



PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RESIKO, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT MAHASISWA UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE

Silvia Veronika¹, Supardi Mursalin², & Rahmat Putra Ahmad Hasibuan³
^{1&2}*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu*
Email : *admin@mail.uinfasbengkulu.ac.id, supardi@mail.uinfasbengkulu.ac.id*
rahmatputrahasibuan@mail.uinfasbengkulu.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi, resiko, dan *handling complaint* terhadap minat mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI *Mobile*. Pada zaman ini perkembangan dunia teknologi yang semakin pesat baik teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan dalam segala bidang seperti dunia perbankan. Di dalam dunia perbankan terdapat perbankan digital yang diakses menggunakan internet seperti Bank Syariah Indonesia menggunakan BSI *Mobile* untuk melakukan transaksi perbankan dengan efektif dan efisien. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif pendekatan Asosiatif dengan menguji kualitas data dan hipotesis yang dilakukan dengan metode regresi linear berganda. Dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi variabel teknologi informasi (X1) $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh terhadap minat mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI *Mobile*, nilai signifikansi resiko (X2) $0,153 > 0,05$ artinya tidak terdapat pengaruh terhadap minat mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI *Mobile*, nilai signifikansi variabel *handling complaint* (X2) $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh terhadap minat mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI *Mobile*.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Resiko, *Handling Complaint*, Minat nasabah.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of information technology, risk, and complaint handling on UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu students' interest in using BSI Mobile. In this era, the world of technology is developing increasingly rapidly, both information technology and communication technology. Information technology can be used in all fields such as the banking world. In the banking world there is digital banking which is accessed using the internet, such as Bank Syariah Indonesia using BSI Mobile to carry out banking transactions effectively and efficiently. The research method uses a quantitative associative approach by testing the quality of data and hypotheses using the multiple linear regression method. With a total sample of 96 respondents. The research results show that the significance value of the information technology variable (X1) is $0.000 < 0.05$, meaning there is an influence on the interest of UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu students in using BSI Mobile, the risk significance value (X2) $0,153 > 0,05$ means there is no influence on interest. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu students in using BSI Mobile, the significance value of the complaint handling variable (X2) is $0.000 < 0.05$, meaning there is an influence on the interest of UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu students in using BSI Mobile.

Keyword : Information Technology, Risk, Handling Complaint, Customer Interest.

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. Perbankan sudah menjadi mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan masyarakat. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran atau melakukan penagihan (Hasan, 2011). Dalam dunia perbankan terdapat perbankan digital yang diakses menggunakan internet.

Perbankan digital merupakan salah satu layanan perbankan yang dapat diakses nasabah secara individual dengan bantuan internet sehingga bank dapat melayani nasabah dengan efisien, cepat dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah (*customer experience*). Dengan adanya pemanfaatan teknologi dapat memenuhi segala kebutuhan nasabah. Diharapkan perbankan digital dapat memungkinkan penggunaan teknologi agar dapat melakukan transaksi perbankan dengan efektif dan efisien.

Istilah teknologi informasi adalah menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai, dan manajemen. 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 *mobile banking* (Matnin et al, 2021). Perkembangan teknologi yang diterapkan Bank Syariah Indonesia yaitu *BSI Mobile*. *BSI Mobile* menjadi media informasi Bank Syariah Indonesia kepada nasabah.

Tujuan dari aplikasi *BSI Mobile* adalah agar nasabah dimudahkan dalam hal melakukan transaksi, memenuhi tuntutan pasar, serta meningkatkan kualitas layanan

pada bank. layanan yang ada pada *BSI Mobile* dan dapat digunakan oleh nasabah yaitu transfer, bayar tagihan, membeli *voucher*, cek saldo, *top up*, dan lain-lain. Sehingga dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Dibalik kemudahan yang ditawarkan oleh layanan *BSI Mobile* terdapat resiko, menurut pavlao, resiko adalah kondisi tidak pasti, dimana seseorang akan melakukan sebuah pertimbangan untuk bertransaksi dengan internet atau secara online (Soelistya & Agustina, 2018). Dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile* terdapat resiko yaitu resiko penipuan atau *hacker* dengan melakukan pengalihan dari situs palsu tanpa diketahui dan disadari oleh korban, kemudian mengambil data yang dimasukkan oleh korban sehingga masuk kedalam area yang menjadi permainan penipu tersebut serta kejahatan dunia maya yang bisa dikenal dengan sebutan *Cyber Crime*. Serta kejahatan *Cyber Crime* terjadi pada tanggal 8 Mei 2023. Pada saat itu aplikasi *BSI Mobile* diseluruh daerah Indonesia mengalami gangguan layanan yang disebabkan serangan *ransomwar*, sebanyak 1,5 TB data, termasuk 15 juta catatan pengguna dan data sandi untuk layanan dan akses internal diambil.

