

Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung

Rissa Aulia¹, Adi Indradi Wazdi²

¹Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

²Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia
rissaaulia2018ps@gmail.com

Received : Aug' 2022 Revised : Aug' 2022 Accepted : Aug' 2022 Published : Aug' 2022

ABSTRACT

Based on observations, that the background of this research is that there is a lack of customers who use internet banking. This is caused by several factors including differences in perceptions of information technology, risk and complaint handling. This study aims to determine how the effect of information technology perception, risk and complaint handling both on customer interest in using partial and simultaneous Internet Banking at BSI Syariah KC Suniaraja Bandung. The research object of this report is Perception of Information Technology Risk, and Handling Complaint to Customer Interest in using Internet Banking at BSI Suniaraja Bandung. The results of the study show that there is an influence between the Information Technology Perception variable on Customer Interest, which is 1.2% or t count of $2.290 > 1.989$, There is an influence between the Risk variable on Customer Interest which is 2.3%. Or t count $11.870 > 0.256$ with a significant value of $0.049 < 0.1$. There is a significant influence on the Handling Complaint variable on customer interest, which is 35.1%, it can be seen from the t count of $13.310 > 0.256$ with a significant value of $0.007 < 0.1$. Simultaneously there is a significant influence on the variable Perception of Information Technology, Risk to Customer Interest, which is 36.5%, this can be seen from the F count of $18.430 > 2.270$ and a significant value of $0.000 < 0.1$.

Keywords: Customer Interest; Handling Complaint; Perception of Information Technology; Risk.

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi, bahwa yang melatarbelakangi penelitian ini adalah terdapat kurangnya jumlah nasabah yang menggunakan *internet banking* Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa faktor diantaranya perbedaan persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Persepsi Teknologi informasi, Risiko dan *Handling Complaint* baik terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* persial maupun simultan di BSI Syariah KC Suniaraja Bandung. Objek penelitian laporan ini yaitu Persepsi Teknologi Informasi Risiko, dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* di BSI Suniaraja Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Persepsi Teknologi Informasi terhadap Minat Nasabah yaitu sebesar 1,2% atau t hitung sebesar $2,290 > 1,989$, Terdapat pengaruh antara variabel Risiko terhadap Minat Nasabah yaitu sebesar 2,3%. Atau t hitung $11,870 > 0,256$ dengan nilai signifikan $0,049 < 0,1$. Terdapat pengaruh secara signifikan pada variabel *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah yaitu sebesar 35,1% hal ini dapat dilihat dari t hitung sebesar $13,310 > 0,256$ dengan nilai signifikan $0,007 < 0,1$. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Persepsi Teknologi Informasi, Risiko terhadap Minat Nasabah yaitu 36,5% hal ini dapat dilihat dari F_{hitung} sebesar $18,430 > 2,270$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,1$.

Kata Kunci : *Handling Complaint*; Minat Nasabah; Persepsi Teknologi Informasi; Risiko.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan dalam sektor ekonomi suatu negara salah satunya ditandai dengan berkembangnya industri perbankan, dimana semakin berkembangnya dunia perbankan ini maka akan semakin baik juga pertumbuhan dalam sektor ekonomi negara itu[1]. Di era perkembangan zaman ini, mudahnya akses serta transaksi pada era digital ini sangat membantu para pemakai untuk melakukan semua aktivitas ekonomi dalam kurun waktu yang cukup singkat. Eksistensi ekonomi digital dapat ditandai oleh maraknya perkembangan suatu model bisnis ataupun transaksi bisnis yang menggunakan internet sebagai sarana komunikasi, transaksi, kerjasama, dan kolaborasi antar individu atau kelompok[1].

Perbankan syariah juga mempunyai karakteristik familiar yang sangat erat pada industri perbankan yaitu suatu industri yang penuh peraturan, serta industri yang berlandaskan pada kepercayaan. Sistem tersebut di Indonesia dijalankan menggunakan prinsip bagi hasil, mengutamakan nilai kebersamaan, persaudaraan, serta penghindaran unsur spekulatif pada tiap transaksinya[2].

Aplikasi yang fungsinya guna memberikan sebuah kemudahan dalam bertransaksi pada layanan perbankan dengan *smartphone* secara aman, cepat, mudah serta bisa dijalankan kapan dan dimana saja hingga tidak memerlukan penggunanya datang ke bank langsung. Peningkatan layanan yang diberikan oleh bank-bank teknologi berupa *E-Banking (Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine/ATM)* memiliki pengaruh yang kuat terhadap minat nasabah. *Internet Banking* sangat erat kaitannya dengan minat nasabah. Tingginya tingkat nasabah *internet Banking*, maka akan semakin tinggi juga minat nasabah. Pemanfaatan oleh masyarakat pada jasa serta layanan dalam perbankan yang modern, efektif, serta efisien melalui *internet banking* sangat tinggi[3].

Internet telah mengembangkan *internet banking* sehingga memudahkan nasabah guna bertransaksi melalui *internet banking* kapan saja, di mana saja[4]. Teknologi informasi yang telah digunakan oleh kalangan masyarakat untuk melakukan kegiatan dan memenuhi kebutuhannya, baik secara kolektif maupun individual. menjalankan fungsi atau perilakunya dalam mengaplikasikan teknologi dalam konteks pekerjaannya[5].

Keuntungan menggunakan *Internet Banking* tentu hal ini tidak lepas dari risiko yang dapat timbul baik dari segi keamanan maupun stabilitas sistem dan mengakibatkan hilangnya data-data penting. Transaksi dari limit yang telah ditentukan di Bank BSI KC Suniaraja Bandung adalah sekitar 50jt s/d 200jt. Faktor risiko diperhitungkan oleh nasabah yang menggunakan layanan *internet banking*, risiko didefinisikan sebagai ketidakpastian yang mengarah pada penurunan tingkat keuntungan yang berbeda, dapat terjadi baik dalam keamanan atau stabilitas sistem dan menyebabkan hilangnya data penting dan ini adalah penyebab kurangnya minat nasabah dalam penggunaan *internet banking*[6].

Penggunaan *internet banking* mengalami kesalahan atau resiko, maka nasabah memiliki hak mengadu pada pihak bank untuk segera mengatasi dan menghindari resiko. Penanganan keluhan atau *handling complaints* yaitu layanan bank yang dikeluarkan nasabah apabila dalam pemakaian *internet banking*

mengalami kesalahan maupun risiko, maka nasabah memiliki hak untuk mengajukan keluhan pada pihak bank guna mendapatkan penanganan secara cepat serta akurat[7]. Berdasarkan data 5 tahun terakhir jumlah nasabah yang menggunakan layanan internet banking dapat dilihat dari tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking Bank BSI KC Suniaraja Bandung

Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan	Jumlah Nasabah Pengguna Internet Banking	Jumlah Nasabah Bukan Pengguna Internet Banking	Perse ntase (%)
2017	15.836	6.335	9.501	-
2018	17.356	6.943	10.413	9,5
2019	14.537	5.815	8.722	-16,2
2020	16.926	6.771	10.155	16,4
2021	19.196	7.679	11.517	13,4

Sumber : Bank BSI KC Suniaraja Bandung 2022

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* di bank BSI KC Suniaraja Bandung mengalami fluktuatif dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 jumlah nasabah berjumlah 15.836, pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 9,5% , pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar -16,2% , pada tahun 2020 mengalami kenaikan berjumlah 16,4% dan pada tahun 2021 kembali mengalami kenaikan sebesar 13,4%.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Rosita selaku *Customer Service* BSI KC Suniaraja Bandung menyebutkan bahwa jumlah nasabah yang menggunakan *internet banking* mengalami fluktuasi. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa faktor diantaranya perbedaan persepsi teknologi informasi, risiko dan *handling complaint*. Besarnya pengguna *internet banking* hanya sebesar 40%. Dari jumlah nasabah yang membuka tabungan di BSI KC Suniaraja Bandung. Pengguna *internet banking* didominasi oleh Nasabah yang membuka tabungan melalui perusahaan dan sisanya sebesar 60% tidak menggunakan *internet banking*. Oleh karena itu, dilakukanlah evaluasi untuk meningkatkan minat nasabah dalam pemanfaatan *internet banking*. Salah satunya melalui *handling complaint* seperti pelaporan data, penginputan data, dan resiko yang biasa terjadi dalam penggunaan *internet banking* dikarenakan aktivasi masih harus digunakan SMS.

METODE

Penelitian ini bersifat kuantitatif asosiatif yang memiliki tujuan guna mengetahui minat nasabah kuantitatif yaitu metode yang memiliki dasar pada filsafat *positivisme*, dipakai untuk menelaah pada populasi atau suatu sampel tertentu, pada tekniknya pengambilan sampel juga yang umum dilaksanakan secara acak, perolehan data memakai instrumen penelitian, serta menganalisis datapun bersifat kuantitatif atau dikenal juga statistik yang bertujuan menguji hipotesis yang mana sudah ditentukan[8]. Asosiatif yaitu suatu penelitian yang sifatnya menanyakan kaitannya diantara dua atau lebih variabel. Hubungan asosiatif yang menimbulkan sebab akibat. Maka dari itu, pada penelitian ini ada

dua jenis variabel dimana variabel independen atau dikenal sebagai variabel yang mempengaruhi variabel lain serta variabel dependen atau dikenal sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain[9].

Data yang dipakai pada penelitian ini merupakan data primer yang perolehannya dari kuesioner, wawancara dan pertanyaan yang dilakukan mengenai pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* yang dipilih sebagai objek dari penelitian ini.

Adapun analisis dan rancangan uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis koefisien determinasi, analisis regresi berganda, analisis korelasi berganda, uji t dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi terhadap Minat Nasabah di Bank BSI KC Suniaraja Bandung

Berikut hasil perhitungan dari analisis koefisien determinasi persepsi teknologi informasi dengan menggunakan *software* SPSS.

Tabel 2. Analisis Koefisien Determinasi Persepsi Teknologi Informasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.107 ^a	.012	.001	3.32079
a. Predictors: (Constant), Persepsi teknologi informasi				
b. Dependent Variable: Minat nasabah				

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa (R^2) 0,012 atau 1,2% yang berarti besarnya pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah adalah sebesar 1,2% dan sisanya 98,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berikut hasil perhitungan dari Uji t Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dengan menggunakan *software* SPSS.

Tabel 3. Uji t Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi

Coefficients ^a						
Model		Unstanardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.489	1.410		19.498	.000
	persepsi informasi teknologi	-.183	.071	-.251	-2.571	.012
a. Dependent Variable: Minat nasabah						

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui t hitung sebesar $19,498 > 0,256$ dengan nilai signifikan $0,12 < 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Nasabah di BSI KC Suniaraja Bandung.

Pengaruh Risiko terhadap Minat Nasabah di Bank BSI KC Suniaraja Bandung

Berikut hasil perhitungan dari Analisis Koefisien Determinasi Risiko dengan menggunakan *software* SPSS.

Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi Risiko

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.150 ^a	.023	.013	3.30228
a. Predictors: (Constant), resiko				
b. Dependent Variable: Minat nasabah				

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa (R^2) 0,023 atau 2,3% yang berarti besarnya pengaruh Risiko terhadap Minat Nasabah adalah sebesar 2,3% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berikut hasil perhitungan dari Uji t Risiko dengan menggunakan *software* SPSS.

Tabel 5. Uji t Risiko

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.497	1.727		11.870	.000
	Resiko	.074	.037	.197	1.994	.049
a. Dependent Variable: Minat nasabah						

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui t hitung sebesar $11,870 > 0,256$ dengan nilai signifikan $0,049 < 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, Risiko berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Nasabah di Bank BSI KC Suniaraja Bandung.

Pengaruh Handling Complaint terhadap Minat Nasabah di Bank BSI KC Suniaraja Bandung

Berikut hasil perhitungan dari Analisis Koefisien Determinasi Handling Complaint dengan menggunakan *software* SPSS.

Tabel 6. Analisis Koefisien Determinasi *Handling Complaint*

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593 ^a	.351	.345	2.69039
a. Predictors: (Constant), handling complain				
b. Dependent Variable: Minat nasabah				

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa (R^2) 0,351 atau 35,1% yang berarti besarnya pengaruh *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah adalah sebesar 35,1% dan sisanya sebesar 64,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berikut hasil perhitungan dari Uji t *Handling Complaint* dengan menggunakan software SPSS.

Tabel 7. Uji t *Handling Complaint*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.845	1.491		13.310	.000
	handling complain	.094	.034	.268	2.757	.007
a. Dependent Variable: Minat nasabah						

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui t hitung sebesar 13,310 > 0,256 dengan nilai signifikan 0,007 < 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, *Handling Complaint* berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Nasabah di Bank BSI KC Suniaraja Bandung.

Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* secara Simultan terhadap Minat Nasabah di Bank BSI KC Suniaraja Bandung

Berikut hasil perhitungan analisis korelasi berganda Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah menggunakan software SPSS.

Tabel 8. Analisis Korelasi Berganda

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.605 ^a	.365	.346	2.68822	.365	18.430	3	96	.000
a. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Persepsi Teknologi Informasi, Risiko									

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui nilai analisis korelasi berganda sebesar 0,605 dengan nilai signifikan 0,000 yang berarti terdapat hubungan yang sedang antara Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah di Bank BSI KC Suniaraja Bandung.

Berikut hasil perhitungan analisis regresi berganda Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah dengan menggunakan *software* SPSS.

Tabel 9. Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.935	3.220		3.086	.003
	Persepsi Teknologi Informasi	-.080	.086	-.076	-.935	.352
	Risiko	.048	.044	.088	1.072	.286
	Handling Complaint	.296	.042	.581	7.103	.000

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Berdasarkan tabel 9 maka didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 9,935 - 0,080 X_1 + 0,048 X_2 + 0,296 X_3$$

1. Konstanta a = 9,935 jika ada Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* maka Minat Nasabah mengalami kenaikan sebesar 9,935.
2. Nilai koefisien X1 = -0,080 menyatakan bahwa setiap kenaikan Persepsi Teknologi Informasi sebesar satu satuan maka akan mempengaruhi kenaikan Minat Nasabah sebesar -0,080. Koefisien bernilai negatif maka artinya terjadi hubungan negatif antara Persepsi Teknologi Informasi dengan Minat Nasabah.
3. Nilai koefisien X2 = menyatakan bahwa setiap kenaikan Risiko sebesar satu satuan maka akan mempengaruhi Minat Nasabah sebesar 0,048. Koefisien bernilai positif maka artinya terjadi hubungan positif antara Risiko dengan Minat Nasabah.
4. Nilai koefisien X3 = menyatakan bahwa setiap kenaikan *Handling Complaint* sebesar 0,296 satu satuan maka akan mempengaruhi Minat Nasabah sebesar 0,296. Koefisien bernilai positif maka artinya terjadi hubungan positif antara *Handling Complaint* dengan Minat Nasabah.

Berikut hasil perhitungan analisis koefisien determinasi Persepsi Teknologi Informasi , Risiko dan *Handling Complaint* dengan Minat Nasabah menggunakan *software* SPSS.

Tabel 10. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.605 ^a	.365	.346	2.68822
a. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Persepsi Teknologi Informasi, Risiko				

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui (R^2) 0,365 atau 36,5% yang berarti besarnya pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah adalah sebesar 36,5% dan sisanya 63,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berikut hasil perhitungan dari Uji F Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah dengan menggunakan *software* SPSS.

Tabel 11. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	399.564	3	133.188	18.430	.000 ^b
	Residual	693.746	96	7.227		
	Total	1093.310	99			
a. Dependent Variable: Minat Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Handling Complaint, Persepsi Teknologi Informasi, Risiko						

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 18.430 > 2,70 dan nilai signifikan 0,000 < 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah di Bank BSI KC Suniaraja Bandung.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pada variabel Persepsi Teknologi Informasi terhadap Minat Nasabah di BSI KC Suniaraja Bandung. Hal ini dapat dilihat dari t hitung sebesar 19,498 > 0,256 dengan nilai signifikan 0,012 < 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sebesar 1,2% dan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa (R^2) 0,012 atau 1,2% yang berarti besarnya pengaruh variabel Persepsi Teknologi Informasi (X_1) terhadap variabel Minat Nasabah (Y) adalah sebesar 1,2% dan sisanya 98,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang bukan variabel X dan Y . Terdapat pengaruh secara signifikan pada variabel Risiko terhadap Minat Nasabah di BSI KC Sniaraja Bandung. Hal ini dapat dilihat dari t hitung sebesar 11,870 > 0,256 dengan nilai signifikan 0,049 < 0,01 maka dapat

disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sebesar 2,3%. Terdapat pengaruh secara signifikan pada variabel *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah di BSI KC Sniaraja Bandung. Hal ini dapat dilihat dari t hitung sebesar $13,310 > 0,256$ dengan nilai signifikan $0,007 < 0,01$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sebesar 35,1%. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Persepsi Teknologi Informasi, Risiko terhadap Minat Nasabah di BSI KC Suniaraja Bandung. Hal ini dapat dilihat dari F_{hitung} sebesar $18,430 > 2,70$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,01$ hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sebesar 36,5%.

Adapun saran bagi Bank BSI KC Suniaraja yaitu diharapkan karyawan di bank BSI KC Suniraja Bandung lebih memperhatikan keramahan yang diberikan kepada nasabah. Karena berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada nasabah, dengan salah satu pernyataan yaitu "Anda Puas dengan keramahan yang diberikan staff *internet banking* saat menangani keluhan anda" memiliki tanggapan ragu-ragu 50% responden. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bank BSI KC Suniaraja Bandung tidak memperhatikan keramahan kepada nasabah, serta diharapkan pihak Bank menciptakan *website* yang efektif dan efisien. Karena berdasarkan data yang dihasilkan melalui kuesioner pada salah satu pernyataan yaitu "saya merencanakan untuk melanjutkan penggunaan *internet banking* karena membuat transaksi lebih mudah" memiliki tanggapan ragu-ragu 51% responden hal ini menunjukkan kurang efektif dan efisien *website* yang dibuat oleh pihak bank.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Febriyani and I. Mursidah, "Ekonomi dan Perbankan Syariah di Tengah Era Digital," *Muamalatuna*, vol. 12, no. 2, pp. 1-14, 2020.
- [2] H. Werdi Apriyanti, "Perkembangan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia : Analisis Peluang Dan Tantangan," *Maksimum*, vol. 8, no. 1, p. 16, 2018, doi: 10.26714/mki.8.1.2018.16-23.
- [3] F. Laila, "Layanan Mobile Banking, Internet Banking, Dan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pt Bank Syariah ...," 2021.
- [4] A. L. Sari, "Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank Syariah Mandiri Kc 16 Ilir Palembang," *Pap. Knowl. Towar. a Media Hist. Doc.*, pp. 12-26, 2020.
- [5] A. M. Tam, "Pengaruh minat perilaku terhadap," vol. 6, no. 1, pp. 88-113, 2012.
- [6] R. Putra, "Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan Handling Complaint

- Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus PT. Banks Sumut KCSy HM Yamin),” 2021.
- [7] Matni, A. Kunaifi, and A. Ubaidillah, “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi , Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan),” *J. Ekon. Syariah Pelita Bangsa*, vol. 06, no. 02, pp. 176–190, 2021.
- [8] H. Sciences, “Jurnal Bab III Asosiatif,” vol. 4, no. 1, pp. 1–23, 2016.
- [9] Fitria, “Fitria, ‘chemical information,’vol.53, no.9, pp. 1689-1699, 2013.,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013.