

Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko Dan *Handling Complaint* Terhadap Penggunaan *Internet Banking* di BSI KCP Tangerang Karawaci

Samsuri^{1*}, Sabik Khumaini², Ahmad Rizki³, Nur Haliza⁴,

¹⁻⁴Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Banten, Indonesia.

* syamsurisane2013@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine how and how much influence information technology, risk and complaint handling have on customer interest in using internet banking at BSI KCP Tangerang Karawaci Mutiara. This study uses a quantitative approach, the type of research conducted is a survey, the research instruments used are questionnaires, interviews and documentation. The sample in this study were customers of BSI KCP Tangerang Karawaci Mutiara who use internet banking. Data analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, t test, F test. The results of this study indicate that information technology variables partially have a significant positive effect on customer interest in using internet banking, risk variables partially have a significant negative effect on customer interest in using internet banking and complaint handling variables partially have a significant positive effect on customer interest in using internet banking. And information technology variables, risk and complaint handling simultaneously have a significant positive effect on customer interest in using internet banking. Then based on the results of the coefficient of determination it can be seen that the independent variable can explain the dependent variable by 58.3% and 41.7% is explained by other variables.

Keywords: *Information Technology; Risk; Complaint Handling; Internet Banking*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh dari teknologi informasi, risiko dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di BSI KCP Tangerang Karawaci Mutiara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian yang dilakukan adalah survey, instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Tangerang Karawaci Mutiara yang menggunakan internet banking. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, variabel risiko secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking dan variabel handling complaint secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Dan variabel teknologi informasi, risiko dan handling complaint secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Kemudian berdasarkan hasil koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat sebesar 58,3% dan 41,7% dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci: *Teknologi Informasi; Risiko; Handling Complaint; Internet Banking.*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini, Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami perkembangan teknologi yang cepat, peran teknologi informasi di Indonesia saat ini menjadi suatu hal yang sangat penting dalam menyelesaikan kebutuhan kehidupan dan mempermudah pekerjaan. Dengan perkembangan tersebut mampu memberikan dampak positif sehingga dapat meningkatkan mobilitas dan kinerja di semua kalangan masyarakat. Dengan adanya internet yang tersedia serta perkembangan teknologi informasi yang pesat memberikan banyak kemudahan di berbagai aspek bisnis. Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan dan akurat. Penerapan teknologi informasi bagi perusahaan memiliki peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan kompetitif, sehingga saat ini teknologi informasi telah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap perusahaan, terutama dalam menjalankan segala aspek kegiatan organisasinya (Simarmata:2021).

Peluang ini juga dimanfaatkan oleh perbankan baik bank negara maupun bank swasta. Persaingan antar bank yang semakin ketat ini, bank berlomba-lomba untuk meningkatkan teknologi informasinya agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Persaingan antar bank menuntut bank agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya, salah satu layanan yang diberikan adalah dengan berinovasi menciptakan *internet banking* untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi secara efektif dan efisien.

Teknologi adalah pengembangan dari berbagai macam barang dengan cara memanfaatkan ilmu pengetahuan untuk membantu menyelesaikan masalah manusia agar kelangsungan hidupnya menjadi lebih nyaman. Informasi adalah hasil pengolahan data yang mempunyai nilai tambah bagi yang menerimanya. teknologi informasi adalah perangkat yang membantu manusia dalam melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pengolahan informasi (Edi:2018). Teknologi informasi adalah segala sesuatu yang disiapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik, mikro komputer, komputer *mainframe*, pembaca *barcode*, perangkat lunak pemroses transaksi, perangkat lunak lembar kerja, peralatan computer dan jaringan (Simarmata:2021).

Teknologi informasi berperan sebagai pengganti tenaga manusia, dengan cara melakukan otomatis atau pergantian tugas dan proses yang biasanya dilakukan manusia lalu diganti dengan mesin yang dibantu dengan teknologi. Dengan hadirnya teknologi informasi dapat memperkuat peran manusia dalam bekerja, seperti dapat menyajikan

suatu informasi data dengan akurat dan membantu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Penerapan teknologi informasi di dunia perbankan dalam bentuk layanan *internet banking* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan untuk menghasilkan kecepatan serta ketepatan dalam memproses penyediaan informasi seputar perbankan (Kadir:2013).

Inovasi layanan *internet banking* dapat memberikan kemudahan dan memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi umum terkait produk, informasi keuangan dan lainnya dengan cepat, nyaman dan mudah, kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke bank yang bersangkutan. Selama memiliki koneksi internet, nasabah dapat memperoleh informasi dengan manajemen waktu yang efektif dan efisien. Bagi pihak bank sendiri, pelayanan melalui *internet banking* dapat menekan biaya operasional karena dapat menghemat biaya kertas, tenaga manusia dan tidak perlu investasi ATM atau harus membuka kantor cabang baru (Riswandi:2015).

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. Risiko juga didefinisikan sebagai peluang terjadinya *bad outcome* dan besarnya peluang dapat diestimasikan. Setiap perangkat apapun yang terhubung dengan internet tidak menutup kemungkinan mendapat serangan keamanan, karena selalu ada pihak yang ingin mengambil keuntungan dari serangan tersebut ataupun untuk menguji keamanan dari perangkat yang diserangnya. *Internet banking* juga kemungkinan akan mengalami serangan keamanan, terlebih *internet banking* langsung terhubung dengan rekening nasabah, sehingga banyak pihak yang ingin menjebol keamanan supaya dapat dengan leluasa menguasai rekening nasabah (Rustam: 2013).

Handling adalah kata dari Bahasa Inggris yang artinya menangani, mengurus dan menyelesaika permasalahan *Complaint* merupakan keluhan yang dirasakan oleh nasabah yang merasa tidak puas oleh kegiatan perbankan dan biasanya disebabkan kerugian *financial* yang terjadi karena kesalahan atau kelalaian pihak bank. Keluhan atau *complaint* adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan. Perilaku *complaint* konsumen adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian atau pelayanan. Ada beberapa indikator dalam *handling complaint* antaranya permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang mereka alami. Permintaan maaf merupakan ungkapan yang harus disampaikan pada saat pertama kali merespon permasalahan yang diajukan oleh nasabah (Arifin: 2013).

Minat didefinisikan sebagai kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak kepada seseorang, suatu aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* merupakan tingkat di mana individu percaya bahwa dengan menggunakan *internet banking* akan bebas dari kesulitan, kemudian akan berdampak pada perilaku bahwa semakin tinggi minat seseorang tentang kemudahan penggunaan *internet banking* semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi (Lupiyoadi:2016).

Khumaini (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang berdasarkan uji t parsial bahwa fasilitas layanan internet banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dan mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Galih & Setiawan (2024) penelitiannya yang berjudul *Optimizing Islamic Bank Customer Satisfaction Through Mobile Banking and Internet Banking Services* hasil penelitian menunjukkan bahwa perlu dilakukan evaluasi terhadap pengguna dari layanan *mobile banking* dan *internet banking*. Pihak bank harus meningkatkan keamanan *system mobile banking* dan *internet banking*. Mempersiapkan kredibilitas bank dan integrasi yang baik antara layanan *mobile banking* dan *internet banking*, Pihak bank perlu meningkatkan pelayanan nasabah menjadi lebih responsif dan informatif pada layanan *mobile banking* dan *internet banking*. Penelitian ini secara literatur dapat menjadi rujukan bagi penelitian di masa mendatang dan dapat menjadi rujukan bagi pihak perbankan syariah dalam melakukan optimalisasi layanan online terutama bagi BSI.

Rafina et al penelitiannya yang berjudul *the influence of technology perception, risk, and complaint handling on customer interest in using Internet banking at Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Penuh* bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan perbankan internet di Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Penuh. Sementara itu, risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, dan penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah terhadap layanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diteliti (Sugiyono:2018).

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Tangerang Karawaci Mutiara yang menggunakan *internet banking*.

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh sumber data terkumpul. Kegiatan dalam menganalisis data diantaranya mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mengajukan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi, serta melakukan uji hipotesa yang meliputi uji koefisien determinasi (R^2), uji t (uji parsial) dan uji F (uji simultan).

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda merupakan teknik uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Persamaan analisis regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = *Internet Banking*

α = Konstanta

X_1 = Teknologi Informasi

X_2 = Risiko

X_3 = *Handling Complaint*

β = Koefisien regresi variabel independen

e = Standard error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya kuesioner yang diberikan kepada responden. Uji validitas ditentukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung > nilai r tabel dan sebaliknya dinyatakan tidak valid apabila nilai r hitung < nilai r tabel. Berikut ini hasil uji validitas:

Tabel 1 Uji Validitas

VARIABEL	KUESIONER	r hitung	r tabel (n-2)	KET
X1	X1.1	0,827	0,2542	VALID
	X1.2	0,847	0,2542	VALID
	X1.3	0,825	0,2542	VALID
	X1.4	0,880	0,2542	VALID
	X1.5	0,838	0,2542	VALID

X2	X2.1	0,549	0,2542	VALID
	X2.2	0,482	0,2542	VALID
	X2.3	0,736	0,2542	VALID
	X2.4	0,719	0,2542	VALID
	X2.5	0,577	0,2542	VALID
X3	X3.1	0,936	0,2542	VALID
	X3.2	0,928	0,2542	VALID
	X3.3	0,759	0,2542	VALID
	X3.4	0,911	0,2542	VALID
	X3.5	0,924	0,2542	VALID
Y	Y.1	0,915	0,2542	VALID
	Y.2	0,856	0,2542	VALID
	Y.3	0,869	0,2542	VALID
	Y.4	0,883	0,2542	VALID
	Y.5	0,922	0,2542	VALID

Berdasarkan tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai r hitung dan r tabel dan hasilnya menunjukkan bahwa masing-masing nilai r hitung $>$ nilai r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat derajat ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur gejala yang sama. Teknik yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah dengan teknik *Cronbach's Alpha*, jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6 maka pengukuran yang dipakai reliabel. Berikut ini hasil uji reliabilitas:

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cut Off</i>	KET
X1	0,896	0,60	RELIABEL
X2	0,700	0,60	RELIABEL
X3	0,943	0,60	RELIABEL
Y	0,933	0,60	RELIABEL

Berdasarkan tabel 15 di atas dapat diketahui bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai *Cronbach's Alpha* dan hasilnya menunjukkan bahwa masing-masing memiliki *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data, hal ini penting diketahui karena berkaitan dengan ketepatan teknik uji yang akan digunakan. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini menggunakan cara uji statistik *Kolmogorov Smirnov (K-S)*. Ketentuan yang harus dipenuhi jika melakukan uji *Kolmogorov Smirnov* yaitu jika nilai signifikan $>$ 0,05 maka

data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi yang normal, namun jika sebaliknya nilai signifikan $<$ dari 0,05 maka data yang digunakan tidak memiliki distribusi yang normal. Jika nilai di atas 0,05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas dan jika sebaliknya jika nilai di bawah 0,05 maka dinyatakan tidak normal. Berikut ini hasil uji normalitas:

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		60
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,28870105
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,090
	<i>Positive</i>	0,090
	<i>Negative</i>	-,053
<i>Test Statistic</i>		0,090
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,200 ^{c,d}
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

Dari tabel di atas bahwa nilai *Asymp.Sig.* sebesar 0,200. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa $0,200 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa distribusi data residual bersifat normal.

Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel bebas. Jika nilai *VIF* $<$ 10 atau nilai *tolerance* $>$ 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Kemudian jika nilai *VIF* $>$ 10 atau nilai *tolerance* $<$ 0,10 maka dinyatakan terjadi multikolinearitas. Berikut ini hasil uji multikolinearitas.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Coefficients^a</i>		
<i>Collinearity Statistics</i>		
<i>Model</i>	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
<i>1 (Constant)</i>		
<i>X1</i>	0,474	2,110
<i>X2</i>	0,625	1,600
<i>X3</i>	0,700	1,428

a. Dependent Variable: Y

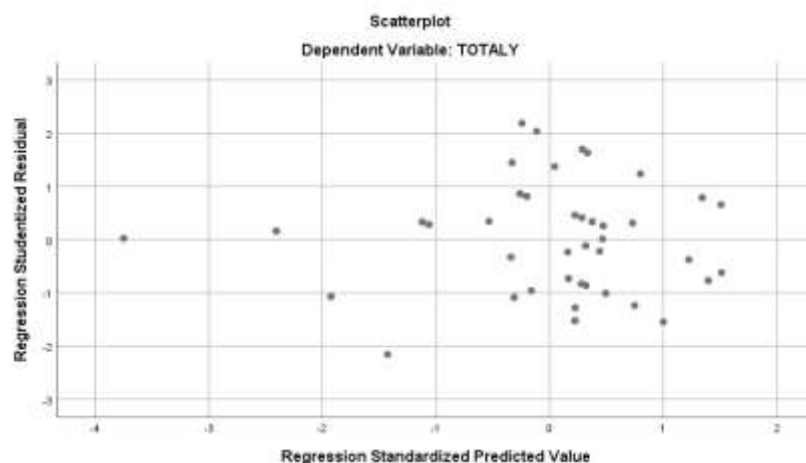
Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil nilai *tolerance* X1 sebesar 0,474 yang artinya lebih besar dari 0,10 ($0,474 > 0,10$), kemudian hasil nilai *tolerance* X2

sebesar 0,625 yang artinya lebih besar dari 0,10 ($0,625 > 0,10$), kemudian hasil nilai *tolerance* X3 sebesar 0,700 yang artinya lebih besar dari 0,10 ($0,700 > 0,10$). Untuk hasil nilai VIF variabel X1 sebesar 2,110 yang artinya lebih kecil dari 10 ($2,110 < 10$), kemudian hasil nilai VIF variabel X2 sebesar 1,600 yang artinya lebih kecil dari 10 ($1,600 < 10$) dan hasil nilai VIF variabel X3 sebesar 1,428 yang artinya lebih kecil dari 10 ($1,428 < 10$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat kesamaan atau ketidak samaan varians antara pengamatan yang satu dengan yang lainnya. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *Scatterplot* dan uji *Breusch- Pagan*. Dasar pengambilan keputusan dari *grafik Scatterplot* adalah jika terdapat titik-titik yang membentuk pola tertentu dapat diindikasikan terjadinya heteroskedastisitas namun jika tidak terdapat titik-titik yang membentuk pola tertentu maka diindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas. Kemudian dasar pengambilan dari *uji Breusch-Pagan* adalah jika nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai signifikan $< 0,05$ maka diindikasikan terjadi heteroskedastisitas

Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar diatas maupun di bawah angka 0, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi pada penelitian ini

Uji Autokorelasi

Gejala autokorelasi dapat dideteksi menggunakan uji *Durbin Watson Test* dengan menentukan nilai *Durbin Watson* (DW). Menurut Ghazali (2013) tidak ada gejala

autokorelasi jika nilai DW terletak antara du sampai dengan $4-du$. Kriteria pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi 5% yaitu sebagai berikut:

- Apabila $dw < dl$, maka terjadi gejala autokorelasi negatif
- Apabila $dl < dw < du$, maka tidak dapat disimpulkan
- Apabila $du < dw < 4-du$, maka tidak terjadi autokorelasi negatif dan positif
- Apabila $4-du > dw < 4-dl$, maka tidak dapat disimpulkan
- Apabila $4-dl < dw$, maka terjadi autokorelasi positif

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	0,777 ^a	0,604	0,583	2,349	1,994
<i>a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1</i>					
<i>b. Dependent Variable: Y</i>					

Nilai dl dan du dicari pada distribusi nilai tabel *Durbin Watson* berdasarkan K (total variabel X) dan N (total sampel), K sama dengan 3 dan N sama dengan 60 dengan tingkat signifikansi 5% maka dihasilkan nilai dl sama dengan 1,4797 dan nilai du sama dengan 1,6889. Kemudian nilai $4-dl$ sama dengan 2,5203 dan nilai $4-du$ sama dengan 2,3111. Dengan nilai DW pada tabel diatas sama dengan 1,994, maka dapat disimpulkan bahwa nilai DW berada di antara nilai du sampai dengan $4-du$ yaitu 1,6889-1,994-2,3111 maka artinya adalah tidak terjadi autokorelasi dalam penelitian ini.

Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi dilakukan dengan maksud untuk mengukur kemampuan seberapa pengaruh variabel bebas secara bersama- sama (simultan) terhadap variabel terikat yang dapat diindikasikan oleh nilai *Adjusted R-Square* atau disebut R^2 pada tabel *Model Summary*.

Tabel 6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b					
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	0,777 ^a	0,604	0,583	2,349	1,994
<i>a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1</i>					
<i>b. Dependent Variable: Y</i>					

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa nilai *Adjusted R-Square* adalah 0,583 atau 58,3%. Berarti kemampuan variabel bebas menjelaskan varian dari variabel terikat sebesar 58,3% kemudian terdapat 41,7% dijelaskan oleh variable lain.