Dari berbagai resiko yang timbul pada layanan tersebut maka, nasabah memberikan *complain* atau pengaduan. *Complain* atau pengaduan merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga kesalahan atau kelalaian bank. Ketika hal itu terjadi, maka bank harus segera melakukan *handling complaint* tersebut agar loyalitas nasabah kembali dan citra perusahaan tetap terjaga. *Handling complaint* (penanganan keluhan nasabah) sebagai cara untuk menyelesaikan masalah-masalah nasabah. Salah satu masalah yang sering ada adalah masalah *BSI Mobile*.

Handling Complain sangat penting bagi perusahaan bank karena *Handling Complain* dapat memberikan kesempatan untuk mempererat hubungan bank dengan nasabah dan menciptakan loyalitas. Dimana ketika dalam *handling complaint* ini harus

dilakukan dengan cara yang baik dan benar. Pada saat penanganan keluhan hal yang harus di perhatikan adalah *empathy, quick response, apology, credibility, attentiveness*.

Penanganan keluhan tentu bukan untuk menjatuhkan citra perusahaan atau bank akan tetapi menjadikan keluhan sebagai suatu cara agar perusahaan atau bank melakukan *Improvement*. Penanganan seperti permintaan maaf, pemecahan masalah, sikap sopan dan penanganan keluhan secara cepat akan mempengaruhi retensi pelanggan. Keluhan dalam aplikasi BSI *Mobile* juga dirasakan oleh mahasiswa yang menggunakan BSI *Mobile*. Sehingga kegiatan transaksi pembayaran mahasiswa terganggu. Untuk mahasiswa, BSI *Mobile* sangat bermanfaat karena mahasiswa sekarang ini yang hidup di era digitalisasi yang menuntut mahasiswa agar melakukan kegiatannya dengan efektif dan efisien. BSI *Mobile* menjadi solusi untuk mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) sehingga tidak perlu antri ke bank (Nurdin et al, 2020).

Mahasiswa merupakan salah satu generasi Z yang sangat yang mengikuti adanya perkembangan teknologi dan kritis terhadap adanya perubahan teknologi. Sehingga mahasiswa ingin mengikuti perkembangan teknologi didunia perbankan terutama pada BSI *Mobile*. BSI *Mobile* sangat membantu mahasiswa melakukan transaksi *digital banking*.

TINJAUAN PUSTAKA

Teknologi Informasi

Menurut martin, teknologi informasi adalah teknologi informasi tidak hanya mencakup teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan data, tetapi juga teknologi komunikasi yang akan digunakan untuk mengirim data. Sedangkan teknologi informasi menurut undang-undang tentang teknologi informasi dan transaksi elektronik adalah suatu cara untuk mengumpulkan, memproduksi, menyimpan, mengolah, menerbitkan,

menganalisis, dan mendistribusikan informasi (Saufik, 2021).

Indikator-indikator Teknologi informasi seperti kemudahan, kelayakan, dapat dikontrol, kemanfaatan, efektifitas dan efisien serta meningkatkan produktifitas (Lestari, 2021).

Resiko

Resiko dapat didefinisikan sebagai wujud ataupun keadaan yang tidak pasti terkait suatu peristiwa yang barangkali terjadi di waktu yang akan datang dengan berbagai keputusan yang akan diambil tentunya dengan sebuah pertimbangan. Menurut W. Griffin dan Ronald J. Ebert, resiko adalah ketidakpastian tentang peristiwa masa depan (Fahmi, 2019).

