

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN TEKNOLOGI
INFORMASI, RISIKO DAN HANDLING OF
COMPLAINTS TERHADAP MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN DIGITAL
TRANSAKSI
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia
KCP Sribhawono Lampung Timur)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh :

DWI PUSPITASARI

NPM. 1951020304

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2023 M**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN TEKNOLOGI
INFORMASI, RISIKO DAN HANDLING OF
COMPLAINTS TERHADAP MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN DIGITAL
TRANSAKSI
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia
KCP Sribhawono Lampung Timur**



Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh :

DWI PUSPITASARI

NPM. 1951020304

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing 1 : Dr. Ahmad Habibi., S.E. M.E

Pembimbing 2 : Anas Malik, M.E.Sy

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2023 M**

ABSTRAK

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi digital banking di dalam negeri mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 triliun., Namun, jika dirunut lima tahun ke belakang, pada April 2023 nilai transaksi perbankan digital secara nasional sudah tumbuh 158% dibanding April 2018. Hal ini menunjukkan, meski kerap terjadi fluktuasi secara bulanan, dalam jangka panjang tren penggunaan layanan digital banking di Indonesia cenderung menguat. Dari berbagai serangan siber yang terjadi, secara global sektor keuangan merupakan sektor yang paling sering terkena insiden siber. Menurut institusi Pusat Operasi Keamanan Siber Nasional Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), sepanjang tahun 2020 telah terjadi 495 juta serangan siber. Angka itu naik 5 kali lipat dibanding tahun sebelumnya yang sebanyak 228 juta serangan siber. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Apakah persepsi kemudahan teknologi informasi, risiko dan handling of complaints berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di BSI Kcp Sribhawono Lampung Timur. Tujuan dalam penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui apakah pengaruh persepsi kemudahan teknologi informasi, risiko dan handling of complaints berpengaruh secara parsial dan simultan minat nasabah menggunakan digital transaksi di BSI Kcp Sribhawono Lampung Timur.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sifat asosiatif. sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Dalam penelitian ini Teknik yang digunakan adalah *probability sampling*. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik survey menggunakan kuesioner/angket. Metode analisis menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f), kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS 24.

Hasil penelitian dan analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel persepsi kemudahan teknologi informasi dan variabel *handling of complaints* berpengaruh positif dan signifikan, variabel risiko berpengaruh negative dan signifikan. Sedangkan secara simultan dapat dijelaskan bahwa variabel persepsi kemudahan teknologi informasi, risiko, dan *handling of complaints* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di BSI Kcp Sribhawono Lampung Timur.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi, Risiko, *Handling Of Complaints*, Digital Transaksi

ABSTRACT

Based on data from Bank Indonesia (BI), throughout April 2023 the value of digital banking transactions in the country reached IDR 4,264.8 trillion or almost IDR 4.3 trillion. However, if we look back five years, in April 2023 the value of digital banking transactions Nationally, it has grown 158% compared to April 2018. This shows that, although there are often monthly fluctuations, in the long term the trend in the use of digital banking services in Indonesia tends to strengthen. Of the various cyberattacks that occur, globally the financial sector is the sector most frequently affected by cyber incidents. According to the National Cyber Security Operations Center, National Cyber and Crypto Agency (BSSN), throughout 2020 there were 495 million cyberattacks. This figure has increased 5 times compared to the previous year when there were 228 million cyberattacks. The formulation of the problem in this research is: Does the perception of ease of information technology, risk and handling of complaints have a partial and simultaneous effect on customer interest in using digital transactions at BSI Kcp Srihawono East Lampung. The aim of this research is: To find out whether the perceived ease of information technology, risk and handling of complaints have a partial and simultaneous effect on customer interest in using digital transactions at BSI Kcp Srihawono East Lampung.

In this research the author used quantitative research methods with associative properties. The data source in this research is primary data. In this research, the technique used is probability sampling. The sample for this research was 100 respondents taken using survey techniques using questionnaires. The analysis method uses validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis tests (t test and f test), then the data is processed using the SPSS 24 application.

The research results and data analysis in this study show that partially the variable perception of ease of information technology and the handling of complaints variable have a positive and significant effect, the risk variable has a negative and significant effect. Meanwhile, simultaneously it can be explained that the variables of perceived ease of information technology, risk, and handling of complaints have a significant effect on customer interest in using digital transactions at BSI Kcp Srihawono East Lampung.

Keywords: Perception of the Ease of Information Technology, Risk, Handling of Complaints, Digital Transactions

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dwi Puspitasari
NPM : 1951020304
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi Risiko dan Handling Of Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur**" adalah benar-benar hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung. Oktober 2023

Penulis,



Dwi Puspitasari
NPM. 1951020303



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

Nama : Dwi Puspitasari

NPM : 1951020304

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dan dapat dipertahankan dalam Sidang Munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E
NIP. 197905142003121003

Anas Malik, M.E.Sy
NIP. 198905062019031014

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Any Eliza, S.E., M.Ak
NIP. 198308152006042004

KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH



Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung telp (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur)”** yang disusun oleh: **Dwi Puspitasari NPM: 1951020304** Program Studi: **Perbankan Syariah**, telah diujikan pada sidang Munaqosyah Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung** pada Hari/Tanggal: **Senin, 16 Oktober 2023**

TIM PENGUJI

Ketua : A. Zuliansyah, S.Si., MM

Sekretaris : Heni Verawati, M.A

Penguji I : Zulaikah, M.E

Penguji II : Anas Malik, M.E.Sy



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

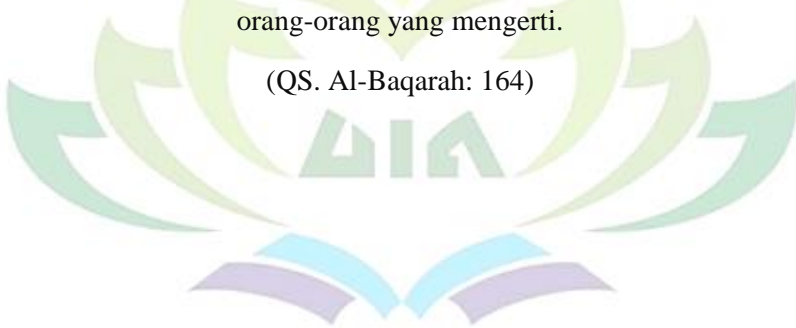
Prof. Dr. Iulus Suryanto, S.E., M.M.Akt.Ca

MOTTO

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ
الَّتِي تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنَ السَّمَاءِ
مِنْ مَاءٍ فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ
وَتَصْرِيْفِ الرِّيحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ لآيَاتٍ
لِّقَوْمٍ يَعْقِلُونَ

Sesungguhnya pada penciptaan langit dan bumi, pergantian malam dan siang, kapal yang berlayar di laut dengan (muatan) yang bermanfaat bagi manusia, apa yang diturunkan Allah dari langit berupa air, lalu dengan itu dihidupkan-Nya bumi setelah mati (kering), dan Dia tebarkan di dalamnya bermacam-macam binatang, dan perkisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi, (semua itu) sungguh, merupakan tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang mengerti.

(QS. Al-Baqarah: 164)

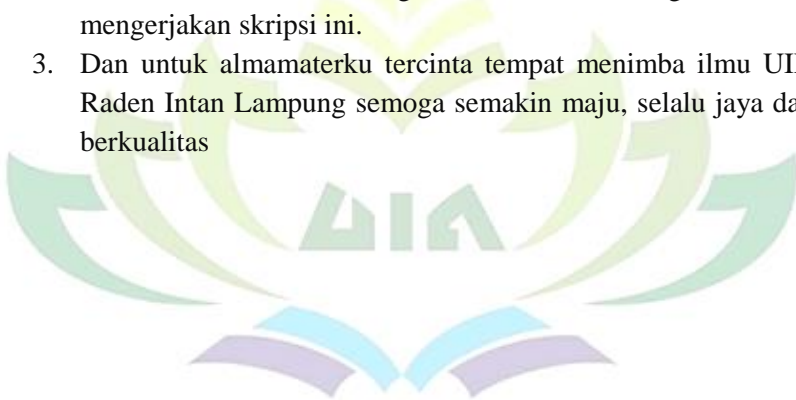


PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai ungkapan cinta, sayang dan rasa hormat yang tak terhingga skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Ayahanda tercinta Mansur dan Ibunda tercinta Marjiyem selaku orang tuaku yang sangat berjasa, terimakasih atas dukungannya selama ini dan telah memberikan semangat, perjuangan serta motivasi yang sangat luar biasa.
2. Terimakasih untuk ketiga adik-adiku Almaira Elisya Andita, Az-raline Elisya Jovinka dan Aderal Jioman Bakrie yang telah memberikan rasa semangat dan selalu menghibur saat mengerjakan skripsi ini.
3. Dan untuk almamaterku tercinta tempat menimba ilmu UIN Raden Intan Lampung semoga semakin maju, selalu jaya dan berkualitas



RIWAYAT HIDUP

Dwi Puspitasari, dilahirkan di Lampung Selatan pada tanggal 09 Mei 2001. Anak kedua dari pasangan Bapak Mansur dan Ibu Marjiyem. Riwayat Pendidikan yang telah diselesaikan adalah

1. Pendidikan Sekolah Dasar (SD) penulis ditempuh di SDN Gedung Agung Jati Agung, Lampung Selatan dan diselesaikan pada tahun 2013.
2. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) ditempuh di SMP Negeri 2 Jati Agung, Lampung Selatan, dan diselesaikan pada tahun 2016
3. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) ditempuh di SMA negeri 1 Jati Agung, Lampung Selatan dan diselesaikan pada tahun 2019
4. Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Jurusan Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Demikian Riwayat hidup penulis yang dapat dibagikan dari aspek pendidikan.



Bandar Lampung, 30 Oktober 2023

Penulis

Dwi Puspitasari

1951020304

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, penguasa alam semesta karena segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur)”**.

Skripsi ini disusun dan dibuat berdasarkan materi-materi yang ada. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto, MM., Akt,C.A selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Dr. Madnasir, S.E.,M.S.I selaku wakil dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Any Eliza., S.E., M.Ak selaku ketua prodi Perbankan Syariah
4. Dr. Ahmad Habibi., S.E. M.E dan Anas Malik, M.E.Sy selaku dosen pembimbing pertama dan kedua yang telah banyak memberikan motivasi, telah banyak memberikan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran.
5. Bapak dan Ibu dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
6. Kedua orang tua dan kakak sekandungku yang mana telah menjadi motivasi penulis sampai saat ini.

7. Sahabatku Salsa widya eka putri, Hera meidy putri, dan Sisi Karunia Utami terimakasih telah membantu dan memberikan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Serta teman-teman kelas Perbankan Syariah Kelas A dan juga seluruh angkatan Perbankan Syariah 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu.

Penulis percaya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis akan sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan informasi bagi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, 30 Oktober 2023

Penulis

Dwi Puspitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Identifikasi Dan Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
H. Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	18
1. Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)	18
2. Persepsi.....	20
a. Pengertian Persepsi.....	20
b. Proses Persepsi	21
c. Persepsi Menurut Perspektif Islam	22
3. Teknologi Informasi.....	24
a. Pengertian Teknologi Informasi	24
b. Peran Kemudahan Teknologi Informasi	25

c.	Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi	26
d.	Indikator Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi	26
4.	Risiko	27
a.	Pengertian Risiko	27
b.	Persepsi Risiko	28
c.	Risiko Menggunakan Digital Transaksi	29
d.	Indikator Risiko	31
5.	Handling Of Complaint	31
a.	Pengertian Handling Of Complaint	31
b.	Macam-macam Penyebab Handling Of Complaint	32
c.	Indikator Handling Of Complaint	37
6.	Digital Transaksi	37
a.	Pengertian Digital Transaksi	37
b.	Kelebihan Menggunakan Digital Transaksi	39
7.	Minat	41
a.	Pengertian Minat	41
b.	Faktor-faktor Yang Menimbulkan Minat	41
c.	Indikator Minat	42
B.	Kerangka Teoritik	43
C.	Pengajuan Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	53
B.	Jenis dan Sifat Penelitian	53
C.	Sumber Data	54
D.	Metode Pengumpulan Data	54
E.	Populasi dan Sampel	55
F.	Operasional Variabel	57
G.	Variabel Penelitian	58
H.	Metode Analisis Data	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
1.	Sejarah Bank Syariah Indonesia	65
2.	Struktur Organisasi	65
3.	Visi dan Misi BSI KCP Sribhawono	67

B. Gambaran Umum Responden	67
C. Analisis Data	74
D. Pembahasan	90
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Rekomendasi.....	101
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel	58
Tabel 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Sribhawono Lampung Timur.....	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	68
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah di BSI.....	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengaruh Kemudahan Teknologi Informasi	70
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Risiko	71
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Handling Of Complaints</i>	72
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Minat Nasabah Mnggunakan Digital Transaksi di BSI KCP Sribhawono Lampung Timur	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Risiko.....	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>Handling Of Compalints</i>	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Minat Nasabah Mnggunakan Digital Transaksi di BSI KCP Sribhawono Lampung Timur.....	76
Tabel 4.14 Reabilitas Instrumen Prespektif Kemudahan Teknologi Informasi	77
Tabel 4.15 Reabilitas Instrumen Risiko.....	77
Tabel 4.16 Reabilitas Instrumen <i>Handling Of Compalints</i>	78

Tabel 4.17 Reabilitas Instrumen Minat Nasabah Mnggunakan Digital Transaksi di BSI KCP Sribhawono Lampung Timur.....	78
Tabel 4.18 Uji Normalitas.....	80
Tabel 4.19 Uji Multikolinearitas	83
Tabel 4.20 Uji Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4.21 Uji Parsial (Uji t).....	87
Tabel 4.22 Uji Simultan (F)	88
Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia Per Bulan Januari 2018-April 2023	5
Gambar 1.2 Profil Ancaman Pada Mobile Banking	7
Gambar 4.1 Uji Normalitas	79
Gambar 4.2 Uji Hiteroskedastisitas	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran 8 Laporan Proses Melakukan penelitian

Lampiran 9 Surat Riset

Lampiran 10 Dokumentasi penyebaran kuesioner



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis menjelaskan secara keseluruhan isi dalam penelitian ilmiah ini terlebih dahulu penulis akan memberikan penjelasan mengenai istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini sehingga dapat menghindari kekeliruan atau kesalahan persepsi terhadap pokok permasalahan ini. Oleh sebab itu, untuk menghindari kesalahan tersebut diperlukan adanya upaya pembatasan terhadap makna kalimat dalam skripsi ini. Dengan adanya upaya tersebut diharapkan dapat memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud. Adapun judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur)”**.

1. **Pengaruh** menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹ Pengaruh juga dapat diartikan sebagai suatu daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain².
2. **Persepsi** adalah sebuah proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi merupakan aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang membuat senang. Sensasi ini juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap stimuli dasar

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Pengaruh*.<https://kbbi.web.id/pengaruh>, diakses 02 November 2022

² Nur Suhaebah, “Pengaruh Pengelolaan Kelas Terhadap Minat Belajar Pkn Pada Peserta Didik Di Sma I Polewali”, *Jurnal Papatuzdu* 8.1 (2014) : 63

seperti cahaya, warna dan suara. Dengan adanya semua itu nantinya persepsi akan timbul.³

3. **Kemudahan** yaitu sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar suatu usaha. Menurut (Haya & Tambunan, 2022) kemudahan adalah tingkatan bagaimana seseorang dapat percaya terhadap penggunaan suatu system bukan hal yang sulit untuk dipahami.⁴
4. **Teknologi Informasi** merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan proses penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, serta dalam pengelolaan informasi, perpaduan antara teknologi dan informasi tidak dapat dipisahkan karena mengandung pengertian yang sangat luas karena erat kaitannya dengan proses, pengelolaan, manipulasi, serta perpindahan informasi antar media. Teknologi Informasi adalah bagian yang penting dalam pembelajaran saat ini, yaitu sebagai komponen yang dapat menciptakan pelayanan yang akurat, tepat, teratur, akuntabel, dan terpercaya.⁵
5. **Risiko** dapat didefinisikan sebagai bahaya akibat atau konsekuensi yang timbul akibat suatu proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang dan akan berakibat menimbulkan suatu kerugian.
6. **Handling Of Complaints** (penanganan keluhan nasabah) Menurut Saleh merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standart pelayanan, tindakan atau ketidak

³ Aang Kunaifi, & Ubaidillah, A, 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, no. 2 (2021): 180, <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.246>.

⁴ Salwa Fadhilah Haya & Khairina Tambunan, Pengaruh Tenaga Kerja Ekonomi Kreatif dan Ekspor Produk Ekonomi Kreatif Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia (JIKEM): *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* Vol.1, no. 1 (2022): 131

⁵ Feriska Achlikul Zahwa, Imam Syafi'i. *Pemilihan Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi. Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, Vol. 19, No. 1 (2022): 64.

adaan tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para nasabah.⁶

7. **Digital** merupakan suatu bentuk layanan atau kegiatan yang dipergunakan oleh nasabah secara mandiri melalui sarana elektronik (digital) yang dimiliki oleh nama ataupun yang dimiliki oleh calon nasabah. Dengan adanya hal ini, dapat membantu nasabah dalam mendapatkan suatu informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening.⁷
8. **Transaksi** merupakan aktivitas tingkah laku yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu berupa computer baik menggunakan jaringan computer sebagai alat komunikasi dengan bantuan media elektronik lainnya guna mempermudah manusia dalam melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari.⁸
9. **Minat** merupakan gejala psikologis yang menunjukkan fokus terhadap suatu obyek disebabkan terdapat perasaan yang menyenangkan. Minat dapat direalisasikan dengan cara mengarahkan potensi rasio menuju tanggapan seseorang terhadap bidang tertentu. Tanggapan tersebut dapat berupa reaksi internal atau eksternal.⁹
10. **Nasabah** adalah orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman kepada bank.
11. **Perbankan syariah** adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan, yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada

⁶ *Ibid* 181.

⁷ Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank, *Inovator* Vol.7 no.1 (2018): 14

⁸ Tumpal Manik, Analisis Pengaruh Transaksi Digitalisasi Uang Elektronik Terhadap cashless Society Dan Infrastruktur Uang Elektronik Sebagai Variabel Pemodarasi, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia*, Vol.1 no2 (2019): 40, <https://doi.org/10.31629/jiafi.v2i2.1714>.

