BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi teknologi informasi (X1), risiko (X2), manfaat (X3) dan *handling complaint* terhadap minat minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Nungut Tulungagung. Peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan 50 kuesioner yang disebar kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Nungut Tulungagung. Berdasarkan analisis dan pengujian model regresi yang telah dilakukan dengan bantuan *software SPSS 16.,0 for windows*, hasil penelitian adalah sebagai berikut:

A. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking.*

Hasil pengujian data diatas berdasarkan hasil output *SPSS 16.,0* menunjukkan bahwa variabel persepsi teknologi informasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking.* Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan negatif antara persepsi teknologi informasi dan minat nasabah *internet banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Nungut Tulungagung, artinya semakin rendah persepsi teknologi informasi yang dimiliki nasabah maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.

Berdasarkan teori persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, di mana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab

keadaan emosi yang menggembirakan.[77] 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.[78] Berdasarkan definisi diatas persepsi teknologi informasi merupakan suatu proses dimana seseorang akan merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi komputer dalam bentuk digital.

Teori Davis (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. Sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), penggunaan sistem (*actual system usage*) paling dipengaruhi oleh minat untuk menggunakan (*behavioral intentions toward usage*). Behavioral *intentions toward usage* dipengaruhi oleh dua kepercayaan, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap kemudahan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* atau persepsi pengguna terhadap manfaat diartikan sebagai tingkat dimana

[77] Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), hal. 64.

[78] Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), hal. 450.

seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya.[79]

Namun penilitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwadi bahwa persepsi teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking.*[80] Kebanyakan masyarakat dalam menggunakan *internet banking* tidak mempunyai kepercayaan, dimana dengan menggunakan sistem tertentu tidak akan merubah atau meningkatkan kinerjanya. Seperti teori yang ditunjukkan diatas penggunaan sistem (*actual system usage*) paling dipengaruhi oleh minat untuk menggunakan (*behavioral intentions toward usage*). Ketidakkonsistenan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu diduga karena tempat dan objek penelitian berbeda. Selain itu hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor lain, yaitu kepribadian nasabah dan perubahan lingkungan sekitar.

B. Pengaruh Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking.*

Hasil pengujian data diatas berdasarkan hasil output *SPSS 16.,0* menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara risiko dan minat menggunakan

---

[79] Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet banking,* 2010, pada https://core.ac.uk/download/pdf/11721606.pdf, hal. 14, diakses 19 Desember 2015.

[80] Faisal Dedi Purwadi, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet banking*, (*Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Selamet Riadi Surakarta*), 2013, pada http://eprints.ums.ac.id/26970/1/HALAMAN_DEPAN.pdf , diakses 19 Desember 2015.

internet banking Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Nungut Tulungagung, artinya semakin rendah risiko maka minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* semakin meningkat, dan sebaliknya semakin tinngi risiko maka minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* akan menurun

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.[81] Dalam menggunakan *internet banking* resiko yang banyak terjadi adalah adanya orang atau kelompok orang yang sengaja melakukan kegiatan *Phising*. Artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya.[82] Meskipun begitu layanan yang memberikan banyak manfaat ini mempunyai risiko yang cukup tinggi seperti penjelasan diatas tidak menyurutkan kepercayaan nasabah untuk tetap menggunakan fasilitas *internet banking.*

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Amijaya bahwa risiko berpengaruh signifikan terhadap minat ulang nasabah dalam

---

[81] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisni Bank Syariah,* (Jakarta: PT. Gramedia, 2014) hal 341.

[82] Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011), hal. 70-71.

menggunakan *internet banking*.[83] Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan konstribusi terhadap Bank agar dapat memnerikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para nasabahnya.

Namun penelitian ini bertentangan dengan penelitian Purwadi menunjukkan bahwa hasil risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *internet banking*.[84] pada penelitian ini menunjukkan bahwa risiko berpengaruh negatif tidak signifikan, hal ini diduga karena keamanan dan privasi dari sebuah sistem yang dirasakan kurang membuat nasabah percaya, nasabah tetap merasakan sistem *internet banking* tidak aman untuk melakukan transaksi. Hal ini karena adanya danya orang atau kelompok orang yang sengaja melakukan kegiatan *Phising*, selain itu semakin cangihnya teknologi sekarang ini banyak juga kejahatan di dunia maya yang bisa terjadi, misalnya saja seseorang membuat akun mirip akun bank asli. Sehingga nasabah berfikir ulang untuk menggunakan layanan ini. Ketidakkonsistenan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu diduga karena tempat dan objek penelitian berbeda.

C. Pengaruh *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking.*

Hasil pengujian data diatas berdasarkan hasil output *SPSS 16.,0* menunjukkan bahwa *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara *handling complaint* dan minat

[83] Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi*,….
[84] Purwadi, *Pengaruh Persepsi Teknologi*…..

nasabah menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Nungut Tulungagung, artinya semakin tinggi pelayanan keluhan nasabah (*handling complaint*) yang diberikan maka minat penggunaan *internet banking* semakin meningkat. Dan sebaliknya jika pelayanan *handling complaint* yang diberikan sangat rendah minat nasabah yang menggunakan *internet banking* akan menurun.

Berdasarkan teori, pengaduan nasabah merupakan ketidakpuasan 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. Penanganan keluhan akibat risiko yang terjadi yang diberikan harus cepat, tepat, dan memuaskan dengan memperhatikan berempati dalam menerima keluhan, kecepatan memberikan tanggapan, permintaan maaf, dan kredibilitas.[85]

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ellena bahwa penanganan keluhan (*handling complaint*) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.[86] Sehubungan dengan hasil penelitian ini, penanganan keluhan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam menentukan loyalitas nasabah dan minat nasabah.

---

[85] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisni Bank Syariah,…..*

[86] Frieda Ellena, Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, 2011, dalam http://download.portalgaruda.org/article.php?article=49429&val=4030, diakses 28 Maret 2016.

Dengan demikian penanganan keluhan (*handling complaint*) sangat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk maupu fasilitas yang terdapat dalam suatu bank tertentu. Seperti Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung sebagai tempat penelitian ini sudah memberikan pelayanan *handling complaint* sesuai standar operasional sehingga meningkatkan jumlah pemakai fasilitas *internet banking.*

D. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking.*

Berdasarkan hasil pengujian data menunjukan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.

Teori, 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.[87] Berdasarkan teori, penelitian ini sejalan, bahwa minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* akan timbul karena ada perasaan senang akibat pelayanan yang diberikan pihak perbankan yang begitu baik dan memuaskan.

---

[87] Abdul Rahman Shaleh dan Muhbib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 262.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amijaya, yang menghasilkan bahwa secara simultan pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking.[88]

Berdasarkan hasil uji statistik, keempat variabel yaitu persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* secara parsial memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*, dimana variabel risiko mempunyai pengaruh paling besar terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* dibanding dengan variabel yang lain. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel *coefficients* dalam nilai Beta yang menunjukkan bahwa variabel risiko memiliki angka paling besar yaitu sebesar 0,401. Selain itu dikarnakan nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Keamanan berarti penggunaan sistem ini aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil dan risiko pencurian rendah.

[88] Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi*,….