Terdapat resiko dalam menggunakan *Mobile banking* seperti modus kejahatan *Online* atau *Cyber Crime, Pharming, Soofing, Keylogger, Phising, dan Sniffi* (Oktavianti, 2023). Adapun indikator-indikator resiko yaitu :

a. Resiko kinerja

Resiko kerja merupakan sesuatu yang mungkin terjadi pada saat melakukan suatu pekerjaan yang dapat berdampak buruk terhadap pekerjaan tersebut.

b. Resiko keuangan

Resiko keuangan merupakan sebuah kemungkinan yang berdampak pada kerugian keuangan.

c. Resiko informasi

Resiko informasi yaitu suatu kejadian yang dapat menimbulkan kekhawatiran pada diri seseorang (Musyaffi & Kayati, 2020).

Handling Complaint

Penanganan keluhan merupakan segala perbuatan atau tindakan *customer* atau nasabah yang beda disaat tidak puas akan layanan ataupun pembelian yang dilakukan di suatu bank atau perusahaan. *Customer* tidak puas pada saat apa yang terjadi harapannya dan yang dilakukan bank atau perusahaan tidak sesuai dengan

ekspektasinya dan ini akan berpengaruh kepada loyalitas *customer* kepada produk atau jasa perusahaan juga kena dampak (Putri et al, 2021).

Penanganan keluhan merupakan bagian dari kualitas suatu perusahaan dalam melakukan pelayanan, penanganan keluhan dapat dijadikan sebagai tolak ukur oleh perusahaan mengenai kinerja. Dalam memahami keluhan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Ketidakpuasan satu orang pelanggan akan berdampak panjang. Oleh karena itu, pengidentifikasian mengenai keluhan itu perlu dilakukan supaya tidak berdampak pada ketidakpuasan pelanggan yang berkepanjangan.

Minat Nasabah

Minat dapat didefinisikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah ataupun keinginan. Minat juga menjadi perantara dalam faktor-faktor rasional yang mempunyai dampak pada suatu perilaku (Oktavianingsih et al, 2023). Apa bila kita menaruh minat, itu berarti kita bersikap positif dalam berhubungan dengan objek atau lingkungan tersebut dengan demikian akan cenderung memberi perhatian dan melakukan tindakan lebih lanjut. Indikator-indikator minat yaitu minat transaksional, minat preferensial, minat

refresial, dan minat eksploratif (Bagastia, 2019).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah menjadi nasabah Bank Syariah, belum menggunakan BSI *Mobile*, dan mahasiswa generasi Z. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan rumus Lomeshow untuk pengambilan sampel. Analisis data dalam penelitian menggunakan SPSS 22, dengan menggunakan uji instrument data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk melihat dan mengukur valid atau tidaknya kuesioner dalam penelitian. Untuk menentukan valid atau tidaknya dengan membandingkan nilai r tabel dengan r hitung (Hermawan, 2016). Uji validitas menggunakan aplikasi IBM SPSS 22.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Butir Pernyataan | Nilai r hitung | Nilai r tabel | Keterangan |
|--------------------------|------------------|------------------|-----------------|------------|
| Teknologi Informasi (X1) | 1 | 0,705 | 0,33 | Valid |
| | 2 | 0,727 | 0,33 | Valid |
| | 3 | 0,687 | 0,33 | Valid |
| | 4 | 0,692 | 0,33 | Valid |
| | 5 | 0,77 | 0,33 | Valid |
| | 6 | 0,638 | 0,33 | Valid |
| Resiko (X2) | 1 | 0,372 | 0,33 | Valid |
| | 2 | 0,443 | 0,33 | Valid |
| | 3 | 0,646 | 0,33 | Valid |
| | 4 | 0,472 | 0,33 | Valid |
| Handling Complaint (X3) | 1 | 0,705 | 0,33 | Valid |
| | 2 | 0,789 | 0,33 | Valid |
| | 3 | 0,808 | 0,33 | Valid |
| | 4 | 0,788 | 0,33 | Valid |
| | 5 | 0,719 | 0,33 | Valid |
| | 6 | 0,76 | 0,33 | Valid |
| | 7 | 0,592 | 0,33 | Valid |
| | 8 | 0,826 | 0,33 | Valid |

| | | | | |
|------------------|----|-------|------|-------|
| | 9 | 0,662 | 0,33 | Valid |
| | 10 | 0,76 | 0,33 | Valid |
| Minat (Y) | 1 | 0,79 | 0,33 | Valid |
| | 2 | 0,773 | 0,33 | Valid |
| | 3 | 0,749 | 0,33 | Valid |
| | 4 | 0,678 | 0,33 | Valid |

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2024)

Hasil perhitungan uji validitas yang diujikan pada 96 responden pernyataan pada variabel Teknologi Informasi (X1), Resiko (X2), *Handling Complaint* (X3), dan Minat (Y) mempunyai r hitung yang lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ 0,33). Dari hasil tersebut maka kuesioner dapat dipakai dalam penelitian ini untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan terhadap variabel yang valid yang telah melalui uji validitas. Teknik yang digunakan dari uji reliabilitas adalah cronbach's Alpha dengan menggunakan taraf signifikansi 0,60².

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Nilai Hitung Cronbach's | | Keterangan |
|---------------------------------|-------------------------|--|------------|
| | Alpha | | |
| Teknologi Informasi (X1) | 0,947 | | Reliabel |
| Resiko (X2) | 0,95 | | Reliabel |
| <i>Handling Complaint</i> (X3) | 0,946 | | Reliabel |
| Minat Penggunaan BSI Mobile (Y) | 0,946 | | Reliabel |

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2024)

Kesimpulan dari uji reliabilitas menyatakan bahwa variabel teknologi informasi memiliki cronbach's alpha sebesar $0,947 > 0,60$ (taraf signifikansi) maka dapat dijelaskan bahwa variabel teknologi informasi bersifat reliabel yang memiliki arti jawaban dari responden terhadap pertanyaan mengenai variabel persepsi teknologi yaitu konsisten. Variabel resiko memiliki cronbach's alpha sebesar $0,950 > 0,60$ (taraf signifikansi) maka dapat disimpulkan bahwa variabel resiko bersifat reliabel. Variabel *handling complaint* memiliki cronbach's alpha sebesar $0,946 > 0,60$ (taraf signifikansi) maka dapat dijelaskan bahwa variabel *handling complaint* bersifat reliabel. Dan variabel minat menggunakan BSI *Mobile* memiliki cronbach's alpha sebesar

$0,946 > 0,60$ (taraf signifikansi) maka dapat diartikan bahwa variabel minat penggunaan BSI *Mobile* bersifat reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dapat dilakukan dengan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji Heteroskedastisitas.

Uji Normalitas.

Tujuan dari uji normalitas yaitu untuk mengetahui apakah data yang diperoleh pada penelitian berdistribusi normal atau mendekati normal. Adapun uji normalitas dengan menggunakan pengujian *Kolmogorov Smirnov* maka diperoleh hasil sebagai berikut : (Lestari, 2021)

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 96 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,55705410 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,079 |
| | Positive | ,049 |
| | Negative | -,079 |
| Test Statistic | | ,079 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .161 ^c |

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2024)

Pada tabel diperoleh hasil *output* uji Kolmogorov-Smirnov dengan nilai signifikansi 0,161 lebih besar (>) dari 0,05 yang berarti bahwa nilai tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolenieritas

Uji multikolenieritas merupakan bentuk pengujian untuk mengetahui hubungan atau kolerasi model regresi dengan variabel indenpenden (Mardiatmoko, 2020).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

| Model | | Coefficients ^a | | | | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------------------------|------------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | Tolerance | VIF |
| | | B | Std. Error | Beta | t | | |
| 1 | (Constant) | 2,614 | 1,429 | | 1,829 | ,071 | |
| | Teknologi Informasi | ,236 | ,052 | ,341 | 4,569 | ,000 | ,624 1,603 |
| | Resiko | -,089 | ,050 | -,111 | -1,777 | ,079 | ,890 1,123 |
| | Handling Complaint | ,215 | ,030 | ,528 | 7,064 | ,000 | ,620 1,614 |

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel uji multikolinieritas diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Variabel persepsi teknologi (X1) mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,624 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,603 < 10,0, hal ini menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terdapat korelasi di antara variabel indenpenden (X).
- 2) Variabel resiko (X2) mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,890 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,123 < 10,0, hal ini menunjukkan bahwa variabel resiko tidak terjadi multikolinieritas

atau tidak terdapat korelasi diantara variabel indenpenden (X).

- 3) Variabel *handling complaint* (Y) mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,620 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,1614 < 10,0, hal ini menunjukkan bahwa variabel *handling complaint* tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terdapat kolerasi di antara variabel indenpenden (Y).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam satu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varian yang dapat dilihat dari uji glejer dan pola pada grafik *scatterplot*.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Model | Coefficients ^a | | T | Sig. |
|---------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|------|
| | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | | |
| | B | Beta | | |
| (Constant) | 1.617 | .764 | 2.117 | .037 |
| Teknologi Informasi | .042 | .033 | .160 | .213 |
| Resiko | .006 | .045 | .014 | .900 |
| Handling Complaint | -.039 | .021 | -.258 | .060 |

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel di atas dapat di analisis yaitu :

1. Variabel X1 yaitu teknologi informasi mempunyai nilai signifikansi $0,213 > 0,05$, hal ini menunjukkan variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas dengan kata lain dari satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap.
2. Variabel X2 yaitu resiko mempunyai nilai signifikan $0,900 > 0,05$, maka dapat diartikan bahwa variabel X2 tidak terjadi heterostedastisitas atau varians dari satu pengamatan ke penggunaan lain tetap.

3. Variabel X3 yaitu *handling complaint* mempunyai nilai signifikansi $0,060 > 0,05$, maka dapat diartikan bahwa variabel X3 tidak terjadi heterostedastisitas dengan kata lain dari satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap.

Uji Ketetapan Model

Uji F Simultan

Uji F simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (teknologi informasi, resiko, dan *handling complaint*) secara siltultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (minat).

Tabel 6. Hasil Uji F Simultan

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | . Regression | 476.619 | 3 | 158.873 | 62.298 | .000 ^b |
| | Residual | 234.621 | 92 | 2.550 | | |
| | Total | 711.240 | 95 | | | |

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2024)

Berdasarkan pengolahan data yang didapat yaitu nilai F hitung melebihi taraf batas F tabel ($62,298 > 23$) , maka dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan bahwa H0 ditolak dan H4 diterima dan nilai signifikansi secara statistik ($0,000 < 0,05$) sehingga terdapat pengaruh. Artinya bahwa kombinasi Teknologi Informasi, Resiko, dan *Handling Complaint* memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam

penggunaan BSI *Mobile* pada mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Uji Koefisien Determinan

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

Tabel 7. Uji Koefisien Determinan

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .819 ^a | .670 | .659 | 1.597 |

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa nilai *R Square* sebesar 0,670. Hal ini berarti bahwa teknologi informasi, resiko dan *handling complaint* memiliki pengaruh positif dan berpengaruh sebesar 67 % terhadap minat mahasiswa dalam penggunaan *BSI Mobile*, sedangkan sisanya sebesar 33 % dipengaruhi oleh

variabel lain diluar variabel yang diteliti oleh peneliti.

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Regresi berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tak bebas atau variable dependen (Y) dengan variabel independen (X1, X2 dan X3).

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | T | Sig. |
| 1 | (Constant) | 1,146 | 1,181 | | ,970 | ,334 |
| | Teknologi Informasi | ,252 | ,052 | ,367 | 4,893 | ,000 |
| | Resiko | ,101 | ,070 | ,094 | 1,442 | ,153 |
| | <i>Handling Complaint</i> | ,202 | ,032 | ,501 | 6,312 | ,000 |

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel diatas bahwa hasil analisis regresi linear berganda dimana nilai koefisien untuk variabel teknologi informasi sebesar 0,252, variabel resiko 0,101 variabel *handling complaint* sebesar 0,202 dengan nilai-nilai konstanta sebesar 1,146. Sehingga model persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e$$

$$Y = 1,146 + 0,252X1 + 0,101X2 + 0,202X3 + e$$

Dapat diinterpretasikan dari hasil uji analisis regresi linear berganda yaitu:

a. Nilai konstanta 1,146 bernilai positif .Hal ini menunjukkan hubungan yang searah antara variabel bebas X dan variabel terikat Y. Nilai variabel bebas Y atau minat nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile* adalah 1,146 jika semua variabel

X (independen) bernilai 0 atau tidak ada berubah.

- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel teknologi informasi (X1) memiliki nilai 0,252 atau 25,2% yang bersifat positif. Hal tersebut berarti jika teknologi informasi mengalami kenaikan 1 skor, maka minat nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile* akan naik 0,252 atau 25,2% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstan.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel risiko (X2) memiliki nilai 0,101 atau 10,1 % bersifat positif. dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstanta jika resiko mengalami kenaikan 1 skor, maka minat nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile*

akan naik 0,101 atau 10,% dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstan.

- d. Nilai koefisien regresi untuk variabel *handling complaint* (X3) bernilai positif yaitu sebesar 0,202 atau 20,2%. Dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dari model regresi dianggap konstan jika *handling complaint* mengalami kenaikan 1 skor, maka minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* mengalami kenaikan 0,202 atau 20,2%.

Dari persamaan regresi berganda dapat dilihat bahwa variabel *handling complaint* yang paling berpengaruh signifikan 737 sebanding dengan variabel lainnya yaitu sebesar 0,353 atau 35,3%.

Uji t Parsial

Uji t parsial digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen (teknologi informasi, resiko dan *hadling complaint*) terhadap variabel dependen (minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*).

Tabel 9. Hasil Uji t Parsial

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | |
| | B | Std. Error | Beta | T | Sig. | |
| 1 | | | | | | |
| | (Constant) | 1,146 | 1,181 | | ,970 | ,334 |
| | Teknologi Informasi | ,252 | ,052 | ,367 | 4,893 | ,000 |
| | Risiko | ,101 | ,070 | ,094 | 1,442 | ,153 |
| | Handling Complaint | ,202 | ,032 | ,501 | 6,312 | ,000 |

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2024)

Berdasarkan hasil uji T pada tabel di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Variabel teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* nilai Thitung variabel persepsi teknologi 4,893 > 1,98609 (T tabel) dan nilai signifikansi dari variabel teknologi informasi (X1) 0,000 < 0,05, hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel teknologi terhadap variabel minat nasabah penggunaan BSI *Mobile*. Maka dapat dikatakan bahwa H1 diterima.
2. Variabel resiko terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* nilai Thitung variabel resiko 1,442 < 1.98609 dan nilai signifikansi variabel resiko (X2) 0,153 > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa H2 ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel resiko terhadap minat nasabah dalam

penggunaan BSI *Mobile*. Maka dapat dikatakan bahwa H1 ditolak.

3. Variabel *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* nilai T hitung variabel *handling complaint* 6,312 > 1.98609 dan nilai signifikansi variabel *handling complaint* (X3) 0,000 < 0,05, hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*.

Teknologi Informasi terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile

Dari hasil uji t variabel teknologi informasi terhadap variabel minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan. Hal ini dapat dibuktikan T hitung variabel teknologi informasi 4,893 > 1.98609 (T tabel) dan nilai signifikansi dari variabel teknologi informasi (X1) 0,000 < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa H1 diterima. Artinya terdapat

pengaruh secara signifikan antara variabel teknologi informasi terhadap variabel minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Matnin, Aang Kunaifi, Ach Ubaidillah variabel Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling Complaint* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet Banking. Variabel Persepsi Teknologi, dan *Handling Complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah (Matnin et al, 2021).

Jadi, hasil analisis diatas menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* hal ini dikarenakan dengan berkembangnya zaman adanya digitalisasi kegiatan sangat membantu kegiatan transaksi, selain memudahkan adanya BSI *Mobile* dapat mengurangi mobilitas masyarakat sehingga tidak menghambat pekerjaan yang lain karena kegiatan transaksi ekonomi dapat tetap dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Resiko terhadap Minat nasabah menggunakan BSI Mobile

Hasil dari uji t bahwa resiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai T hitung variabel resiko $1,442 < 1,98609$ dan nilai signifikan variabel resiko (X2) $0,153 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel resiko terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*. Maka dapat dikatakan bahwa H2 ditolak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Putra pada tahun 2021 yang mengatakan teknologi informasi tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah penggunaan BSI *Mobile*, resiko tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*, dan *handling complaint* berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* (Putra, 2021).

Jadi, hasil analisis diatas menunjukkan bahwa variabel resiko (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* karena pihak bank BSI menjamin keamanan nasabah saat menggunakan BSI *Mobile* selain itu bank BSI dilengkapi sistem keamanan yang baik untuk melindungi data pribadi nasabah. Bank BSI memiliki *call center* yang dapat dihubungi kapanpun jika nasabah merasa terdapat sesuatu yang mencurigakan untuk memastikan hal tersebut, sehingga resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*.

Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah dalam peanggunaan BSI Mobile

Hasil dari uji t variabel *handling complaint* berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai t hitung variabel *handling complaint* $6,312 > 1,98609$ dan nilai signifikan variabel *handling complaint* (X3) $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima dan H0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel *hendling complaint* terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Oktavianti pada tahun 2022 yang mengatakan bahwa variabel *Handling Complaint* terdapat pengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* (Oktavianti, 2023).

Jadi, hasil analisis diatas menunjukkan bahwa *handling complaint* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*, ketika nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan pihak bank akan mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank BSI khususnya dalam penggunaan BSI *Mobile*.

Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling Complaint secara simultan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI Mobile

Berdasarkan hasil *output* untuk nilai F hitung sebesar dan F tabel sebesar karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($62,298 > 23$) dan signifikan ($0,000 < 0,05$). Artinya hipotesis H₀ ditolak dan H₄ diterima dengan kata lain teknologi informasi, resiko, dan *handling complaint* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* secara simultan (bersaman).

Minat nasabah BSI *Mobile* dipengaruhi oleh kombinasi empat faktor, antara lain teknologi informasi (TI), resiko, dan *handling complaint*. Dibandingkan dengan faktor lain, teknologi informasi memiliki dampak terbesar terhadap minat nasabah terhadap BSI *Mobile*. Berdasarkan nilai Beta, variabel Teknologi Informasi memiliki angka koefisien terbesar, yaitu 0,252 selain itu, nasabah yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* menyukai betapa cepat dan nyaman aplikasi tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pengolahan data yang sudah dilaksanakan memiliki kesimpulan sebagai yaitu dalam pengujian parsial atau uji t, menghasilkan variabel Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* pada mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Variabel Resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* pada mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Variabel *Handling Complaint* berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* pada mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Sedangkan hasil dari uji F atau simultan, menunjukkan bahwa teknologi informasi, resiko, dan *handling complaint* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* pada mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

Bagastia, Mohamad Irfan. 2019. Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Risiko

terhadap Minat menggunakan Mobile Banking dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang). Iain Salatiga. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga .

Fahmi, Irham. 2019. *Manajemen Risiko Teori, Kasus, Dan Solusi*. Alfabeta. Bandung.

Hasan, Nurul Ichsan. 2014. *Pengantar Perbankan*. Gaung Persada Press Grup. Jakarta.

Hermawan, sigit., & Amirullaah. 2016. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Media Nusa Creative. Malang

Lestari, Ranti Dewi. 2021. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Mobile Banking (Bank Syariah Indonesia). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Mardiatmoko, Gun. 2020. Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), p. 333–342.

Matnin., Kunaifi, Aang., & Ubaidillah, Ach. 2021. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bprs Bakti Sumekar Cabang Pragaan). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), p. 176–190.

Musyaffi, Ayatulloh Michael., & Kayati. 2020. Dampak Kemudahan dan Risiko Sistem Pembayaran QR Code: Technology Acceptance Model (TAM) Extension. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), p. 161-176.

Nurdin., Ningrum, Rukma., Bachmid, Sofyan., & Jalil, Abdul. 2020. Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan

Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 3(1), p. 30-45.

Accounting and Management Journal, 1(2), p.1-12.

- Oktavianingsih, Ani., Mursalin, Supardi., & Hartini, Kustin. 2023. Analisis Edukasi, Motivasi Investasi Dan Modal Terhadap Minat Berinvestasi Saham Syariah (Studi Pada Siswa SMA Negeri 7 Kota Bengkulu). *JIBMA : Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 10(1), p. 1-14.
- Oktovianti, Dewi Elyza. 2023. Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Dalam menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta). *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta*.
- Putra, Rudiamyah. 2021. Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus di PT. Bank SUMUT KCSy H. M. Yamin). *Skripsi, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*.
- Putri, Shavira Zulfa Eka. 2021. Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang*.
- Saufik, Iman. 2021. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yayasan Prima Agus Teknik. Semarang.
- Soelistya, Djoko., & Agustina, Heni. 2018. Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking dan Persepsi Resiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya).