

# Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan *Handling Of Complaints* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan)

Matnin<sup>1</sup>, Aang Kunaifi<sup>2</sup>, Ach Ubaidillah<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan, fatih.matnin@gmail.com

<sup>2</sup> Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan, angkunaifi@alkhairat.ac.id

<sup>3</sup> Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan, steverobert151@gmail.com

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received : 23/10/2021

Revised : 24/10/2021

Accepted: 26/10/2021

### Key words:

Perception, Information Technology, Risk, Handling of Interest Complaints, Internet Banking.

### DOI:

Doi.org/10.37366/jespb.v6i02.246

## ABSTRACT

*In using internet banking, there is convenience to access and easy operating procedures make customers feel comfortable using internet banking and reduce the risks that occur when making transactions directly to banks, making customers think about switching to using internet technology advances to carry out both transactions and just see the rest. balance held. Ease of use is a person's level of belief that using a particular system does not require a lot of effort. Although the effort according to each person is different but in general to avoid rejection from users of the developed system, the system must be easy to apply by users without spending heavy effort.*

*Based on the results of research on the influence of perceptions of information technology, risk and handling of complaints, it can be concluded that: first, the effect of the variable perception of information technology on customer interest in using internet banking, shows a positive and significant influence partially. Second, the effect of the risk variable on customer interest in using internet banking, shows a negative and partially insignificant effect. Third, the effect of handling of complaints on customer interest in using internet banking, shows that there is a positive and significant influence partially. Fourth, the influence of perceptions of information technology, risk and handling of risk complaints on customer interest in using internet banking, together (simultaneously) shows a positive and significant influence.*

## ABSTRAK

Dalam menggunakan *internet banking* terdapat kemudahan untuk mengakses serta prosedur pengoperasian yang mudah membuat nasabah akan merasa nyaman menggunakan *internet banking* serta mengurangi resiko yang terjadi bila melakukan transaksi langsung ke bank membuat nasabah akan berfikir untuk beralih memanfaatkan kemajuan teknologi internet untuk melakukan baik transaksi maupun hanya melihat sisa saldo yang dimiliki. Kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang berat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling of complaints* maka dapat disimpulkan bahwa: *pertama*, Pengaruh variabel persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial. *Kedua*, Pengaruh variabel risiko terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, menunjukkan adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan secara parsial. *Ketiga*, Pengaruh *handling of complaints* terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial. *Keempat*, Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling of complaints* risiko terhadap minat

nasabah menggunakan *internet banking*, secara bersama-sama (simultan) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan.

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia teknologi semakin pesat, baik teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Salah satu teknologi informasi yang banyak diminati adalah internet. Internet dapat dimanfaatkan dalam segala bidang yang mencakup bidang pendidikan, pemerintah maupun perbankan. Saat ini pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi penggunaannya. Istilah teknologi informasi adalah untuk menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai, dan manajemen. Selain itu teknologi informasi juga dapat menggambarkan bagian dari sistem informasi. Kemajuan teknologi informasi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran, kemajuan teknologi di bidang komunikasi, terutama internet dan telepon sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran. Teknologi informasi berkembang pesat sehingga dapat memberikan manfaat yang banyak bagi semua orang, salah satunya bagi pelaku bisnis, teknologi informasi yang berupa internet ini sangat diperlukan karena untuk menyelesaikan pekerjaannya serta bisa mengakses informasi tentang bisnis yang sedang berkembang.

Perkembangan teknologi tersebut dapat menghubungkan antara sistem jaringan satu dengan lainnya yang tersebar di seluruh dunia sehingga informasi dan transaksi dapat di akses tanpa dibatasi oleh batas-batas wilayah, dan jaringan tersebut dalam perbankan disebut dengan *internet banking*. *Internet banking* merupakan jasa layanan bank dan menjadi salah satu strategi yang digunakan oleh industri perbankan untuk bersaing. Semakin meningkatnya jumlah pengguna *internet banking* di Indonesia dan meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun, memungkinkan perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi untuk

memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran maupun pengiriman uang antar nasabah maupun antar bank. Inovasi pelayanan perbankan melalui *internet banking* diharapkan dapat menekan biaya transaksi dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank.

Dewasa ini banyak bank yang mengembangkan teknologi berbasis perbankan yang lebih dikenal dengan *internet banking*. *Internet banking* dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi *online*, beberapa di antaranya yaitu untuk melakukan transaksi cek saldo tabungan, deposito, giro, pembiayaan, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer *realtime* ke bank lain, pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya ([www.bhaktisumekar.co.id](http://www.bhaktisumekar.co.id)). Layanan *internet banking* memberikan berbagai kemudahan untuk melakukan transaksi, dengan *internet banking* berbagai transaksi *online* bisa dilakukan tanpa harus pergi ke bank, ATM, couter pulsa dan lain sebagainya. Perkembangan internet banking mengalami lompatan yang sangat besar, transaksi menjadi mudah cepat dan aman tanpa ada batas waktu dan tempat. Bank menyediakan layanan internet banking untuk memenuhi setiap kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan tanpa nasabah datang ke bank.

Munculnya perbankan syariah merupakan suatu pilihan bagi masyarakat (Antonio, 2003). Salah satu bank yang berniat mengembangkan layanan perbankan elektronik (*e-banking*) adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bakti Sumekar yang diberi nama *BBS Mobile*, dengan mengembangkan layanan ini untuk mendongkrak jumlah nasabah. Saat ini jumlah nasabah berjumlah 278.426 Nasabah. Apalagi layanan ini sudah bisa digunakan di 31 cabang BPRS Bakti Sumekar di seluruh Indonesia. Termasuk di ATM milik BPRS Bakti Sumekar yang mencapai 31 ([www.bhaktisumekar.co.id](http://www.bhaktisumekar.co.id)).

Unit bisnis *Internet Banking* BPR Syariah Bhakti Sumekar menyediakan berbagai produk dan layanan, yang didistribusikan melalui cabang-cabang di seluruh Indonesia yang tersebar di Kota Sumenep, Kota Pamekasan, dan Kota Jember serta layanan e-Channel atau layanan digital yang terkini seperti *mobile banking (BBS Mobile)*, 30 anjungan tunai mandiri (ATM), Setoran dan Tarikan melalui mobile (BBS Setrik), Pembayaran non tunai melalui QR Code (*BBS Merchant*), Tabungan Gaul dengan proses registrasi hingga transaksi melalui mobile, serta Layanan transaksi melalui *Virtual Account* Semua layanan dan produk, maupun jaringan distribusi dirancang secara menyeluruh untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan dapat diandalkan selain itu Transformasi digital yang dilakukan antara lain agar nasabah dapat menikmati kemudahan pembukaan rekening melalui Tabungan Gaul iB. Terobosan terbaru tersebut menyederhanakan proses pembukaan rekening. Sebelumnya proses pembukaan rekening harus mendatangi Kantor Pusat atau Cabang namun saat ini registrasi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Di era digital ini, kemudahan dalam melakukan transaksi menjadi hal yang sangat penting bagi nasabah. Pada tahun 2007 pelayanan *internet banking* sudah meningkat 23 kali lipat dari tahun sebelumnya (Hidayati, 2014). Karena itulah, BPR Syariah Bhakti Sumekar terus melakukan pengembangan berkelanjutan berbagai fasilitas dan layanan digital yang dapat dinikmati oleh nasabah, salah satunya dengan mempermudah proses pembukaan rekening seperti yang disebutkan di atas dan juga meningkatkan infrastruktur pendukung transaksi sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan lebih efisien Era digital banking 4.0 menjadi peluang bagi perbankan di Tanah Air untuk lebih berinovasi memberikan layanan kepada nasabah.

Inovasi tersebut dibutuhkan untuk menyikapi persaingan seiring pesatnya pertumbuhan *financial technology (fintech)*. Untuk menyiasatinya, BPR

Syariah Bhakti Sumekar terus melakukan berbagai inovasi produk dan layanan, salah satunya mengembangkan channel digital agar memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan aktifitas perbankan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah di tengah persaingan dengan bank kompetitor maupun dengan perusahaan-perusahaan *financial technology (fintech)*.

BPR Syariah Bhakti Sumekar menjalankan strategi dan kreativitas yang inovatif untuk memperluas bisnis Bank dengan menerapkan Teknologi Informasi (TI) dalam memperbaiki *Customer Experience* agar seiring pesatnya pertumbuhan ekonomi dan perlindungan terhadap data nasabah.

Strategi dan fokus *Digital Banking* adalah menciptakan layanan digitalisasi yang bisa digunakan nasabah secara mandiri baik Kantor Pusat maupun Kantor Cabang melalui berbagai pilihan produk dan layanan yang dirancang sesuai kebutuhan nasabah (*customer centric*) dan memberikan layanan yang mudah, cepat, dan dapat diandalkan ([www.bhaktisumekar.co.id](http://www.bhaktisumekar.co.id)).

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, di mana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Persepsi pemakai dalam memandang teknologi informasi semakin baik, hal ini ditandai dengan sistem yang dibangun dianggap memberikan manfaat dalam membantu perusahaan secara internal dan eksternal. Internal mencakup aktivitas dalam proses bisnis semisal membuat faktur, surat jalan dan lainnya. Sementara faktor eksternal mencakup strategi bisnis perusahaan yang dibantu oleh teknologi informasi untuk menang dari pesaingnya, termasuk untuk mengikat pelanggan. Persepsi kegunaan berkaitan dengan keefektifan dan kebutuhan. Dengan adanya *internet banking*, nasabah dapat memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan serta meningkatkan efisiensi karena mengurangi waktu yang dibutuhkan bila langsung ke bank (Sangadji & Sopiah, 2013).

Dalam menggunakan *internet banking* terdapat kemudahan untuk mengakses serta prosedur pengoperasian yang mudah membuat nasabah akan

merasa nyaman menggunakan *internet banking* serta mengurangi resiko yang terjadi bila melakukan transaksi langsung ke bank membuat nasabah akan berfikir untuk beralih memanfaatkan kemajuan teknologi internet untuk melakukan baik transaksi maupun hanya melihat sisa saldo yang dimiliki. Kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang berat.

Risiko menurut Bank Indonesia, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu (IBI 2014). Risiko (*risk*) transaksi dan kelengkapan fitur layanan *internet banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak berhadapan langsung dengan *teller/customer service* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam melakukan transaksi melalui *online banking* tersebut.

Selain risiko di atas, internet banking terdapat risiko yang timbul karena faktor eksternal diantaranya adalah modus kejahatan yang pernah terjadi pada transaksi diantaranya adalah bahaya *typosite* atau pembuatan situs palsu, *Phising* atau tindakan memperoleh informasi pribadi, dan *Keylogger* atau *software* yang dapat mengunci tombol *keyboard* dengan menggunakan program *logger* tertentu, sehingga, apapun yang diketikkan oleh *user* di layar monitor dapat terekam ([www.bhaktisumekar.co.id](http://www.bhaktisumekar.co.id)).

Variabel risiko dan fitur layanan ditambahkan untuk melihat bagaimana perilaku nasabah bank untuk menggunakan *internet banking* ini. Dalam menggunakan pelayanan bank terdapat risiko yang timbul, dengan adanya risiko pihak perbankan memberikan layanan berupa *handling of complaints* (penanganan keluhan nasabah).

Salah satu upaya untuk mempertahankan minat nasabah adalah penanganan keluhan yang bijak,

Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh (Slamet, 2010). Sebuah keluhan dari nasabah bukan semata untuk menjatuhkan nama perusahaan namun adalah salah satu proses yang penting bagi perusahaan untuk introspeksi dan berbenah, maka dari itu bagaimana cara perusahaan dalam menangani keluhan adalah upaya penting untuk menjaga para nasabahnya. Ketika perusahaan dapat menangani keluhan nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah maka nasabah akan senang dan merasa bahwa nasabah tersebut penting dan dihargai oleh perusahaan dan imbasnya bagi perusahaan adalah loyalitas nasabah tersebut (Wahyudhi, 2020). Penanganan keluhan atau *handling of complaints* merupakan layanan bank yang diberikan nasabah bila dalam penggunaan *internet banking* terjadi kesalahan atau risiko, maka nasabah berhak untuk mengajukan keluhan kepada pihak bank untuk memperoleh penanganan sehingga risiko yang dialami akan mendapatkan penanganan yang cepat dan akurat.

Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Selain itu minat seseorang dipengaruhi oleh lokasi, pelayanan, reputasi serta keamanan. Sikap seseorang terhadap produk yang digunakan dapat berpengaruh terhadap *behavior intention*, sehingga perilaku minat seseorang dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh sikap suka atau tidak suka seseorang dalam menggunakan teknologi yang ada.

Perkembangan dunia perbankan di bidang *Digital Banking* khususnya BPRS Bakti Sumekar, menimbulkan adanya persepsi yang sering terjadi dimasyarakat bahwa BPRS Bakti Sumekar memang selalu mengutamakan kepuasan nasabah baik dalam segi pelayanan atau dalam segi penanganan masalah, dan tidak sedikit masyarakat yang sering mengungkapkan keinginannya untuk menjadi nasabah di BPRS Bakti sumekar.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* BPRS Bakti Sumekar?
2. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* BPRS Bakti Sumekar?
3. Apakah *handling of complaints* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* BPRS Bakti Sumekar?
4. Apakah persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling of complaints* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* BPRS Bakti Sumekar?

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* di BPRS Bakti Sumekar.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* di BPRS Bakti Sumekar.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh *handling of complaints* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* di BPRS Bakti Sumekar.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling of complaints* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* di BPRS Bakti Sumekar.

## 2. TINJAUAN TEOIRITIS

### Pengertian Persepsi

Pada hakikatnya persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, di mana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat

dari indra penerima kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan adanya itu semua persepsi akan timbul. Menurut Staton, persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan masa lalu, stimuli yang kita terima melalui lima indera (Sangadji & Sopia, 2013). Persepsi bisa juga dikatakan sebagai proses kognitif yang dialami oleh setiap orang yang timbul akibat adanya sensasi atau aktivitas tentang lingkungannya melalui lima indra yaitu penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Untuk memahami persepsi diperlukan adanya pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik melalui lima indra terhadap sensasi atau aktivitas.

Persepsi seseorang dibentuk oleh:

- a. Karakteristik dari stimuli.
- b. Hubungan stimuli dengan sekelilingnya.
- c. Kondisi-kondisi didalam diri kita sendiri.

### Pengertian Teknologi Informasi

Perkembangan dunia teknologi saat ini semakin cepat, salah satunya adalah teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi kita dapat terhubung dengan siapapun, kapanpun dan dimanapun. Teknologi adalah pengetahuan atau ilmu mengenai teknik. Sedangkan pengertian informasi adalah penggunaan teknologi, seperti komputer, elektronik, dan teknik komunikasi untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital. Jadi definisi teknologi informasi adalah ilmu pengetahuan mengenai penggunaan komputer atau peralatan elektronik untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital (Qodratillah, 2011). Teknologi sangat berhubungan erat dengan informasi. Melalui teknologi, informasi dapat didistribusikan sehingga informasi dapat diterima oleh penerima informasi sehingga menimbulkan komunikasi. Seperti halnya teknologi yang saat ini belum diketahui masyarakat, yaitu teknologi *internet banking*, dengan adanya teknologi informasi segala bentuk teknologi dapat diketahui oleh masyarakat melalui internet dan media lainnya.

## Pengertian Risiko

Menurut Bank Indonesia, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank (IBI 2014). Dalam menggunakan teknologi *internet banking* terdapat risiko yang terendah sampai resiko yang paling tinggi.

## Pengertian *Handling of Compliants*

Keluhan atau komplain pelayanan merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standart pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para nasabah (Saleh, 2010). Pengaduan nasabah merupakan ketidak puasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian *financial* yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank. Penanganannya perlu dilakukan secara bijaksana karena keluhan yang disampaikan dapat meruncing kembali bila penyelesaiannya tidak cepat, akurat, dan menimbulkan masalah lain.

## Pengertian Minat

Dalam kehidupan ini kita akan selalu berkomunikasi atau berhubungan dengan orang lain, benda, situasi, dan aktivitas-aktivitas yang ada di sekitar kita. Dalam berhubungan tersebut kita mungkin berkikap menerima atau menolaknya. apa bila kita menaruh minat, itu berarti kita bersikap positif dalam berhubungan dengan obyek atau lingkungan tersebut dengan demikian akan cenderung member perhatian dan melakukan tindakan lebih lanjut. Minat adalah kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dalam batasan tersebut terkandung suatu pengertian bahwa didalam minat ada pemusatan perhatian subjek, ada usaha dari subjek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya penarik dari objek (Shaleh & Wahab 2014).

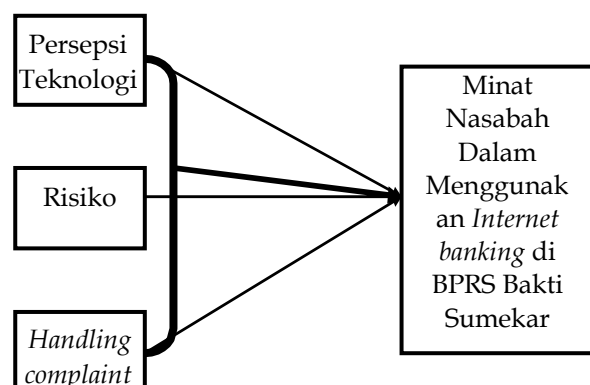
## Nasabah

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah Seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan Lupiyoadi, 2006).

## Internet Bankng

*Internet banking* pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu Internet dan *Banking* (bank). *Interconnected Network* (Internet) adalah sistem jaringan yang menghubungkan tiap-tiap komputer secara global di seluruh penjuru dunia. Koneksi yang menghubungkan masing-masing komputer tersebut memiliki standar yang digunakan yang disebut *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) (Achmad, 2020). Menurut Bank Indonesia, *Internet banking* merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet (Riswandi, 2001).

## Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang menjadi objek penelitian, yang masih perlu diuji dan dibuktikan secara empiris tingkat kebenarannya dengan menggunakan data-data yang berhubungan. Dari

gambaran diatas dapat diajukan hipotesisnya sebagai berikut:

1. Ada pengaruh Persepsi Teknologi Informasi ( $X_1$ ) terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *internet banking* (Y).
2. Ada pengaruh Risiko ( $X_2$ ) terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *internet banking* (Y).
3. Ada pengaruh *handling of complaints* ( $X_3$ ) terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *internet banking* (Y).
4. Ada pengaruh Persepsi Teknologi Informasi ( $X_1$ ), Risiko ( $X_2$ ) dan *handling of complaints* ( $X_3$ ) secara simultan terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *internet banking* (Y).

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan antara satu atau beberapa variabel dengan variabel lain (Sugiyono, 2005). Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan. Dengan cara meneliti langsung obyek yang akan diteliti yaitu nasabah BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan Sumenep. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak sehingga setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Nasution, 2011). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik penyebaran angket dengan metode analisis regresi linier berganda

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Profil Responden

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai gambaran umum responden yang menggambarkan tentang karakteristik responden yang merupakan sifat atau ciri-ciri khusus yang dapat memberikan gambaran tentang keadaan responden tersebut. Adapun karakteristik responden yang diteliti meliputi:

#### 1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada BPR Syariah Bhakti Sumekar KC pragaan yang dijadikan sebagai responden tentang minat nasabah yang menggunakan *internet banking* adalah sebagai berikut:

Tabel  
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	29	58%
2	Perempuan	21	42%
Total		50	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 50 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang atau 58%, sedangkan yang berjenis perempuan sebanyak 21 orang atau 42%. Dari data tersebut menunjukkan jumlah pengguna internet banking lebih banyak responden laki-laki disbanding dengan responden perempuan.

#### 2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah pemakai *internet bankig* BPR Syariah Bhakti Sumekar KC pragaan adalah sebagai berikut:

Tabel  
Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 20 Tahun	8	16%
2	21 - 30 Tahun	21	42%
3	31 - 40 Tahun	13	26%
4	41 - 50 Tahun	6	12%
5	> 50 Tahun	2	4%
Total		50	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Adapun data yang disajikan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 50 responden, jumlah responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 8 orang atau 6%, usia 21-30 tahun sebanyak 21 orang atau 42%, usia 31-40 tahun sebanyak 13 orang atau 26 %, usia 41-50 sebanyak 6 orang atau 12%, dan usia > 50 sebanyak 2 orang atau 4%. Dari data yang

disajikan diatas dapat dilihat 5 jenis pilihan usia responden, sebagian besar umur responden pengguna *internet banking* adalah usia 21-30 tahun karena pada usia ini merupakan usia produktif.

### 3. Tingkat Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan nasabah pemakai fasilitas *internet banking* BPR Syariah Bhakti Sumekar KC pragaan adalah sebagai berikut:

Tabel  
Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP/ sederajad	3	6%
3	SMA/ sederajad	15	30%
4	Diploma/ Sarjana	22	44%
5	Pasca Sarjana	10	20%
Total		50	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Berdasarkan keterangan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden, jumlah responden yang berpendidikan SMP/ sederajad sebanyak 3 orang atau 6%, tingkat pendidikan SMA/ sederajad sebanyak 15 orang atau 30%, tingkat pendidikan Diploma/ Sarjana sebanyak 22 orang atau 44%, dan tingkat pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 10 orang atau 20%. Dengan demikian dapat dilihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan Diploma/ Sarjana adalah paling banyak menggunakan *internet banking* sebagai pilihan dalam menggunakan fasilitas perbankan sebanyak 22 orang atau 50%.

### 4. Jenis Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah pemakai fasilitas *internet banking* BPR Syariah Bhakti Sumekar KC pragaan adalah sebagai berikut:

Tabel  
Jenis Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/ Mahasiswa	9	18%
2	Pegawai Negeri/ Swasta	10	20%
3	Wiraswasta	26	52%
4	Pensiunan	3	6%

5	Ibu Rumah Tangga	2	4%
Total		50	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Berdasarkan keterangan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan responden nasabah pemakai *internet banking* BPR Syariah Bhakti Sumekar KC pragaan yang diambil sebagian responden terbanyak adalah wiraswasta 26 orang atau 52%, sedangkan pelajar/ mahasiswa sebanyak 9 orang atau 18%, pegawai negeri/ swasta sebanyak 10 orang atau 20%, pensiunan sebanyak 3 orang atau 6%, dan ibu rumah tangga sebanyak 2 orang atau 4%. Hal ini berarti pengguna fasilitas *internet banking* lebih banyak digunakan oleh wiraswasta sebagai pendukung dalam pekerjaannya.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

- Uji Validitas dan reliabilitas Variabel Persepsi Teknologi Informasi Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel  
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Teknologi Informasi

No. Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12.0400	4.407	.635	.750
X2	12.1800	3.702	.675	.723
X3	12.1400	4.409	.531	.792
X4	12.1800	3.702	.646	.740

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel persepsi teknologi informasi memiliki *Corrected Item-Total Correlation* > 0,3 dan memiliki *Cronbach's Alpha if Item Deleted* > 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga variabel persepsi teknologi informasi berstatus valid dan reliabel.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Risiko

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel  
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Risiko

No. Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12.4000	4.367	.561	.744
X2	12.5200	3.275	.665	.688
X3	12.4200	3.473	.764	.631
X4	12.2800	4.573	.397	.815

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel risiko memiliki *Corrected Item-Total Correlation* > 0,3 sehingga berstatus valid. Dapat dilihat juga seluruh pertanyaan untuk variabel risiko memiliki *Cronbach's Alpha if Item Deleted* > 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga dapat dikatakan reliabel.

c. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *handling of complaints*

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel  
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *handling of complaints*

No. Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12.5800	3.065	.673	.765
X2	12.7200	3.389	.577	.809
X3	12.4600	3.641	.635	.786
X4	12.6400	3.133	.716	.743

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel *handling of complaints* memiliki *Corrected Item- Total Correlation* 0,635 > 0,3 sehingga berstatus valid. Dapat dilihat juga seluruh pertanyaan untuk variabel *handling of complaints* memiliki *Cronbach's Alpha if Item Deleted* 0,786 > 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga dapat dikatakan reliabel.

d. Uji Validitas Variabel Minat nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel  
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Minat Nasabah

No. Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12.9600	4.407	.649	.858
Y2	12.9400	3.935	.720	.831
Y3	13.0200	3.530	.774	.810
Y4	12.9200	3.953	.746	.821

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel minat nasabah memiliki *Corrected Item-Total Correlation* > 0,3 sehingga berstatus valid. Dapat dilihat juga seluruh pernyataan untuk variabel minat nasabah memiliki *Cronbach's Alpha if Item Deleted* > 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan semua tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3, dan Y adalah valid dan reliabel.

**Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Hasil pengujian pengaruh variabel independent (persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling of complaints*) terhadap variabel dependent (minat nasabah) dengan menggunakan uji regresi linier berganda disajikan sebagai berikut:

Tabel  
Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	6.827	3.372		2.025	.049
Persepsi teknologi informasi	.408	.122	.401	3.342	.002
Risiko	-.197	.119	-.198	-1.652	.105
Handling complaint	.410	.132	.372	3.110	.003

I. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

II.  $Y = 6,827 + 0,408 X_1 - 0,197 X_2 + 0,410 X_3 + \epsilon$  Els atau Minat Nasabah = 6,827(konstanta) + 0,408 (persepsi teknologi informasi) - 0,197 (risiko) + 0,410 (handling complaint) +  $\epsilon$  (Faktor Lainnya).

Keterangan:

- Konstanta sebesar 6,827 artinya apabila persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling of complaints* dianggap constant (tetap) maka minat nasabah sebesar 6,827 satu satuan.
- Koefisien regresi X1 sebesar 0,408 artinya apabila persepsi teknologi informasi naik sebesar satu satuan maka minat nasabah meningkat sebesar 0,408 satu satuan.
- Koefisien regresi X2 sebesar -0,197 artinya apabila risiko naik sebesar satu satuan maka minat nasabah akan menurun sebesar -0,197 satu satuan dan sebaliknya.
- Koefisien regresi X3 sebesar 0,410 artinya apabila *handling of complaints* naik sebesar satu satuan maka minat nasabah akan meningkat sebesar 0,410 satu satuan.

Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel

independen (X) dengan variabel dependen (Y) dan tanda  $\epsilon$  adalah faktor lain yang tidak diketahui oleh peneliti.

### Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Adapun uji normalitas sebagai berikut:

Tabel  
Uji Normalitas Data  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Persepsi Teknologi Informasi	Risiko	Handling of Complaints	Minat Nasabah
N	50	50	50	50
Normal Paramet e rs <sup>a</sup>	Mean	16.1800	16.5400	16.8000
	Std. Deviation	2.60055	2.54919	2.35606
Most Extreme Differences	Absolute	.158	.137	.147
	Positive	.108	.124	.087
Kolmogorov-Smirnov Z	Negative	-.158	-.137	-.147
		1.117	.966	1.040
Asymp. Sig. (2-tailed)		.165	.308	.229

Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Symp.sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau  $\alpha = 5\%$ ) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

- Nilai sig. atau signifikansi < 0,05, distribusi data tidak normal.
- Nilai sig. atau signifikansi > 0,05, distribusi data adalah normal.

Pada data ini bahwa nilai *Asymp.sig (2-tailed)* untuk X1 sebesar 0,165, X2 sebesar 0,308, X3 sebesar

0,229, dan Y sebesar 0,62. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi secara normal. Karena memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dikatakan adanya multikolinieritas jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Tabel  
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Persepsi Teknologi Informasi	.975	1.025
Risiko	.985	1.015
Handling Complaint	.988	1.013

Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Dari hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance 0,975 > 0,1 serta nilai VIF 1,025 < 10 (variabel persepsi teknologi informasi), nilai Tolerance 0,985 > 0,1 serta nilai VIF 1,015 < 10 (variabel risiko) dan nilai Tolerance 0,988 > 0,1 serta nilai VIF 1,013 < 10 (variabel *handling of complaints*). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada masing-masing variabel.

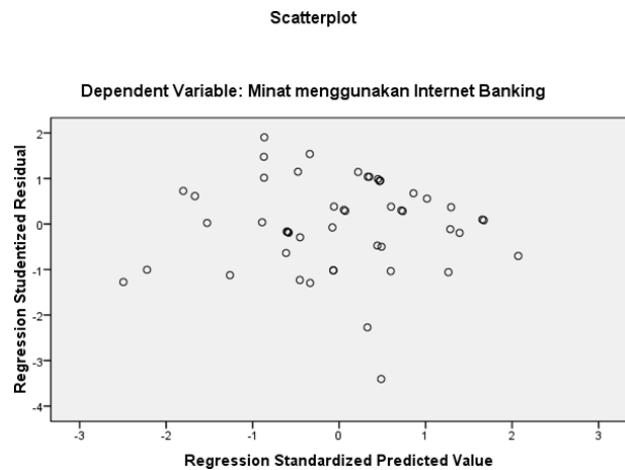
### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heretoskedasitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedasitas jika:

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
2. Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitar angka 0.

3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

Gambar  
Uji Heterokedastisitas



Sumber:Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Dari pola gambar scatterplot model diatas terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta titik-titik tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi Heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai memprediksi minat nasabah.

### Uji T (t-test)

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

**H<sub>0</sub>**: tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

**H<sub>a</sub>**: terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Rumus mencari  $t_{tabel}$  :  $\alpha/2$ ;  $n-k-1 = 0,05/2$ ;  $50-3-1 = (0,025 ; 46)$

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika:

1. Nilai Sig. >  $\alpha$  (0,05) maka H<sub>0</sub> diterima atau menolak H<sub>a</sub>.

2. Nilai Sig.  $\leq \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_a$ .

Pada tabel *Coefficients* pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan berikut:

Tabel  
Uji T-Test  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.827	3.372		2.025	.049
Persepsi teknologi informasi	.408	.122	.401	3.342	.002
Risiko	-.197	.119	-.198	-1.652	.105
Handling complaint	.410	.132	.372	3.110	.003

Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pada rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi: "Persepsi teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan". Dengan ketentuan:

**H<sub>0</sub>**: tidak ada pengaruh dari persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan.

**H<sub>a</sub>**: ada pengaruh dari Persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,342 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf 5% (sebesar 0,002 < 0,05)

yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,013, jadi diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (3,342 > 2,013) Dengan demikian, maka menolak  $H_0$  berarti menerima  $H_a$ .

2. Pada rumusan masalah yang kedua dengan hipotesis yang berbunyi: "risiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan". Dengan ketentuan:

**H<sub>0</sub>**: tidak ada pengaruh dari risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan.

**H<sub>a</sub>**: ada pengaruh dari risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,652 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,105. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar 0,105 > 0,05) berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,013 jadi diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (-1,652 < 2,013) Dengan demikian, maka menerima  $H_0$  berarti menolak  $H_a$ .

3. Pada rumusan masalah yang kedua dengan hipotesis yang berbunyi: "*handling of complaints* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan". Dengan ketentuan:

**H<sub>0</sub>**: tidak ada pengaruh dari *handling of complaints* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan,

**H<sub>a</sub>**: ada pengaruh dari *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,110 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf 5% (sebesar 0,003 < 0,05)

yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,013, jadi diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,110 > 2,013$ ) Dengan demikian, maka menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ .

### Uji F (f-test)

Uji F menguji asumsi mengenai tepatnya regresi untuk diterapkan terhadap data empiris atau hasil observasi. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah yang ditempuh dalam pengujian adalah:

1. Menyusun hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis ( $H_a$ )
  - a)  $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$   
Artinya secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel independen.
  - b)  $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$   
Artinya secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap independen.
2. Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 0,05.
3. Membandingkan f-hitung dengan f-tabel
  - a) Bila f hitung < f-tabel, maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$   
Artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
  - b) Bila f hitung > f-tabel, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$   
Artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji F atau uji koefisien regresi serentak digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a$  : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika :

- a) Nilai Sig. >  $\alpha$  (0,05) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b) Nilai Sig.  $\leq \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_a$ .

Berikut adalah hasil Uji F pada BPRS Bhakti Sumekar cabang pragaan dalam tabel ANOVA:

Tabel  
Uji F (secara simultan)  
ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	113.798	3	37.933		
Residual	216.282	46	4.702	8.068	.000 <sup>a</sup>
Total	330.080	49			

Predictors: (Constant),

Persepsi teknologi informasi,

Risiko, Handling of complaints

Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel ANOVA diatas dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,068 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian karena nilai Sig. <  $\alpha$  (0,05), berarti menerima  $H_a$  dan  $H_0$  ditolak. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Telah diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 8,068.  $F_{tabel}$  dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,10,  $df_1 = k-1$  atau  $4 - 1 = 3$ , dan  $df_2 = n-k$  atau  $50 - 3 = 47$  (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel x ). Didapat adalah 2,79. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $8,068 > 2,79$ ) berarti menolak  $H_0$  atau menerima  $H_a$ .

### Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil analisis koefisien determinasi terhadap Bank BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan Sumenep:

Tabel  
Uji Koefisien determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 <sup>a</sup>	.345	.302	2.16836

Predictors: (Constant), persepsi teknologi informasi, risiko, handling of complaints

Dependent Variable: minat nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, data primer diolah 2021

Berdasarkan hasil perhitungan estimasi regresi, diperoleh nilai Koefisien Determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0,302 artinya 30,2% variasi dari semua variabel dependen (persepsi teknologi informasi risiko dan *handling of complaints*) dapat menerangkan variabel independen (minat nasabah). Sedangkan sisanya (100% - 30,2% = 69,8%) diterangkan oleh variabel yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling of complaints* maka hasil persamaan regresi lenier berganda  $Y = 6,827 + 0,408 X_1 - 0,197 X_2 + 0,410 X_3 + \epsilon$  Els atau Minat Nasabah = 6,827(konstanta) +0,408 (persepsi teknologi informasi) -0,197 (risiko) +0,410 (handling complaint) +  $\epsilon$  (Faktor Lainnya). dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh variabel persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial dengan angka kofisien sebesar = 0,408.
- 2) Pengaruh variabel risiko terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, menunjukkan adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan secara parsial dengan angka kofisien sebesar = -0,197.
- 3) Pengaruh *handling of complaints* terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial dengan angka kofisien sebesar = 0,410.

- 4) Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling of complaints* risiko terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, secara bersama-sama (simultan) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dengan nilai  $Sig.(0,000) < \alpha (0,05)$  dan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (8,068 > 2,81).

##### Saran

Untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama diharapkan dapat menambahkan variabel kemudahan dalam penggunaan dan manfaat. Selain itu juga dapat menggunakan variabel yang lebih variatif dari penelitian ini.

##### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2003).
- Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014).
- Achmad, *Pengertian Internet dan Sejarah Internet*, dalam <http://www.likethisya.com/pengertian-internet.html>, di akses pada tanggal 29 Desember 2020.
- Amilia Hidayati, *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Layanan E-Banking*, data diunduh dari [digilib.uin-suka.ac.id/..//2014.html](http://digilib.uin-suka.ac.id/..//2014.html), tanggal 26-12-2020..
- Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005).
- diakses dari <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#tahunan> tanggal 26-12-2020.
- diakses dari <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#tahunan> tanggal 26-12-2020.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013).
- Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan*

- Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internetbanking, 2010, pada <https://core.ac.uk/download/pdf/11721606.pdf>, hal. 14, diakses 27 Desember 2020.*
- Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internetbanking, 2010, pada <https://core.ac.uk/download/pdf/11721606.pdf>, hal. 14, diakses 28 Desember 2020*
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisni Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2014).
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2014).
- Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011).
- Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011).
- Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010).
- Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010).
- Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011).
- Nur Indiantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntanssi dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2002).
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006).
- Riza Helmawan Wahyudhi, *Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri*, [datadiunduhdirirepo.iaintulungagung.ac.id/3050/1/skripsi%20rejak%20REVISI.docx](https://datadiunduhdirirepo.iaintulungagung.ac.id/3050/1/skripsi%20rejak%20REVISI.docx), tanggal akses 27-12-2020.
- Riza Helmawan Wahyudhi, *Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri*, [datadiunduhdirirepo.iaintulungagung.ac.id/3050/1/skripsi%20rejak%20REVISI.docx](https://datadiunduhdirirepo.iaintulungagung.ac.id/3050/1/skripsi%20rejak%20REVISI.docx), tanggal akses 28 Desember 2020
- Slamet, *Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005).
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011).
- Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Sinar Grafika, 2008.