Uji F Simultan

Uji F adalah pengujian secara simultan (bersama-sama) untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau tingkat signifikansi $< 0,05$ maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 6 Uji F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	F	Sig.
1	Regression	470,882	3	28,441	0,000 ^b
	Residual	309,051	56		
	Total	779,933	59		

a. Dependent variabel: Y
b. Predictors: (constant), X1, X2, X3

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil sig. variabel teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* terhadap penggunaan internet banking adalah 0,000 yang artinya kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan hasil dari F hitungnyanya adalah 28,441 yang artinya lebih besar dari F tabel yaitu 2,77 ($28,441 > 2,77$) Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet banking.

Uji t

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, memberikan hasil bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kualifikasi, data berdistribusi normal, dan terdapat hubungan yang linear antara variabel independen dengan dependen. Dan penelitian dilanjutkan dengan melakukan uji regresi linear sederhana.

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Beta		
1	(Constant)	3,875		1,361	0,179
	X1	0,650	0,454	3,716	0,000
	X2	-,535	-,339	-3,187	0,002
	X3	0,598	0,545	5,422	0,000

a. Dependent variabel: Y

Hasil pengujian masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya dapat dianalisis sebagai berikut:

- Dari hasil perhitungan uji-t pada variabel teknologi informasi nilai t-hitungnyanya sebesar 3,716 dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 sehingga dapat

disimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet banking.

- b. Dari hasil perhitungan uji-t pada variabel risiko nilai t-hitungnya sebesar -3,187 dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,018 sehingga dapat disimpulkan bahwa risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap penggunaan internet banking.
- c. Dari hasil perhitungan uji-t pada variabel *handling complaint* nilai t-hitungnya sebesar 5,422 dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa *handling complaint* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet banking.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dari analisis koefisien determinasi menunjukan bahwa nilai *Adjusted R-Square* adalah 0,583 atau 58,3%. Berarti kemampuan variabel bebas menjelaskan varian dari variabel terikat sebesar 58,3% kemudian terdapat 41,7% dijelaskan oleh variabel lain. Hasil uji F variabel teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* terhadap penggunaan internet banking adalah 0,000 yang artinya kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan hasil dari F hitungannya adalah 28,441 yang artinya lebih besar dari F tabel yaitu 2,77 ($28,441 > 2,77$) Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet banking. Hasil uji-t pada variabel teknologi informasi nilai t-hitungnya sebesar 3,716 dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet banking. Hasil perhitungan uji-t pada variabel risiko nilai t-hitungnya sebesar -3,187 dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,018 sehingga dapat disimpulkan bahwa risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap penggunaan internet banking. Hasil perhitungan uji-t pada variabel *handling complaint* nilai t-hitungnya sebesar 5,422 dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa *handling complaint* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet banking.

Variabel teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* maka diharapkan perusahaan tetap berusaha mempertahankan dan meningkatkan teknologi informasi yang dimilikinya. Dan beberapa cara yang dapat dilakukan pihak bank untuk meningkatkan eksistensi produk *internet banking* yang dimilikinya yaitu dengan menawarkan fasilitas *internet banking* pada setiap nasabah yang bertransaksi dengan customer service. Risiko juga mempengaruhi

Samsuri, Sabik Khumaini, Ahmad Rizki & Nur Haliza

minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* untuk itu perusahaan harus memberikan pemahaman kepada nasabah bahwa penggunaan *internet banking* juga memiliki risiko sehingga mereka harus berhati-hati saat menggunakan internet banking. Selain itu pihak bank juga diharapkan untuk menjaga dan meningkatkan keamanan produk *internet banking* agar jangan sampai terjadi hal-hal yang merugikan.

REFERENSI

- Arifin, Sirajul. 2013. *Gharar dan Risiko Dalam Usaha Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Edi, Noersasongko, dkk. 2018. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Galih, M. D., & Setiawan, F. (2024). Optimizing Islamic Bank Customer Satisfaction Through Mobile Banking and Internet Banking Services. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 5(1), 90-106.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kadir, A. 2013. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143-153.
- Rafina, Y., Sarmigi, E., Syarif, D., & Travilo, Y. (2024). The influence of technology perception, risk, and complaint handling on customer interest in using Internet banking at Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Penuh. *Journal of Islamic Economics Lariba*, 10(2).
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riswandi, Budi Agus. 2015. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rustam, Bambang Rianto. 2013. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simarmata, Janner. 2021. *Pengantar Teknologi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta