal usia 17 tahun keatas karena telah dewasa dalam memberikan jawaban, nasabah yang bertempat tinggal di area Boyolali, dan pengguna *internet banking* minimal 1 kali pemakaian. Teori Roscoe mengatakan apabila akan melaksanakan penelitian dengan analisis *multivariate* (korelasi atau regresi ganda), adalah sebanyak 25 dikali dengan jumlah variabel independen yang digunakan pada penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel independen yang digunakan yaitu teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint*. Maka jumlah sampel yang dipakai pada penelitian ini sebanyak (25x3 variabel) atau 75 responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Teknologi Informasi (X1)	X1.1	0,704	0,2272	Valid
	X1.2	0,734	0,2272	Valid
	X1.3	0,772	0,2272	Valid
	X1.4	0,792	0,2272	Valid
	X1.5	0,720	0,2272	Valid
Risiko (X2)	X2.1	0,759	0,2272	Valid
	X2.2	0,718	0,2272	Valid
	X2.3	0,771	0,2272	Valid
	X2.4	0,788	0,2272	Valid
	X2.5	0,591	0,2272	Valid
Handling Complaint (X3)	X3.1	0,853	0,2272	Valid
	X3.2	0,898	0,2272	Valid
	X3.3	0,855	0,2272	Valid
	X3.4	0,911	0,2272	Valid
	X3.5	0,882	0,2272	Valid
Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Y)	Y1	0,792	0,2272	Valid
	Y2	0,789	0,2272	Valid
	Y3	0,862	0,2272	Valid
	Y4	0,862	0,2272	Valid
	Y5	0,875	0,2272	Valid

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2024

Uji validitas diterapkan untuk menilai apakah kuesioner yang digunakan pada penelitian tersebut sah atau tidak. Pada proses pengujian ini, validitas diukur dengan melakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk menentukan tingkat validitasnya. *Degree of freedom* (df) = N-2, dimana N adalah jumlah sampel. Sehingga diperoleh df = 75-2 atau df = 73 dengan α 0,05 maka r_{tabel} sebesar 0,2272. Dapat dilihat dari tabel diatas, bisa disimpulkan jika semua item pertanyaan pada variabel teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Hitung Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Teknologi Informasi (X1)	0,797 > 0,60	Reliabel
2.	Risiko (X2)	0,743 > 0,60	Reliabel
3.	Handling Complaint (X3)	0,926 > 0,60	Reliabel
4.	Minat Nasabah (Y)	0,892 > 0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2024

Reliabilitas ialah suatu pengukuran variabel yang digunakan melalui pertanyaan yang digunakan pada kuesioner. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan membandingkan *Cronbach's alpha* (α) dengan taraf signifikan yang digunakan. Berdasarkan tabel 2 di atas dapat terlihat bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini berstatus reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36944063
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.084

	Negative	-.090
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2024

Uji Normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* merupakan bagian dari asumsi klasik. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah nilai residual mengikuti distribusi normal. Model regresi yang baik memiliki residual yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, dilakukan uji normalitas model regresi menggunakan analisis statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikansi *Asymp. Sig* 0,200 > 0,05, dapat diambil kesimpulan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error		Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.426	1.604			-.265	.791		
Teknologi Informasi	.529	.083		.456	6.342	.000	.695	1.440
Risiko	.206	.097		.206	2.113	.038	.376	2.661
Handling Complaint	.293	.076		.357	3.856	.000	.418	2.391

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2024

Tujuan dari uji multikolinearitas untuk menentukan apakah variabel independen dalam model regresi berganda memiliki hubungan yang kuat. Berdasarkan dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF setiap variabel juga menunjukkan kurang dari 10,0. Maka, dapat disimpulkan variabel teknologi informasi, risiko, *handling complaint* dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terdapat korelasi diantara variabel independen (X).

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	.863 ^a	.745	.735	1.398	.745	69.274	3	71	.000	2.009

a. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Teknologi Informasi, Risiko

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2024

Autokorelasi merujuk pada hubungan antara pengamatan yang berurutan dalam serangkaian data. Untuk mengidentifikasi keberadaan autokorelasi pada model regresi, dapat diterapkan pengujian menggunakan nilai uji Durbin-Watson. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji autokorelasi diketahui nilai *Durbin-Watson* = 2,009. Nilai DW dicari pada distribusi nilai tabel *Durbin-Watson* berdasarkan K (3) variabel dan N (75) responden dengan signifikasi 5% sebesar 1,7092 menghasilkan $4-dU=2,2908$. Jadi $dU < DW < 4-dU = 1,7092 < 2,009 < 2,2908$. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak ada masalah autokorelasi atau lolos uji autokorelasi.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error		Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.090	1.008			1.081	.283		
Teknologi Informasi	.096	.052		.250	1.835	.071	.695	1.440
Risiko	-.064	.061		-.195	-1.052	.296	.376	2.661
Handling Complaint	-.043	.048		-.160	-.908	.367	.418	2.391

a. Dependent Variable: ABSRESID

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2024

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat variasi yang tidak seragam dalam model residual di antara berbagai pengamat. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi variabel teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* lebih besar dari 0,05, maka dapat dinyatakan masing-masing variabel tersebut tidak terjadi heteroskedstisitas atau varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Liner Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-.426	1.604		-.265	.791
Teknologi Informasi	.529	.083	.456	6.342	.000
Risiko	.206	.097	.206	2.113	.038
Handling Complaint	.293	.076	.357	3.856	.000

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2024

Analisis regresi linier berganda yaitu sebuah model persamaan yang menjelaskan hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel bebas atau variabel independen. Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = -0,426 + 0,529X_1 + 0,206X_2 + 0,293X_3 + e$$

Interpretasi dari hasil analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

- Nilai kostanta negatif (-0,426) tidak menjadi masalah, selama X_1 , X_2 , dan X_3 tidak sama dengan nol karena tidak mungkin dilakukan. Skala likert yang digunakan untuk kuesioner tidak memasukan angka nol, tetapi range dari 1-5, maka dari itu nilai konstanta negatif tersebut dapat diabaikan.
- Nilai koefisien regresi untuk variabel teknologi informasi (X_1) bernilai positif yaitu sebesar 0,529 atau 52,9%. Hal tersebut memberikan arti jika teknologi informasi mengalami kenaikan 1 satuan, maka minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* akan naik, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstan.
- Nilai koefisien regresi untuk variabel risiko (X_2) bernilai positif yaitu sebesar 0,206 atau 20,6%. Hal tersebut memberikan arti jika risiko mengalami kenaikan 1 satuan, maka minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* akan naik, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstan.
- Nilai koefisien regresi untuk variabel *handling complaint* (X_3) bernilai positif yaitu sebesar 0,293 atau 29,3%. Hal tersebut memberikan arti jika *handling complaint* mengalami kenaikan 1 satuan, maka minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* akan naik, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstan.

Tabel 8. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-.426	1.604		-.265	.791
TeknologiInformasi	.529	.083	.456	6.342	.000
Risiko	.206	.097	.206	2.113	.038
HandlingComplaint	.293	.076	.357	3.856	.000

a. Dependent Variable: MinatNasabah

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2024

Pengujian ini memiliki tujuan untuk menentukan apakah setiap variabel independen (teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint*) memiliki dampak signifikan terhadap variabel dependen (minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*) secara parsial. Diketahui jumlah sampel (n) = 75 dan jumlah variabel (k) = 4,

maka diperoleh $df = n - k = 71$ yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1,99394 dengan nilai propabilitas dua arah 0,05. Dari tabel diatas, maka dapat diketahui dari pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

- Persepsi teknologi informasi (X1) dari tabel diatas diperoleh ($t_{hitung} 6,342$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel} (6,342 > 1,993)$ dan $Sig\ t = 0,000 < 0,05$. Hal ini disimpulkan bahwa secara parsial variabel teknologi informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.
- Risiko (X2) dari tabel diatas diperoleh ($t_{hitung} 2,113$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel} (2,113 > 1,993)$ dan $Sig\ t = 0,038 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.
- Handling complaint* (X3) dari tabel diatas diperoleh ($t_{hitung} 3,856$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel} (3,856 > 1,993)$ dan $Sig\ t = 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *handling complaint* memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	406.209	3	135.403	69.274	.000 ^b
	Residual	138.777	71	1.955		
	Total	544.987	74			

a. Dependent Variable: MinatNasabah

b. Predictors: (Constant), HandlingComplaint, TeknologiInformasi, Risiko

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2024

Uji simultan (Uji-F) digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen) pada tingkat signifikan 0,05 (5%). Berdasarkan hasil uji F dari tabel di atas, dapat diketahui nilai perhitungan *Degree of freedom* ($df_1 = k - 1$ atau $4 - 1 = 3$, dan nilai perhitungan $df_2 = n - k$ atau $75 - 4 = 71$). Dari hasil tersebut maka $F_{hitung} 69.274 > F_{tabel} 2.733647$, dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini layak digunakan dan variabel bebas (teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*).

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b									
				Change Statistics				Durbin-Watson	
Model	R	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	Sig. F Change	df1	df2	
1	.863 ^a	.745	1.398	.745	69.274	.000	3	71	2.009

a. Predictors: (Constant), HandlingComplaint, TeknologiInformasi, Risiko

b. Dependent Variable: MinatNasabah

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2024

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase (%) pengaruh keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila angka koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati 1 berarti model regresi yang digunakan sudah semakin tepat sebagai model penduga terhadap variabel dependen. Jika dilihat *adjusted R-square* menunjukkan 0,735 artinya persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* memiliki proporsi pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* sebanyak 73,5%, sedangkan sisanya sebesar 26,5% ($100\% - 73,5\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada didalam model regresi linier.

4.2. Pembahasan

a. Persepsi Teknologi Informasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking

Hasil penelitian mendukung hipotesis pertama bahwa, nilai koefisien regresi variabel teknologi informasi (X1) sebesar 0,529 atau 52,9%. Sehingga memberikan arti setiap kenaikan teknologi informasi sebesar 1

satuan maka minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* akan naik, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Dari hasil analisis uji t, dapat diambil kesimpulan bahwa nilai t_{hitung} pada variabel Teknologi Informasi diperoleh sebesar 6,342 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,342 > 1,993$) dengan nilai signifikansi $t = 0,000 < 0,05$. Maka hal itu berarti variabel teknologi informasi secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Terdapat beberapa produk *digital banking* di Bank BSI KC Boyolali, antara lain *Mobile Banking (BSI Mobile)* yang sedang ditransformasi atau dikembangkan oleh teknologi informasi, *BSI Mobile* yang dinilai sangat membantu nasabah dalam bertransaksi, berbagai fitur dan layanan yang tersedia di *BSI Mobile* semakin memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Di sisi lain, *BSI Mobile* akan sangat menguntungkan nasabah yang memiliki tingkat mobilitas tinggi. Maka, semakin berkembang teknologi maka minat menggunakan *internet banking* akan semakin tinggi

b. Risiko Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking*

Hasil penelitian mendukung hipotesis kedua bahwa, nilai koefisien regresi variabel risiko (X_2) sebesar 0,206 atau 20,6%. Sehingga memberikan arti setiap kenaikan risiko sebesar 1 satuan maka minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* akan naik, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Berdasarkan hasil analisis uji t, diketahui bahwa nilai t_{hitung} pada variabel risiko diperoleh sebesar 2,113 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,113 > 1,993$) dengan nilai signifikansi $t = 0,038 < 0,05$. Maka hal itu berarti variabel risiko secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Persepsi nasabah terhadap risiko disini berkaitan erat dengan pencarian informasi untuk mengetahui bagaimana penilaian nasabah terhadap kemungkinan ketidakpastian. Dimana pencarian informasi merupakan tahap konsumen memiliki minat pada suatu produk sebelum orang tersebut memutuskan untuk memakai produk tersebut. Selain itu, bank BSI memiliki *call center* yang dapat dihubungi kapanpun jika nasabah merasa terdapat sesuatu yang mencurigakan untuk memastikan, sehingga nasabah merasa aman ketika menggunakan layanan tersebut.

c. Handling Complaint Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking*

Hasil penelitian mendukung hipotesis ketiga bahwa, nilai koefisien regresi variabel *handling complaint* (X_3) sebesar 0,293 atau 29,3%. Sehingga memberikan arti setiap kenaikan *handling complaint* sebesar 1 satuan maka minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* akan naik, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Berdasarkan hasil analisis uji t, diketahui bahwa nilai t_{hitung} pada variabel *handling complaint* diperoleh sebesar 3,856 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,856 > 1,993$) dengan nilai signifikansi $t = 0,000 < 0,05$. Maka hal itu berarti variabel *handling complaint* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Hal ini dikarenakan bahwa pelayanan penanganan keluhan yang dilakukan oleh bank BSI KC Boyolali telah memberikan kepuasan kepada nasabah yaitu dengan memberikan solusi dengan tepat serta menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah dengan cepat dan bijak. Penanganan keluhan dari pihak bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*, ketika nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan pihak bank maka akan mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank BSI khususnya dalam penggunaan *BSI Mobile*. Nasabah memegang peranan penting dalam hal mengukur suatu produk atau pelayanan yang diberikan oleh bank. Nasabah yang merasa puas akan setia dan lebih lama dalam menggunakan jasa ataupun produk yang dikeluarkan oleh bank tersebut, dan memberikan komentar yang baik tentang produk atau jasa dari bank.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan perumusan masalah, hipotesis, dan hasil penelitian "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Boyolali)" dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif variabel teknologi informasi (X_1), Risiko (X_2), dan *handling complaint* (X_3) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* (Y) di Bank Syariah Indonesia KC Boyolali. Kemudian diperoleh nilai *adjusted*

R-square 0,735 atau 73,5% artinya persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*, sedangkan sisanya sebesar 26,5% (100%-73,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada didalam model regresi linier.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran atau rekomendasi yang peneliti ajukan kepada pihak Bank yaitu penting untuk meningkatkan teknologi informasi seperti kecepatan, kemudaham, dan efisiensi agar nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* merasa puas dan nyaman, meningkatkan teknologi informasi pada *mobile banking* sehingga dapat mengurangi risiko negatif yang mungkin timbul agar meningkatkan kepercayaan nasabah, pihak bank harus memperbaiki kualitas penanganan keluhan (*handling complaint*) agar meningkatkan keamanan data dan nasabah merasa senang sehingga bisa meningkatkan kesetiaan antara nasabah kepada pihak bank.

Selain itu terdapat saran bagi penelitian selanjutnya yaitu dengan menggunakan ruang lingkup populasi yang berbeda, data yang diperoleh akan lebih bervariasi sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang diteliti, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan wawancara secara mendalam terhadap responden sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih jelas, dalam melakukan penelitian yang sama diharapkan untuk menambahkan variabel tambahan yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* seperti variabel kemudahan, manfaat, fitur layanan, dan lainnya, serta menambah jumlah responden bisa menjadi langkah yang bermanfaat dalam memperdalam pemahaman tentang pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

6. REFERENSI

- Astuti, A., Basmar, E., Sudarmanto, E., Simarmata, H. M. P., Irdawati, I., Kato, I., ... & Yuniningsih, Y. (2021). *Manajemen Risiko Perbankan*. Yayasan Kita Menulis
- Aulia, R., & Wazdi, A. I. (2022). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung. *Jurnal Dimamu*, 1(3), 285-294.
- Batin, M. H. (2019). Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45.
- Budiarti, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 15(2), 210.
- Deria, I. M. D., & Wiryawan, R. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya. *Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 2(2), 238-251.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginatra, N. L. W. S. R., Simarmata, J., Purba, R. A., Tojiri, M. Y., Duwila, A. A., Siregar, M. N. H., ... & Siswanti, I. (2020). *Teknologi finansial: Sistem finansial berbasis teknologi di era digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Iriani, A. F. (2019). Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 2(2).
- Karim, A., Bangun, B., Purnama, I., Harahap, S. Z., Irmayani, D., Nasution, M., ... & Munthe, I. R. (2020). *Pengantar teknologi informasi*. Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang.
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bsi Kcp Ratulangi Kota Palopo) (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Kunaifi, A., & Ubaidillah, A. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 176-190.
- Kurniyawati, E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada BPRS Suriyah Cabang Salatiga).

- Prakosa, A. (2019). Analisis pengaruh persepsi teknologi dan persepsi risiko terhadap kepercayaan pengguna m-banking. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 270-282.
- Purnama, Y. (2019). *Manajemen Risiko Hukum Perbankan Syariah*. Eksisbank, 3(1), 30–39
- Putra, R. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus PT. Banks SUMUT KCSy HM Yamin) (Doctoral dissertation).
- Ratmono, R., & Septiana, N. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking Bri Konvensional: Studi Pada Mahasiswa Feb Um Metro. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 15(2), 294-305.
- Rintho, R. (2018). *E-Commerce Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.