

ABSTRAK

Skripsi Dengan Judul “Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Teknologi, Dan *Handling Complain* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung” Yang Ditulis Oleh Mira Sintia Sukowati, NIM. 12401173310, pembimbing Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

Dengan lebih dari 92 juta pengguna aktif pada 2019, Indonesia menjadi negara dengan pengguna smartphone terbesar keempat di dunia, memungkinkan berbagai transaksi keuangan online. Bank konvensional dan syariah telah mengadopsi teknologi e-banking untuk memudahkan nasabah mengakses rekening, melakukan transfer, dan membayar tagihan melalui perangkat elektronik seperti smartphone. Namun, penggunaan internet banking dipengaruhi oleh persepsi teknologi, risiko penggunaan, dan kepercayaan, dengan banyak nasabah enggan menggunakan layanan ini karena kekhawatiran akan keamanan dan biaya. Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh persepsi teknologi, risiko teknologi, dan penanganan keluhan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, dengan studi kasus pada Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung.

Tujuan penelitian (1)Menguji teknologi, risiko, dan handling secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*,(2) Menguji apakah teknologi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*(3) Menguji spakah resiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*?, (4) Menguji apakah *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*?

Penelitian menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagungsebanyak 832 orang dengan sampel sebanyak90 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Analisis dalam penelitian menggunakan regresi linier berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) Variabel persepsi teknologi informasi, risiko, dan handling complain berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, (2) Variabel persepsi teknologi informasi berpngaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, (3) Variabel risiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, dan (4) Variabel *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

Kata kunci:Persepsi Teknologi, Resiko Teknologi, dan *Handling Complain*

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Technology Perceptions, Technology Risks, and Handling Complaints on Customer Interest in Using Internet Banking at Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung" Written by Mira Sintia Sukowati, NIM. 12401173310, Supervised by Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

With more than 92 million active users in 2019, Indonesia is the country with the fourth largest smartphone users in the world, enabling various online financial transactions. Conventional and sharia banks have adopted e-banking technology to make it easier for customers to access accounts, make transfers and pay bills via electronic devices such as smartphones. However, use of internet banking is influenced by perceptions of technology, risk of use, and trust, with many customers reluctant to use the service due to concerns about security and cost. This research explores the influence of technology perceptions, technology risks, and complaint handling on customer interest in using internet banking, with a case study at Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung.

Research objectives (1) Test whether technology, risk and handling simultaneously influence customer interest in using internet banking, (2) Test whether technology influences customer interest in using internet banking (3) Test whether risk influences customer interest in using internet banking?, (4) Test whether complaint handling has an effect on customer interest in using internet banking?

The research uses a quantitative research approach. This research was conducted at Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung. The population in this study were 832 customers of Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung with a sample of 90 people. Data collection methods in this research are observation, questionnaires and documentation. Analysis in research uses multiple linear regression.

The research results show that (1) Perception variables of information technology, risk, and complaint handling simultaneously influence customer interest in using internet banking, (2) Information technology perception variables influence customer interest in using internet banking, (3) Risk variables influence interest customers use internet banking, and (4) The complaint handling variable influences customer interest in using internet banking.

Keywords: Technology Perception, Technology Risk, and Handling Complaints