

## Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah BSI Kota Palangka Raya Dalam Menggunakan *Internet Banking*

**Muhammad Nur Iksan**

Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya

**Sopyan Hakim**

Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya

**Al Hujjah Asianingrum**

Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya

Kompleks Islamic Centre, Jl. G. Obos, Menteng, Kec. Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73112

Korespondensi penulis: [iksan7165@email.com](mailto:iksan7165@email.com)

**Abstract.** *This research responds to the development of Internet Banking technology in the banking sector. Internet banking has become an integral part of financial institutions; however, risks and handling complaints about services can influence customer interest. The research aims to analyze the influence of information technology, risk, and complaint handling on the interest of BSI customers in Palangka Raya City in using Internet Banking, both partially and simultaneously. The research method is quantitative with a survey type, involving 96 respondents determined by the lemeshow formula. Data were collected through a questionnaire, and the analysis was conducted with prerequisite tests (normality, multicollinearity, and heteroskedasticity) and using multiple linear regression analysis, T-test, F-test, and coefficient of determination in SPSS 26. The research results show that information technology and risk partially have a positive and significant effect on customer interest in using internet banking, while handling complaints do not have a significant partial effect. The F-test indicates that simultaneously information technology, risk, and complaint handling are significant for customer interest. The coefficient of determination of 0.514 shows how well these three variables explain the variation in customer interest in using internet banking.*

**Keywords:** *Handling Complaint, Interest, Information Technology, and Risk.*

**Abstrak.** Penelitian ini merespon perkembangan teknologi *Internet Banking* dalam dunia perbankan. *Internet banking* telah menjadi bagian integral dari institusi keuangan, namun risiko dan penanganan keluhan terhadap layanan dapat memengaruhi minat nasabah. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh teknologi informasi, risiko, dan penanganan keluhan terhadap minat nasabah BSI Kota Palangka Raya menggunakan *Internet Banking*, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian survey, melibatkan 96 responden yang ditentukan dengan rumus *lemeshow*. Data diperoleh melalui kuesioner, dan analisis dilakukan dengan uji prasyarat (normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas) serta menggunakan analisis regresi linear berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi pada SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan risiko secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, sementara penanganan keluhan tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Uji F menunjukkan bahwa secara simultan teknologi informasi, risiko, dan penanganan keluhan signifikan terhadap minat nasabah. Koefisien determinasi sebesar 0,514 menunjukkan seberapa baik ketiga variabel tersebut menjelaskan variasi minat nasabah menggunakan internet banking.

**Kata kunci:** *Handling Complaint, Minat, Risiko, dan Teknologi Informasi.*

## **LATAR BELAKANG**

Kemajuan teknologi memberikan dampak signifikan di berbagai sektor, termasuk dalam ranah perbankan. Perkembangan teknologi komunikasi, terutama internet dan telepon, secara khusus memengaruhi evolusi sistem pembayaran, yang dikenal dalam dunia perbankan sebagai internet banking. Pertumbuhan pengguna internet banking di Indonesia yang terus meningkat setiap tahunnya mendorong inovasi di kalangan bank untuk mempermudah transaksi pembayaran dan transfer uang bagi nasabah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat peningkatan penggunaan mobile banking dan internet banking mencapai 300 persen tahun ini. Menanggapi transformasi digital, Deputy Komisioner Pengawas Perbankan OJK, Teguh Supangkat, menyampaikan bahwa meskipun terjadi penurunan jumlah kantor bank dari 2017 hingga Agustus 2021, terdapat peningkatan signifikan dalam transaksi mobile banking dan internet banking (Sumarwan, 2011).

Generasi milenial dan Z di Indonesia, yang mencapai sekitar 25,87 persen dan 27,94 persen dari total penduduk, menandai pangsa pasar potensial yang sangat besar, terutama di sektor perbankan. Data Sensus Penduduk 2020 dari BPS menunjukkan bahwa lebih dari separuh penduduk Indonesia berada dalam kategori usia produktif, menandakan potensi pasar yang signifikan. Pandangan ini didukung oleh laporan "Digital 2021," yang mencatat peningkatan pengguna internet di Indonesia, mencapai 202,6 juta pada awal 2021, naik 15,5 persen dari tahun sebelumnya. Transformasi digital semakin mendesak bagi sektor perbankan karena generasi muda, yang familiar dengan teknologi, semakin memerlukan layanan digital. Pandemi Covid-19 mempercepat pergeseran perilaku nasabah ke layanan digital, termasuk transaksi keuangan dan layanan tanpa tatap muka. Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan OJK, Heru Kristiyana, menekankan bahwa perbankan harus terus menyediakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan tetap bersaing di era digital (Erlangga, 2011).

Bank Syariah Indonesia (BSI), hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah pada 1 Februari 2021, menjadi bank yang berkomitmen mengembangkan layanan perbankan melalui internet banking. Dengan dukungan sinergi perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah, BSI bertekad untuk bersaing global. Sebagai bank Syariah unggulan, BSI menawarkan layanan yang lebih lengkap dan jangkauan lebih luas, mencerminkan perbankan Syariah modern, universal, dan berkontribusi pada pembangunan ekonomi nasional. Fitur-fitur Net Banking BSI mencakup informasi tabungan, cek saldo, cek mutasi, dan pembayaran tagihan, termasuk transfer antar bank. BSI juga mendorong penggunaan transaksi digital, terutama melalui BSI Mobile, dengan peningkatan jumlah pengguna sebesar 81% secara year-on-year pada Juni 2022. Keberhasilan ini mencerminkan

perubahan perilaku masyarakat yang semakin beralih ke layanan e-channel seperti BSI Mobile, ATM, dan internet banking.

Penggunaan Internet Banking memberikan kemudahan akses dan prosedur operasional yang sederhana, memberikan kenyamanan bagi nasabah, serta mengurangi risiko transaksi langsung ke bank. Nasabah cenderung beralih ke kemajuan teknologi internet untuk transaksi atau memeriksa saldo dengan keyakinan bahwa penggunaan sistem tersebut tidak memerlukan usaha yang berlebihan. Penting bagi sistem internet banking untuk mudah dipahami tanpa mengharuskan nasabah melakukan usaha yang berat, menghindari penolakan pengguna terhadap sistem.

Meskipun internet banking memberikan kemudahan, risiko juga timbul, seperti modus kejahatan seperti pembuatan situs palsu, phishing untuk perolehan informasi pribadi, dan keylogger yang dapat merekam aktivitas keyboard. Risiko transaksi online, termasuk internet banking, bervariasi dari gangguan pada jaringan internet hingga pembobolan website. Untuk menjaga keamanan dan kelancaran penggunaan layanan internet banking, nasabah disarankan untuk selalu berhati-hati, memeriksa keabsahan website, dan menjaga kerahasiaan user ID serta password.

Sebagai lembaga perbankan, memberikan layanan berkualitas tinggi kepada nasabah adalah suatu kewajiban. Meskipun demikian, beberapa masalah di lapangan, seperti jaringan yang buruk atau gangguan server yang berlarut-larut, masih menjadi kendala dalam pelayanan internet banking. Kondisi seperti ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Penting bagi perusahaan perbankan untuk bijaksana dalam menangani keluhan nasabah, melihatnya sebagai kesempatan untuk introspeksi dan perbaikan, bukan sebagai upaya merugikan reputasi perusahaan.

Penanganan keluhan nasabah yang efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah, membuat mereka merasa dihargai, dan pada akhirnya, memperkuat loyalitas terhadap perusahaan. Layanan penanganan keluhan menjadi krusial, terutama dalam menghadapi kendala atau risiko yang muncul selama penggunaan internet banking. Nasabah berhak untuk mengajukan keluhan, dan respons yang cepat dan akurat dari pihak bank menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan nasabah. Kemampuan teknologi informasi juga berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan internet banking. Dengan teknologi informasi yang mampu menggantikan peran manusia, penguatan peran manusia dalam mengelola teknologi informasi menjadi kunci dalam meningkatkan minat nasabah terhadap internet banking.

Internet banking, sebagai layanan perbankan, menawarkan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan nasabah di mana pun dan kapan pun dengan aman. Meskipun memberikan manfaat yang signifikan, layanan ini juga menyimpan risiko tertentu, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, nasabah perlu berhati-hati dalam memasukkan alamat situs yang sesuai dengan situs bank yang asli dan memeriksa situs dengan teliti untuk mencegah penipuan dan tindakan kejahatan online. Jika ragu, sebaiknya langsung mengunjungi bank secara fisik.

Berdasarkan latar belakang diatas dan rekomendasi penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh untuk melihat apakah “**Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint Mempengaruhi Minat Nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan Internet Banking**”.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)**

Model Penerimaan Teknologi (TAM) menjadi landasan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi sikap dan niat perilaku dalam mengadopsi teknologi. Ditarik dari hubungan kausal dalam Theory Of Reasoned Action (TRA) Ajzen dan Fishbein, TAM disesuaikan untuk memahami penerimaan terhadap teknologi informasi. Dalam konsep TAM, penggunaan teknologi bergantung pada niat perilaku individu, dipengaruhi oleh sikap terhadap teknologi, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan penggunaan. Teori Davis, sebagai bagian dari konsep, mengaitkan persepsi manfaat dengan peningkatan kinerja, sementara persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan pandangan nasabah tentang kemudahan penggunaan teknologi tanpa usaha berlebihan (Nelwan, dkk., 2021).

Penelitian ini mengadopsi Model Technology Acceptance (TAM) untuk menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan Internet Banking oleh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Palangka Raya. Faktor-faktor yang dianalisis meliputi kecepatan transaksi, manfaat, dan dukungan teknologi terhadap aktivitas nasabah. Dengan menggunakan TAM, penelitian ini bertujuan memahami sikap dan perilaku nasabah terkait adopsi Internet Banking dalam konteks kecepatan transaksi, manfaat, dan dukungan teknologi.

## 2. Bank Syariah

Undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat guna meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank Syariah beroperasi berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, menghindari praktik riba, maysir, dan gharar, serta berprinsip pada keadilan. Bank Syariah hanya membiayai kegiatan usaha yang halal (Yumanita, 2005). Berbeda dengan bank konvensional, Bank Syariah beroperasi dengan prinsip bagi hasil, jual beli, dan sewa, menghindari sistem bunga yang dianggap tidak adil dalam perspektif Islam. Prinsip bagi hasil memungkinkan peminjam dan pemberi pinjaman untuk berbagi risiko dan keuntungan tanpa merugikan pihak lain. Secara ekonomi, Bank Syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang mengalirkan investasi publik secara optimal, mematuhi kewajiban zakat, dan menjalankan operasionalnya sesuai dengan nilai, etika, moral, dan prinsip Islam (Muhammad, 2005).

Bank Syariah, bersama lembaga keuangan syariah lainnya, mendasarkan prinsip utamanya pada nilai-nilai Islam. Prinsip "Bebas Maghrib" menjadi pijakan utama, memastikan bahwa bank menghindari praktik-praktik yang dianggap tidak sesuai dengan ajaran Islam, seperti maysir, gharar, haram, riba, dan bathil. Ini memastikan bahwa semua kegiatan bank sesuai dengan prinsip syariah. Bank syariah juga berkomitmen pada bisnis dan perdagangan yang didasarkan pada perolehan keuntungan yang halal menurut syariah, mengarahkan setiap aspek bisnis ke keadilan dan kebenaran. Tidak hanya itu, bank syariah menunjukkan tanggung jawab sosial dan kemanfaatan yang tinggi melalui penyaluran zakat, infak, dan shadaqah, tidak hanya mengejar keuntungan semata tetapi juga membantu masyarakat yang membutuhkan. Keberhasilan bank syariah diukur dari dimensi dunia dan akhirat, dengan fokus pada kebersihan sumber daya, kebenaran proses operasional, dan manfaat jangka panjang, memastikan bahwa bank beroperasi sesuai dengan integritas prinsip syariah dan mendukung keberhasilan baik di dunia maupun akhirat.

## 3. *Internet Banking*

*Internet banking* adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan *internet* yang dapat diakses 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan *personal computer*, laptop, *handphone*, *notebook*. *Internet banking* akan memberikan kemudahan, dalam melakukan transaksi secara *online*. Dengan layanan *internet banking*, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (Veni & Wahyuni, 2023).

Veni & Wahyuni (2023) menyajikan manfaat internet banking sebagai berikut:

- a) Transaksi Non-Finansial dan Finansial, melibatkan informasi saldo, mutasi rekening, serta transaksi keuangan seperti transfer antar rekening, transfer antar bank, SKN (kiliring), dan RTGS.
- b) Transaksi Pembelian dengan Keuntungan:
  - 1) Fleksibilitas Waktu dan Lokasi, memungkinkan nasabah bertransaksi kapan dan di mana saja.
  - 2) Efisiensi Waktu dan Biaya, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan tanpa kehadiran fisik di kantor bank, menghemat waktu dan biaya.
  - 3) Keamanan, *electronic banking* dilengkapi dengan security user ID, PIN, dan key token sebagai lapisan keamanan untuk melindungi transaksi, termasuk pengiriman data yang diacak terlebih dahulu..

#### **4. Penelitian Terdahulu**

Acuan dasar berupa teori dan temuan dari penelitian terdahulu sangat penting sebagai pendukung data. Temuan dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas oleh peneliti harus diperhitungkan. Berikut adalah beberapa hasil pencarian terkait dengan penelitian terdahulu yang membahas pengaruh teknologi informasi, risiko, dan penanganan keluhan terhadap minat nasabah menggunakan layanan internet banking.

1. Dedi Hartawan (2017) dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)," penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis dampak penggunaan internet banking terhadap tingkat kepuasan pelanggan di BRI Syariah Cabang Palembang. Penggunaan metode slovin sebagai acuan menunjukkan bahwa jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini mencapai 80 nasabah. Penelitian ini menerapkan metode pengambilan sampel purposiv, yang memungkinkan peneliti untuk memilih subyek berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang dikaji berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan menggunakan layanan internet banking di BRI Syariah Cabang Palembang. Temuan ini memberikan kontribusi pemahaman yang lebih baik terkait dengan dampak positif dari penggunaan internet banking terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks perbankan syariah di wilayah tersebut.

2. Muhammad Fadhli & Rudy Fachruddin (2019) dalam jurnal berjudul "Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)," penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi kepada Bank dalam meningkatkan program layanan yang lebih mudah bagi pelanggan mereka. Fokus penelitian ini adalah pada nasabah Bank di Kota Banda Aceh yang menggunakan layanan internet banking, dengan pengambilan sampel sebanyak 100 data melalui metode purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, persepsi atas risiko, tingkat kepercayaan, manfaat, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan internet banking. Secara spesifik, dalam analisis parsial, terungkap bahwa kepercayaan, manfaat, dan kemudahan penggunaan memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan internet banking, sementara persepsi risiko memberikan pengaruh negatif.
3. Dwika Lodia Putri & Souvya Fithrie (2019), dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Risiko, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking di Pekanbaru (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri)," penelitian ini menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menguji dampak risiko, manfaat, dan kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan nasabah dalam layanan internet banking. Fokus penelitian adalah pada pengaruh risiko, manfaat, dan kemudahan penggunaan terhadap penerimaan nasabah terhadap internet banking, serta kontribusi faktor-faktor tersebut pada tingkat kepercayaan nasabah. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan metode purposive sampling, memastikan kesesuaian sampel dengan kriteria tertentu yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko, manfaat (termasuk kualitas layanan), dan kemudahan penggunaan internet banking berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi Bank Mandiri dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan internet banking mereka.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni suatu jenis penelitian yang bersifat sistematis, terencana, dan terstruktur. Metode penelitian yang digunakan adalah survei, suatu pendekatan yang dilakukan dengan pengamatan atau penyelidikan kritis menggunakan kuesioner untuk memperoleh informasi tentang karakteristik, tindakan, dan pendapat yang mewakili populasi (Margono, 2000). Penelitian ini difokuskan pada pengaruh teknologi informasi, risiko, dan penanganan keluhan terhadap minat nasabah menggunakan layanan internet banking, khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

Lokasi penelitian dilakukan di BSI KC Palangka Raya Diponegoro, yang berlokasi di JL. Diponegoro No. 10, Langkai, Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Populasi penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya yang menggunakan layanan internet banking, dengan jumlah yang tidak diketahui secara pasti. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan Persamaan Lemeshow, sebuah rumus yang digunakan untuk menghitung sampel dengan populasi yang tidak diketahui secara pasti. Dengan menggunakan rumus Lemeshow, jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 96 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

##### a. Analisis linear berganda

Analisis Regresi Linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent (X), terhadap variabel depenfen (Y), yang dinyatakan secara bersamaan.

**Tabel 10. Hasil Uji Analisis Linear Berganda**

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>
	<b>B</b>
(Cosntant)	5,015
Teknologi Informasi (X1)	0,710
Risiko (X2)	0,264
Handling Complaint (X3)	- 0,095

Sumber : Diolah primer diolah tahun 2023



Dari tabel 10, maka hasil yang diperoleh dimasukkan dalam persamaan berikut :

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + e$$

$$Y = 5,015 + 0,710 X_1 + 0,264 X_2 - 0,095 X_3 + e$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, antara lain :

- a) Nilai konstanta positif, sebesar 5,015, menunjukkan adanya pengaruh searah antara Variabel X (Independen) dan Variabel Y (Dependen). Ketika semua nilai Variabel Y (Dependen) nol, minat nasabah menggunakan Internet Banking (Y) memiliki nilai 5,015.
- b) Koefisien B1 positif, sebesar 0,710, menunjukkan bahwa peningkatan 1 skor pada variabel Teknologi Informasi (X1) akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Y) sebanyak 0,710, dengan asumsi variabel independen lainnya dari model regresi konstan.
- c) Koefisien B2 positif, sebesar 0,264, menunjukkan bahwa kenaikan 1 skor pada variabel Risiko (X2) akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Y) sebanyak 0,264, dengan asumsi variabel independen lainnya dari model regresi konstan.
- d) Koefisien B3 negatif, -0,095, menunjukkan bahwa kenaikan 1 skor pada variabel Handling Complaint (X3) akan menurunkan minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Y) sebanyak -0,095 satu satuan, dan sebaliknya.

Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independent (X) dengan variabel dependen (Y).

#### b. Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independent (X) secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Y).

**Tabel 11. Hasil Uji T (Parsial)**

Variabel	Koefisien B	T	Sig.
<i>(Constant)</i>	5,015	2,511	0,014
Teknologi Informasi	0,710	8,478	0,000
Resiko	0,264	2,453	0,016
<i>Handling Complaint</i>	- 0,095	-1,187	0,238

Sumber : Diolah primer diolah tahun 2023

a) Hipotesis pengaruh Teknologi Informasi (X1) terhadap Minat (Y)

H0 : Tidak ada pengaruh Teknologi Informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*

H1 : Ada pengaruh signifikan teknologi informasi terhadap minat nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan *internet banking*

Berdasarkan tabel 11, variabel Teknologi Informasi (X1) menunjukkan H0 ditolak dan H1 diterima. Nilai Thitung sebesar 8,478 lebih besar dari Ttabel 1,986 ( $8,478 > 1,986$ ) dengan signifikansi kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan internet banking.

b) Hipotesis pengaruh Risiko (X2) terhadap Minat (Y)

H0 : Tidak ada pengaruh Risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*

H2 : Ada pengaruh signifikan Risiko terhadap minat nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan *internet banking*

Berdasarkan tabel 11, variabel Risiko (X2) menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima. Nilai Thitung sebesar 2,453 lebih besar dari nilai Ttabel 1,986 ( $2,453 > 1,986$ ) dengan signifikansi kurang dari 0,05 ( $0,016 < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa risiko berpengaruh terhadap minat nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan internet banking.

c) Hipotesis , Pengaruh *Handling Complaint* (X3) terhadap Minat (Y)

H0 : Tidak ada pengaruh *Handling Complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*

H3 : Ada pengaruh signifikan *Handling Complaint* terhadap minat nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan *internet banking*

Berdasarkan tabel 11, variabel Handling Complaint (X3) menunjukkan bahwa H0 diterima dan H3 ditolak. Nilai Thitung -1,187 lebih kecil dari nilai Ttabel 1,986 ( $-1,187 < 1,986$ ), dan signifikansinya lebih besar dari 0,05 ( $0,238 > 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa Handling Complaint tidak berpengaruh terhadap minat nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan internet banking.

### c. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menentukan apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Minat). Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sebaliknya, jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (Santoso, 2020).

**Tabel 12. Hasil Uji F**

	Model	Fhitung	Ftabel.
1	<i>Regression</i>	34,438	2,70

Sumber : Diolah primer diolah tahun 2023

#### Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh Teknologi Informasi, Resiko, dan *Handling Complaint* terhadap minat nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan *internet banking*

$H_4$  : Ada pengaruh signifikan Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* terhadap minat nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan *internet banking*

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui nilai signifikansi pengaruh teknologi informasi ( $X_1$ ), risiko ( $X_2$ ), dan *handling complaint* ( $X_3$ ), terhadap minat ( $Y$ ) adalah  $F_{hitung} 34,438 > 2,70 F_{tabel}$ . Hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* terhadap minat nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan *internet banking*

### d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi untuk tiga variabel bebas digunakan *Adjusted R Square*.

**Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,727	0,529	0,514	1,258

Sumber : Diolah primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi yang terdapat pada tabel 4.14 diketahui, nilai *Adjusted R Square* 0,514 yang artinya variabel Teknologi Informasi ( $X_1$ ), Risiko ( $X_2$ ), dan *Handling Complaint* ( $X_3$ ) secara simultan (Bersama-sama) terhadap variabel Minat Nasabah ( $Y$ ) sebesar 51,4 % sedangkan 48,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Minat nasabah BSI Kota Palangka Raya dalam menggunakan Internet Banking. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring kepada 96 responden. IBM SPSS 26 digunakan untuk evaluasi data. Temuan penelitian sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Teknologi Informasi (X1) terhadap Minat nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* BSI Kota Palangka Raya

Hasil uji statistik T pada Variabel Teknologi Informasi (X1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Selain itu, nilai *T*hitung sebesar 8,478 juga melebihi nilai *T*tabel 1,986 ( $8,478 > 1,986$ ). Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kesimpulannya, Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya.

Adapun manfaat bagi nasabah dalam menggunakan layanan Internet Banking meliputi penghematan waktu, kemudahan dalam berbagai transaksi seperti transfer dana, cek saldo, dan pembuatan deposito tanpa perlu datang ke bank. Layanan ini juga memberikan kepraktisan dalam pembayaran tagihan tanpa mengganggu aktivitas, serta memungkinkan pemantauan transaksi dan saldo rekening secara real-time 24 jam. Internet Banking memberikan kontribusi positif bagi nasabah, memudahkan berbagai transaksi, dan menyediakan fitur-fitur yang mendukung kenyamanan nasabah.

Internet Banking memberikan keuntungan bagi nasabah yang memiliki mobilitas tinggi. Seiring dengan perkembangan teknologi, minat dalam menggunakan Internet Banking meningkat. Teori Davis menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan berkaitan dengan sejauh mana penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja, dan kemudahan penggunaan merujuk pada tingkat kenyamanan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi. Konsep *perceived usefulness* dalam teori Davis mengacu pada keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lailatul & Aini Fikri dalam penelitian berjudul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit Mojokerto" serta Nitya Nur Franita Gunawan dalam skripsi berjudul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling Komplain Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton)". Hasil dari kedua penelitian tersebut

memberikan dukungan bahwa variabel Teknologi Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan Internet Banking. Dengan demikian, temuan ini memperkuat dan mengonfirmasi temuan-temuan sebelumnya, memperluas pemahaman kita terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam mengadopsi teknologi perbankan digital. Keselarasan temuan ini menciptakan dasar yang kokoh untuk menyimpulkan bahwa persepsi terhadap Teknologi Informasi berperan kunci dalam membentuk minat nasabah untuk memanfaatkan layanan Internet Banking. Hal ini memberikan landasan teoritis dan praktis yang kuat bagi pengembangan strategi dan kebijakan perbankan yang lebih efektif dalam meningkatkan adopsi Internet Banking di kalangan nasabah.

## 2. Pengaruh Teknologi Informasi (X1) terhadap Minat nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* BSI Kota Palangka Raya

Dari hasil Uji T pada Variabel Risiko (X2), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,016, lebih rendah dari taraf signifikansi 0,05 ( $0,016 < 0,05$ ), dan Thitung sebesar 2,453, melebihi Ttabel yaitu 1,986 ( $2,453 > 1,986$ ). Maka, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, menunjukkan bahwa Risiko berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan Internet Banking pada Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya.

Menurut Bank Indonesia, risiko dalam perbankan adalah potensi kerugian akibat peristiwa tertentu, baik yang dapat diperkirakan maupun tidak. Dalam konteks ini, risiko mengacu pada kejadian potensial yang dapat berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank (Pratiwi, 2016). Penelitian ini menunjukkan hubungan positif antara Risiko dan minat nasabah menggunakan Internet Banking di BSI Kota Palangka Raya. Hal ini mungkin karena BSI masih relatif baru, resmi berdiri sejak 1 Februari 2021, dan memiliki pengalaman minim dalam menghadapi risiko. Namun, perlu dicatat bahwa BSI Kota Palangka Raya merupakan hasil merger tiga bank syariah ternama, yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Meskipun layanan Internet Banking memberikan manfaat besar, risiko yang muncul, terutama dalam bentuk phishing, tetap menjadi perhatian. Meskipun demikian, hal ini tidak mengurangi kepercayaan nasabah untuk terus menggunakan layanan Internet Banking.

Penelitian ini mendukung temuan yang sebelumnya dihasilkan oleh Nutri Santika dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Kayuagung." Temuan dari penelitian tersebut secara konsisten menunjukkan bahwa variabel Risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat

nasabah dalam mengadopsi layanan Internet Banking. Kesesuaian hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya memberikan konfirmasi dan kejelasan pada hubungan antara variabel Risiko dengan minat nasabah dalam menggunakan teknologi perbankan digital. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menyumbangkan pemahaman tambahan terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah, tetapi juga memperkuat temuan sebelumnya, memperkaya landasan konseptual dan praktis dalam mengembangkan strategi peningkatan adopsi Internet Banking. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini tidak hanya bersifat kontekstual namun juga relevan untuk perkembangan lebih lanjut dalam konteks layanan perbankan digital.

### 3. Pengaruh *Handling Complaint* (X3) terhadap Minat nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*

Hasil Uji T (Parsial) untuk Variabel *Handling Complaint* (X3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,238, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 ( $0,238 > 0,05$ ). Nilai Thitung sebesar -1,187 juga lebih kecil dari nilai Ttabel yaitu 1,986 ( $-1,187 < 1,986$ ). Sehingga disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak, menunjukkan bahwa *Handling Complaint* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya.

*Handling Complaint* merupakan teknik penanganan keluhan nasabah dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Namun, dalam penelitian ini, *Handling Complaint* tidak signifikan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya. Kemungkinan hal ini dipengaruhi oleh insiden serangan siber pada Bank Syariah Indonesia pada tanggal 8 Mei, yang menyebabkan layanan hampir lumpuh dan mungkin memengaruhi persepsi nasabah terhadap efektivitas penanganan keluhan.

Pada saat itu, banyak nasabah mengajukan komplain yang tidak terselesaikan secara cepat, tepat, dan memuaskan oleh pihak bank. Ketidakselesaian keluhan nasabah terhadap layanan internet banking dapat berdampak negatif pada minat mereka. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik atau lambat dapat menyebabkan ketidakpuasan, mengurangi minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Oleh karena itu, penanganan keluhan nasabah perlu dilakukan dengan cepat dan efektif oleh bank dan penyedia layanan internet banking. Berdasarkan teori, pengaduan nasabah mencerminkan ketidakpuasan yang bisa berdampak pada kerugian finansial akibat kesalahan bank. Penanganannya perlu dilakukan secara bijaksana agar tidak memperburuk situasi. Kecepatan, keakuratan, dan kepekaan

dalam menanggapi keluhan menjadi kunci dalam menangani risiko dan menjaga kepuasan nasabah (Pratiwi, 2016).

Pentingnya penanganan keluhan tidak hanya mempertahankan kepuasan nasabah tetapi juga membangun reputasi positif. Kepercayaan dan pelayanan pelanggan yang baik merupakan faktor utama untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Pelayanan keluhan nasabah yang baik dapat menarik nasabah baru dan memperkuat hubungan dengan nasabah yang sudah ada. Sebaliknya, penurunan pelayanan handling complaint dapat menyebabkan penurunan minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Penelitian ini kontras dengan penelitian Nitya Nur Franita Gunawan, yang menyatakan bahwa Handling Complaint berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

4. Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* (X4) terhadap Minat nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*

Berdasarkan hasil uji F simultan terhadap variabel Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling Complaint terhadap Minat nasabah dalam menggunakan internet banking, diperoleh nilai Fhitung sebesar 34,438, sementara Ftabel adalah 2,70 ( $34,438 > 2,70$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_4$ ) diterima. Artinya, secara bersamaan, Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling Complaint berpengaruh signifikan terhadap Minat nasabah menggunakan Internet Banking.

Menariknya, dari ketiga variabel tersebut, Teknologi Informasi menonjol sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi Minat nasabah, yang diperkuat oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,710. Hal ini menunjukkan bahwa kemajuan dalam teknologi perbankan digital memiliki dampak positif yang lebih besar terhadap Minat nasabah daripada faktor Risiko dan Handling Complaint. Oleh karena itu, bank dapat memperhatikan dan meningkatkan aspek Teknologi Informasi dalam strategi pengembangan layanan Internet Banking untuk lebih mendukung dan menarik minat nasabah. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga untuk perbaikan strategi layanan perbankan digital di era teknologi ini, dengan penekanan pada pemanfaatan dan peningkatan fitur Teknologi Informasi yang dapat menarik lebih banyak nasabah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Teknologi Informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan internet banking (H1 diterima). Hal ini terlihat dari nilai Thitung sebesar 8,478 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Selanjutnya, variabel Risiko juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking (H2 diterima), yang dapat dilihat dari Thitung sebesar 2,453 dengan tingkat signifikansi  $0,016 < 0,05$ . Di sisi lain, Handling Complaint tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking (H3 ditolak), seperti terlihat dari nilai Thitung -1,187 dan tingkat signifikansi  $0,238 < 0,05$ . Secara keseluruhan, pengaruh bersama-sama (Simultan) dari Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling Complaint terhadap minat nasabah menggunakan internet banking positif dan signifikan, dibuktikan oleh nilai Fhitung 34,438 dan signifikansi sebesar 0,000 (H4 diterima).

### **Saran**

Hasil penelitian menyarankan beberapa rekomendasi untuk Bank Syariah Indonesia Kota Palangka Raya dan penelitian mendatang. Pertama, Bank disarankan untuk fokus pada investasi dan pengembangan Teknologi Informasi serta perbaikan platform Internet Banking. Memberikan pelatihan kepada nasabah juga dianggap penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat minat nasabah dalam menggunakan layanan internet banking. Peran sumber daya manusia (SDM) juga menjadi kunci dalam meningkatkan minat nasabah. Integrasi SDM secara efektif dalam strategi dapat menciptakan lingkungan yang mendukung dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk memperluas cakupan variabel. Dengan hanya mencakup 48,6% variabilitas dalam minat nasabah, variabel lain seperti kemudahan dan kemanfaatan perlu diperhatikan. Penelitian yang lebih luas dan beragam akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan internet banking.



## DAFTAR REFERENSI

- Erlangga Djumena (2021). Berebut Renyahnya Pasar Milenial, Ramai-Ramai Jadi Bank Digital. Diakses melalui <https://amp.kompas.com/>
- Fadhil, M., & Fachruddin, R. (2016). Pengaruh persepsi nasabah atas risiko, kepercayaan, manfaat, dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan internet banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 1(2), 264-276.
- Hartawan, D. (2017). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang). *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(2), 149-166.
- Margono, S. (2000). Metode Penelitian Pendidikan, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Muhammad. (2005). Bank syaria: problem dan prospek perkembangan di Indonesia. *Graha Ilmu*.
- Nelwan, J. Z., Yasa, N. N. K., Sukaatmadja, I. P. G., & Ekawati, N. W. (2021). *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin*. Media Sains Indonesia.
- Pratiwi, Z. M. E. (2016). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.
- Putri, D. L., & Fithrie, S. (2019). Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Pekanbaru. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 2(2), 21-28.
- Santoso, S. (2020). *Panduan Lengkap SPSS 26*. Elex Media Komputindo.
- Saputra, M. R. A., Chalid, F. I., & Budianto, H. (2023). *Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan (Bahan Ajar Madrasah Riset)*. Nizamia Learning Center.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Sumarwan, U. (2011). Perilaku konsumen. *Bogor: Ghalia Indonesia*.
- Veni Apriyani, S. E., & Wahyuni, E. S. (2023). *Manajemen pelayanan kualitas bank syariah*. CV Brimedia Global.
- Yumanita, D. (2005). Bank Syariah: Gambaran Umum. *Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia*.