⁹ Mislah Hayati N., & Sutisna, S, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 2015: 64, <https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241>.

masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹⁰

B. Latar Belakang Masalah

Perubahan perilaku konsumen yang didukung dengan kemajuan berbasis teknologi, sangat dirasakan sebagai suatu tantangan bagi perusahaan barang atau jasa dalam memasarkan produknya. Perilaku konsumen yang mengharapakan kemudahan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi maka sebagai perusahaan penyedia layanan jasa perbankan harus tanggap dan responsive dengan permintaan konsumen. Bagi perusahaan yang tidak mampu mengantisipasi kebutuhan konsumen dalam era teknologi digital saat ini, maka perlahan dan tidak menutup kemungkinan seluruh konsumen akan meninggalkan perusahaan. Perilaku konsumen yang didukung dengan kemajuan berbasis teknologi, sangat dirasakan sebagai suatu tantangan bagi industri perbankan.¹¹

Tujuan utama teknologi informasi merupakan perubahan kehidupan masa depan yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman, kemajuan teknologi telah melahirkan banyak perubahan dalam kehidupan manusia saat ini. Memberikan benak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia. Teknologi informasi dan jasa keuangan dapat dilakukan melalui digital transaksi perbankan yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi yang dapat dinilai melalui sisi kemudahannya di bandingkan dengan segi yang lain dari jasa tersebut, misalkan interaksi manusia, dan kontribusi relatifnya terhadap hasil yang positif. Pesatnya perkembangan teknologi tersebut diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan kepada nasabah dan meningkat mutu

¹⁰ Melinda Ramadhanti, Noor Shodiq Askandar., & M Cholid Mawardi, Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Unisma Dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Feb Unisma Angkatan 2018 Dan 2019). *El-Aswaq*, 3(1). (2022): 3

¹¹ Laidi Subardi, "Pengaruh promosi dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan penggunaan layanan digital di bank sumsel babel cabang prabumulih." *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen* 3.2 (2018): 126-127

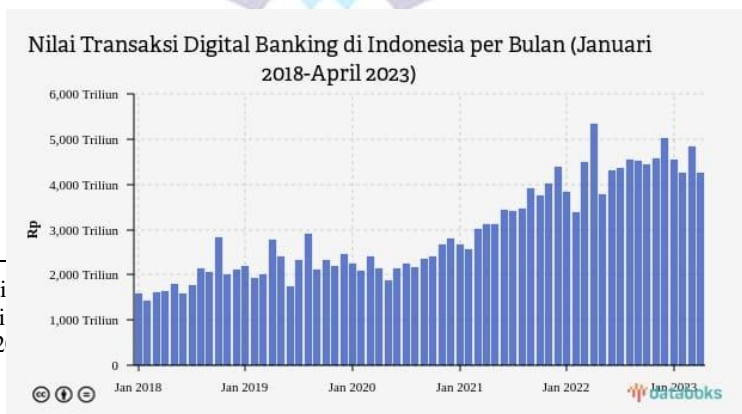
operasionalnya.¹² Selaras dengan pernyataan beberapa pendapat tersebut, sejatinya perkembangan teknologi informasi juga telah mendapatkan konfirmasi positif dari al-qur'an meski tidak secara eksplisit. Konfirmasi tersebut berupa nilai substansi yang dibawa oleh teknologi informasi, yaitu kemudahan (*al-yusr*) hal ini sebagaimana terekam dalam surah al-Baqarah ayat 185:

الْعِدَّةَ وَلِتُكْمِلُوا الْعُسْرَ بِكُمْ يُرِيدُ وَلَا أَلْيَسَ بِكُمْ اللَّهُ يُرِيدُ
تَشْكُرُونَ وَلَعَلَّكُمْ هَدَانِكُمْ مَا عَلَى اللَّهِ وَلِتُكْرِمُوا

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur.”(Q.S. Al-Baqarah[2]:185)

Perkembangan teknologi informasi yang cepat telah membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era baru yang sering disebut era revolusi industri 4.0. Pemanfaatan berbagai teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah digital mendorong perbankan mengakselerasi proses transformasi menuju perbankan digital.

Gambar 1.1
Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia per Bulan
Januari 2018-April 2023



¹² Siti Syariah di no. 2 (202

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi digital banking di dalam negeri mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 triliun. Nilai itu mencakup berbagai transaksi digital banking atau perbankan digital sesuai klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yakni internet banking, SMS/mobile banking, dan phone banking. Adapun pada April 2023 nilai transaksi digital banking di Indonesia turun 11,8% dibanding Maret 2023, Namun, jika dirunut lima tahun ke belakang, pada April 2023 nilai transaksi perbankan digital secara nasional sudah tumbuh 158% dibanding April 2018, serta lebih rendah 20,1% dibanding April 2022. Hal ini menunjukkan, meski kerap terjadi fluktuasi secara bulanan, dalam jangka panjang tren penggunaan layanan digital banking di Indonesia cenderung menguat seperti terlihat pada grafik di atas. Transaksi sistem pembayaran terus naik dengan stabilitas sistem yang terjaga dan layanan pembayaran digital yang semakin meningkat.¹³

Transformasi layanan keuangan ke arah digital semakin masif di masa pandemi. Pembatasan mobilitas individu telah memaksa masyarakat untuk menggunakan layanan daring untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Di sektor perbankan, kebijakan pembatasan sosial telah mendorong digitalisasi layanan yang beberapa tahun sebelumnya sudah menggemakan. Akan tetapi, seperti juga tahun-tahun sebelumnya ketika sistem perbankan kerap menjadi sasaran empuk penjahat siber, ketika layanan digital makin lengkap maka risiko

¹³ Databoks diakses pada tanggal 18 oktober 2023 pukul 15.20 wib dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>

kejahatan siber juga akan meningkat. Indikasi itu diperkuat dengan laporan terbaru yang dirilis Pusat Operasi Keamanan Siber Nasional Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). Menurut institusi itu, sepanjang tahun 2020 telah terjadi 495 juta serangan siber. Angka itu naik 5 kali lipat dibanding tahun sebelumnya yang sebanyak 228 juta serangan siber.

Gambar 1.2
Profil Ancaman Pada Mobile Banking



Dari berbagai serangan siber yang terjadi, secara global sektor keuangan merupakan sektor yang paling sering terkena insiden siber. Serangan siber yang menargetkan sektor perbankan memiliki tujuan terhadap motif ekonomi dengan pelakunya adalah kriminal siber. Berbagai kasus di Indonesia juga kerap terjadi. Berdasarkan data di atas pencurian data menjadi ancaman yang paling tinggi pada penggunaan layanan mobile banking yaitu sebesar 32%, penyalahan hak akses pada mobile banking sebesar 24%, serangan *phising* pada nasabah sebesar 19%, serangan *malware* sebesar 15%, kesalahan pengelolaan aplikasi sebesar mobile banking 9%, serta *hijack simcard* sebesar 1%. Sebelumnya World Economic Forum juga melansir laporan mengenai Global Risk Report 2021, dan mengatakan bahwa risiko serangan siber masih menjadi risiko tertinggi, meski masih di bawah

risiko bencana alam dan kerusakan lingkungan serta infeksi penyakit.¹⁴

Dalam menggunakan pelayanan bank terdapat risiko yang timbul, dengan adanya risiko tersebut maka pihak perbankan memberikan layanan berupa *Handling Complaints*. Keluhan dari nasabah bukan semata untuk menjatuhkan nama baik perusahaan namun ini merupakan salah satu proses yang amat penting bagi perusahaan untuk intropeksi dan berbenah, oleh sebab itu bagaimana cara perusahaan agar dapat menangani keluhan nasabahnya, karena keluhan adalah hal yang sangat penting untuk menjaga para nasabahnya. Ketika perusahaan bisa menangani keluhan nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah maka nasabah akan nyaman dan merasa bahwa nasabah tersebut penting dan dihargai oleh perusahaan.¹⁵ Penanganan keluhan atau handling complaint adalah layanan bank yang diberikan nasabah bila dalam penggunaan salah satu layanan digital perbankan yaitu mobile banking, bila mana terjadi kesalahan atau risiko, maka nasabah dapat mengajukan keluhannya kepada pihak bank agar memperoleh penanganan sehingga risiko yang dialami akan mendapatkan penanganan yang cepat dan akurat.

Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Seseorang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dan nyaman dengan apa yang dilakukan. Selain itu juga minat seseorang dipengaruhi oleh lokasi, pelayanan, reputasi serta keamanan. Sikap seseorang terhadap produk yang digunakannya dapat berpengaruh terhadap *behavior intention*. Dengan penggunaan teknologi layanan yang ada dan merasakan kemudahan serta kenyamanan yang didapatkan maka dapat mempengaruhi persepsi yang baik pada teknologi layanan tersebut.

¹⁴ Stabilitas diakses pada 18 Oktober 16.30 dari <https://www.stabilitas.id/hati-hati-risiko-pasca-digitalisasi/>

¹⁵ Riza Helmawan Wahyudhi, Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPRS Tanmiya Artha Kediri, data di unduh dari repo.iain-tulungagung.ac.id/3050/1/skripsi%20REVISI.docx, tanggal akses 02 November 2022

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Aang Kunaifi, dan Ach Ubaidillah yang berjudul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking “Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan”. Hasil penelitian menemukan bahwa secara parsial ketiga variabel independent terhadap variabel dependen tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kecuali variabel risiko yang menunjukkan adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan. Sedangkan secara simultan pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling of complaints risiko terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan¹⁶. Serta penelitian yang dilakukan oleh Irma Monika Desi Deria dan Ryzki Wiryawan yang berjudul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah KCP Majalaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh penggunaan teknologi informasi dan handling complaints terhadap minat nasabah. Secara simultan terdapat pengaruh penggunaan teknologi informasi dan handling complaints terhadap minat nasabah .¹⁷ Sehingga berdasarkan penelitian terdahulu tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Menggunakan Digital Transaksi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur)”**.

C. Identifikasi Batasan Masalah

¹⁶ ibid, 176

¹⁷ Irma Monika Desi Deria, and Ryzki Wiryawan. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya." *Journal of Applied Islamic Economics and Finance* 2.2 (2022): 238

Untuk pelaksanaan penelitian, maka terlebih dahulu peneliti akan menentukan apa sebenarnya yang akan diteliti. Agar sasaran pembahasan dapat tercapai, maka peneliti hanya akan mengungkap pembatasan masalah penelitian antara lain :

1. Masih rendahnya pengetahuan nasabah tentang layanan digital transaksi
2. Tingginya risiko yang dialami oleh pengguna layanan digital transaksi seperti pencurian data nasabah dan serangan *phising*
3. Kesulitan nasabah dalam mengoperasikan penggunaan layanan digital transaksi

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah persepsi kemudahan teknologi informasi dapat mempengaruhi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur?
2. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur?
3. Apakah handling of berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur?
4. Apakah persepsi kemudahan teknologi informasi, risiko dan handling of complaints berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dan manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan teknologi informasi dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur
2. Untuk mengetahui apakah risiko dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur
3. Untuk mengetahui apakah handling of complaints dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur
4. Untuk mengetahui apakah pengaruh persepsi kemudahan teknologi informasi, risiko dan handling of complaints dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

F. Manfaat Penelitian

Pada sebuah penelitian manfaat penelitian adalah hal yang krusial. Adapun kegunaan atau manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian di diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam usaha membangun dan memperkaya teori perbankan syariah khususnya tentang pengaruh persepsi kemudahan teknologi informasi, risiko dan handling of complaints dalam menggunakan digital transaksi terhadap minat menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Akademis dapat memberikan sekaligus dapat menambah wawasan serta pengetahuan tentang pengaruh persepsi kemudahan teknologi informasi, risiko dan handling of complaints terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

- b. Bagi Perbankan Syariah diharapkan penelitian ini dapat menjadi pedoman penggunaan system teknologi informasi digital transaksi tersebut dengan benar. Khususnya bagi pihak bank, untuk mengetahui sudah efektifkan penerapan digital transaksi yang dimilikinya dan perbaikan-perbaikan yang perlu di perbaiki.
- c. Bagi peneliti, dapat menjadi acuan untuk perbandingan bagi pihak lain antara teori dengan kenyataan dan sekaligus untuk pengetahuan bagi pihak lain khususnya nasabah bank syariah Indonesia yang akan menggunakan digital transaksi perbankan syariah.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tinjauan pustaka yaitu mengemukakan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topic yang dilakukan dan bertujuan untuk mengetahui penelitian yang terbaru, maka berdasarkan kajian yang telah ada, peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan rencana penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Aang Kunaifi, dan Ach Ubaidillah (2021) yang berjudul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking “Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian asosiatif. Hasil penelitian menemukan bahwa pertama pengaruh variabel persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial. Kedua, Pengaruh variabel risiko terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, menunjukkan adanya

pengaruh negatif dan tidak signifikan secara parsial. Ketiga, Pengaruh handling of complaints terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial. Keempat, Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling of complaints risiko terhadap minatnasabah menggunakan internet banking, secara bersama-sama (simultan) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan¹⁸.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Bejana Siagian; Khairina Tambunan (2022) yang berjudul "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan". Penelitian ini menggunakan penelitian dekriptif kualitatif. Hasil peneltian ini menemukan bahwa faktor- faktor yang pengaruhi atensi pelanggan untuk memakai Mobile Banking ialah keringanan, kenyamanan, serta keamanan yang diserahkan alhasil para pelanggan amat terpicat serta tidak terdapat keragu-raguan buat memakai layanan Mobile Banking tersebut. Dengan memakai layanan Mobile Banking, para pelanggan tidak butuh tiba langsung ke ATM ataupun ke kantor agar melakukan transaksi dikarenakan betapa efisien serta mudahnya layanan Mobile Banking, juga bisa menghemat durasi (waktu) serta para pelanggan bisa melaksanakan aktivitas ataupun profesi yang lain tanpa harus membuang waktu. Agar menarik atensi pelanggan PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan juga melaksanakan pemasaran pada para pelanggan dengan metode menawarkan layanan Mobile Banking tersebut dan menjelaskan keunggulan fitur-fitur

¹⁸ ibid, 176

yang ada di BSI Mobile agar para nasabah terpicat serta berkeinginan buat memakai layanan Mobile Banking¹⁹.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Irma Monika Desi Deria dan Ryzki Wiryawan (2022) yang berjudul "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya". Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap minat nasabah dengan hasil uji t dimana nilai thitung > ttabel ($8,820 > 1,29471$). Ada pengaruh handling complaints terhadap minat nasabah dengan hasil uji-t dimana nilai thitung > ttabel ($7,147 > 1,29471$). Secara simultan terdapat pengaruh penggunaan teknologi informasi dan handling complaints terhadap minat nasabah dengan hasil uji F bahwa Fhitung > Ftabel ($39,249 > 4,95$).²⁰
4. Penelitian yang dilakukan oleh Rissa Aulia, Adi Indradi Wazdi (2022) yang berjudul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung". Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif asosiatif. Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, 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

¹⁹ Siti Bejana Siagian; Khairina Tambunan, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan". *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, vol 2, no. 1 (2022): 1056-1060

²⁰ Irma Monika Desi Deria, and Ryzki Wiryawan. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya." *Journal of Applied Islamic Economics and Finance* 2.2 (2022): 238

sebesar $19,498 > 0,256$ dengan nilai signifikan $0,012 < 0,1$. 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 $0,049 < 0,01$. 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 $0,007 < 0,01$. 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 Fhitung 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.²¹

5. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Iqbal, Asyari Hasan, Iva Lail (2022) yang berjudul "Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bni Syariah Kota Tangerang Selatan)". Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian asosiatif dengan hubungan kausal dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil dalam penelitian ini menemukan bahwa berdasarkan hasil uji regresi secara parsial (uji t) diketahui bahwa pengaruh antara masing-masing variabel independen yang terdiri dari teknologi informasi, manfaat, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut: Variabel teknologi informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat

²¹ Rissa Aulia, Adi Indradi Wazdi. "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung." *Jurnal dimamu* Vol. 1, No. 3 (2022): 286-292

nasabah menggunakan internet banking Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan. Variabel manfaat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan. Variabel keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan. Variabel fitur layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil uji regresi secara simultan (uji F) diketahui bahwa variabel teknologi informasi, manfaat, keamanan, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan. Variabel manfaat dan fitur layanan merupakan variabel yang paling mempengaruhi minat menggunakan internet banking bank BNI Syariah dibuktikan dengan mempunyai nilai β tertinggi yaitu dengan 0,209 dan masing- masing nilai signifikansi 0,001 dan 0,010²².

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu sama-sama membahas atau meneliti tentang bagaimana persepsi nasabah itu sendiri tentang penggunaan layanan digital banking. Terdapat beberapa variabel dalam penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint. Sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah terdapat pada objek

²² Muhammad Iqbal, Asyari Hasan, Iva Laili. "Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bni Syariah Kota Tangerang Selatan)". *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol 7, no. 1 (2022): 345-353, <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>.

penelitian yang berbeda. Perbedaan yang lain terdapat di jumlah variabel yang digunakan.

H. Sistematik Penulisan

Penulisan ini disusun dengan sistematika Bab yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan membahas tentang penegasan judul, latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitiaan terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Menguraikan teori-teori yang dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Dari landasan teori dan penelitian terdahulu yang diterapkan di bab I maka didapat kerangka pemikiran konseptual. Di akhir bab ini terdapat hipotesis penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil penelitian dan pembahasan menguraikan tentang deskripsi data serta pembahasan hasil penelitian dan analisis.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup memaparkan tentang simpulan atas hasil bahasan data penelitian serta rekomendasi.



BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

I. Landasan Teori

1. Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)

UTAUT merupakan singkatan dari Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. UTAUT merupakan kerangka teoritis yang digunakan untuk memahami adopsi dan penggunaan teknologi informasi oleh individu atau kelompok. Teori ini dikembangkan oleh Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis pada tahun 2000 dengan menggabungkan delapan model teori berdasarkan penerimaan teknologi. Model dan teori yang dikembangkan diantaranya yaitu: *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *PC Model of Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Social Cognitive Theory* (SCT) dan penggabungan TAM dan TPB (Venkatesh dan Davis :2000).²³ Venkatesh beserta rekannya merumuskan 4 konstruk utama dari Model UTAUT yaitu²⁴

a) Performance Expectancy

Harapan Kinerja, Ekspektasi Kinerja sebagai tingkat di mana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan- keuntungan atau manfaat.

²³ Fellasuf Diniyah. Faktor yang Mempengaruhi Niat Perilaku Muslim Menggunakan Platform Crowdfunding Waqf: Teori UTAUT Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2021: 3-4, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.1841>

²⁴ Nurfitri Iriani Utami, Abd Karman, and Moh Syarifudin. "Analisis Intensi Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)." *OIKONOMIKA: Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, vol 3, no. 1 (2022): 51-52, <https://doi.org/10.53491/oikonomika.v3i1.353..>

b) Effort Expectancy



Harapan Usaha atau Persepsi Kemudahan Persepsi kemudahan dalam penggunaan merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi lapisan masyarakat dalam menggunakan layanan digital transaksi. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha yang berat. Sesuai dengan Model UTAUT diperkenalkan dan dikembangkan oleh Venkatesh dan Davis (2000).²⁹

c) Social Influence

Didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu yang menganggap orang di sekitarnya seperti keluarga atau teman mengajak individu untuk menggunakan sistem baru. Pengaruh sosial merupakan faktor penentu terhadap tujuan perilaku dalam menggunakan teknologi informasi

d) Facilitating Condition

Menurut Venkatesh kondisi yang memfasilitasi adalah tingkat di mana individu percaya bahwa sebuah organisasi dan infrastruktur mendukung penggunaan sistem. kondisi yang memfasilitasi harus didukung dengan sarana prasarana yang dimiliki individu untuk menggunakan teknologi.

Dapat disimpulkan bahwa UTAUT adalah teori yang memahami tentang penggunaan teknologi informasi, manfaat yang didapatkan dalam penggunaan teknologi, kemudahan dalam penggunaan teknologi, kondisi fasilitas lengkap di dalam penggunaan teknologi informasi sehingga orang sekitar mengajak orang lain untuk menggunakan teknologi tersebut. Salah satu bentuk teknologi informasi di dunia perbankan adalah mobile banking dan mobile banking memberikan manfaat yaitu bertransaksi dari rumah tanpa harus ke ATM atau ke

bank, Mudah digunakan Serta banyak fasilitas atau fitur yang diberikan di mobile banking seperti cek saldo, Transfer, Pembelian ataupun pembayaran, sehingga orang merekomendasikan untuk menggunakan layanan digital transaksi.

2. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Kata persepsi merupakan kata yang berasal dari Bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi diinterpretasikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu, atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. (Yufid, KBBI elektronik). Persepsi adalah hal yang mempengaruhi sikap, dan sikap akan menentukan perilaku. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi mempengaruhi perilaku seseorang atau perilaku merupakan cermin persepsi yang dimilikinya. Persepsi merupakan tanggapan atau gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indera.²⁵

Persepsi, menurut Jalaludin (1998:51), merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Gibson dan Donely (1994:53) menjelaskan bahwa persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu.²⁶

²⁵ Rofiq Faudy Akbar. Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus. *Edukasia : Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 10(1), 2015: hlm. 193, <https://doi.org/10.21043/edukasia.v10i1.791>

²⁶ Hadiwijaya Hendra. Persepsi siswa terhadap pelayanan jasa pendidikan pada lembaga pendidikan El Rahma Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius, VOL. 1 NO.(81588)*, 2017: hlm. 223

Sedangkan persepsi menurut pandangan islam merupakan suatu proses kognitif yang dialami oleh individu dalam memahami informasi baik melalui panca indera, seperti mata untuk melihat, telinga untuk mendengar, hidung untuk penciuman, hati untuk merasakan, dan pemahaman dengan indera mata maupun pemahaman dengan hati dan akal. persepsi.²⁷ Dalam pengertian ini jelas, bahwa persepsi merupakan kesan gambaran atau tanggapan yang dimiliki oleh seseorang setelah orang tersebut menyerap untuk mengetahui beberapa hal (objek), melalui panca indera dan juga bisa di katakana bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang memberikan penilaian terhadap sesuatu yang terjadi berdasarkan stimulus yang ditangkap oleh panca indera.

b. Proses Persepsi

Proses persepsi mencakup seleksi, organisasi, dan interpretasi perseptual.

1) Seleksi perseptual

Seleksi perseptual terjadi jika konsumen menagkan dan memilih stimulus berdasarkan pada setiap psikolog yang dimiliki. *Psychological set* merupakan berbagai informasi yang ada pada memori konsumen. Dua proses yang termasuk dalam definisi seleksi yaitu perhatian (*attention*) dan persepsi selektif (*selective perception*).

2) Organisasi Perseptual

Organisasi perseptual brarti konsumen mengelompokkan informasi dari berbagai sumber kedalam pengertian yang menyeluruh untuk memahami secara lebih baik dan bertindak atas

²⁷ Vivi Novinggi. Sensasi dan Persepsi Pada Psikologi Komunikasi. *AL-HIKMAH: Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Budaya*, 10(1), 2019: 40, <https://doi.org/10.32505/hikmah.v10i1.1706>.

pemahaman itu. Prinsip-prinsip penting dalam integrasi persepsi adalah penutupan (*closure*), pengelompokan (*grouping*), dan konteks (*context*).

3) Interpretasi Perceptual

Proses yang terakhir dari persepsi yaitu pemberian interpretasi atas stimuli yang diterima konsumen. Interpretasi ini didasarkan pada pengalaman penggunaan pada masa lalu, yang tersimpan didalam memori jangka panjang konsumen.²⁸

Persepsi adalah tingkat dimana seseorang percaya terhadap suatu situasi. Perembangan teknologi semakin berkembang, dalam situasi ini banyak perusahaan perbankan yang menciptakan berbagai layanan, salah satunya adalah dengan adanya *digital transaksi*, dimana dengan adanya digital transaksi masyarakat mempunyai persepsi bahwa *digital transaksi* banyak memberikan manfaat bag kehidupan. Sebagian besar masyarakat meyakini bahwa dengan adanya *digital transaksi* dapat mempermudah setiap kebutuhan transaksi keuangan.

c. Persepsi Menurut Perspektif Islam

Persepsi menurut pandangan islam merupakan suatu proses kognitif yang dialami oleh individu dalam memahami informasi baik melalui panca indera, seperti mata untuk melihat, telinga untuk mendengar, hidung untuk penciuman, hati untuk merasakan, dan pemahaman dengan indera mata maupun pemahaman dengan hati dan akal. Dalam buku Psikologi Dakwah yang di tulis oleh Achmad Mubarak tidak ada ayat Al-Qur'an dan dalil-dalil serta menurut ulama-ulama yang menjelaskan tentang Persepsi. Namun beliau hanya menulis contoh-contoh yang bernuansa ke Islam. Proses persepsi didahului

²⁸ Ibid, hlm. 69-71.

dengan proses penerimaan stimulus pada reseptor, yaitu indera. Fungsi indera manusia sendiri tidak langsung berfungsi setelah ia lahir, akan tetapi ia akan berfungsi sejalan dengan perkembangan fisiknya. Sehingga ia dapat merasa atas apa yang terjadi padanya dari pengaruh-pengaruh eksternal yang baru dan mengandung perasaan-perasaan yang akhirnya membentuk persepsi dan pengetahuannya terhadap alam luar.²⁹

Ada beberapa ayat di bawah ini mewakili tentang panca indera yang berperan dalam proses persepsi, antara lain:

1) Penglihatan

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يُزْجِي سَحَابًا ثُمَّ يُؤَلِّفُ بَيْنَهُ ثُمَّ
يَجْعَلُهُ رُكَّامًا فَتَرَى الْوَدْقَ يَخْرُجُ مِنْ خِلَالِهِ
وَيُنزِّلُ مِنَ السَّمَاءِ مِنْ جِبَالٍ فِيهَا مِنْ بَرَدٍ
فَيُصِيبُ بِهِ مَنْ يَشَاءُ وَيَصْرِفُهُ عَنِ مَنْ
يَشَاءُ يَكَادُ سَنَا بَرْقِهِ يَذْهَبُ بِالْأَبْصَارِ ۗ

“Tidaklah kamu melihat bahwa Allah membuat awan mengarak perlahan, kemudian mempertemukannya kemudian menghimpunnya bersusun-susun, lalu kau lihat hujan turun dari sela-sela awan. Dan dia menurunkan kan dari langit bergunung-gunung gumpalan awan yang mengandung butiran salju; maka ditimpakan-Nya dari siapa saja yang ia kehendaki; kilauan kilat-Nya hampir-hampir menyapu penglihatan” (QS. An-Nur ayat: 43)

2) Pendengaran

²⁹ Ibid 45–46

الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ
الَّذِينَ هَدَاهُمْ اللَّهُ وَأُولَئِكَ هُمْ أُولُو الْأَلْبَابِ

“Yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya. Mereka itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal” (QS. Az-Zumar ayat: 18)

3) Penciuman

وَالْحَبُّ ذُو الْعَصْفِ وَالرَّيْحَانُ

“Dan biji-bijian yang berkulit dan bunga-bunga yang harum baunya. (QS. Ar-Rahman ayat: 12)

4) Perasaan

قَالَ إِنِّي لَيَحْزُنُنِي أَنْ تَذْهَبُوا بِهِ وَأَخَافُ أَنْ يَأْكُلَهُ
الذَّيْبُ وَأَنْتُمْ عَنْهُ غَافِلُونَ

Berkata Ya'qub: "Sesungguhnya kepergian kamu bersama Yusuf amat menyedihkanku dan aku khawatir kalau-kalau dia dimakan serigala, sedang kamu lengah dari padanya"

3. Teknologi Informasi

a. Pengertian Teknologi Informasi

Berkembangnya kemajuan Teknologi Informasi dan komunikasi saat ini telah memberikan pengaruh besar dalam seluruh aspek kehidupan. Teknologi informasi menurut Martin (1999), bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi melainkan juga mencakup komunikasi untuk mengirimkan informasi. Sehingga secara

umum teknologi informasi merupakan suatu subjek yang luas yang berkenaan dengan teknologi dan aspek lain tentang bagaimana melakukan manajemen dan pemrosesan pengelolaan data menjadi informasi. Teknologi informasi merupakan subsistem dari sistem informasi terutama dalam sudut pandang teknologinya.³⁰

Dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengelola data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk sebuah pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengelola data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer ke komputer lain yang sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar dapat digunakan dan disebarluaskan secara global.

b. Peran Kemudahan Teknologi Informasi

Peran teknologi informasi dewasa ini mempunyai pengaruh yang sangat besar bagi aktivitas manusia. Berkat adanya teknologi manusia mendapat berbagai kemudahan untuk berbagai kegiatan-kegiatan bisnis. Peran teknologi informasi meliputi.³¹

- 1) Teknologi Informasi menggantikan peran manusia. Dalam tugas ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.

³⁰ , Janner Simarmata, et al. *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. Yayasan Kita Menulis, 2020: 1-2

³¹ Abdul Kadir, *Pengertian Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2003): 3

- 2) Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yaitu dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
- 3) Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia.

c. Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi

Persepsi kemudahan dalam penggunaan merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi lapisan masyarakat dalam menggunakan layanan digital transaksi. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha yang berat.

d. Indikator Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi

Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi yaitu didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwasannya sistem teknologi bisa dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989). Suatu sistem bisa dikatakan berkualitas ketika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan system tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini tidak hanya kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem akan tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual sehingga pekerjaan mnjadi lebih efektif ³²

³² Made Ayu Chandra Dewi "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi Dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing." *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, Vol 1. No 3, (2019): 327

Davis memberikan beberapa indikator dalam sebuah kemudahan terhadap suatu sistem teknologi informasi yang meliputi :³³

1) Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Artinya seseorang dapat dengan mudah mempelajari penggunaan layanan *digital transaksi* perbankan tanpa harus memerlukan banyak tenaga atau pikiran.

2) Mudah digunakan (*easy to use*)

Artinya dengan menggunakan layanan *digital transaksi* perbankan amat mudah untuk digunakan atau tidak memerlukan usaha yang berat saat menggunakannya.

3) Lebih efektif (*effectivene*)

Penggunaan *digital transaksi* sangat mudah dan cepat dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan kita.

4) Mudah untuk menjadi terampil/mahir (*easy to become skillful*)

Seseorang dapat dengan mudah menjadi terampil menggunakan *digital transaksi*.

4. Risiko

a. Pengertian risiko

Risiko didefinisikan sebagai potensi adanya bencana, kerugian atau *outcume* buruk. Terdapat dua istilah yang berhubungan dengan risiko, yaitu, yang pertama, kejadian risiko (*risk event*) yang merupakan suatu kejadian sebagai penyebab terjadinya kerugian. Kedua, risiko kerugian yang merupakan kerugian finansial ataupun kerugian non finansial sebagai

³³ Leoni Joana dan Tony Sitinja. "Pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital Go-Pay." *Jurnal Manajemen*, Vol 8. No 2, (2019): 30

akibat dari adanya kejadian risiko.³⁴ Dalam kehidupan di dunia selalu terdapat unsur ketidakpastian. Ketidakpastian dapat menimbulkan dampak positif maupun dampak negative itulah yang disebut risiko. Terdapat beberapa pengertian risiko menurut beberapa sumber. Menurut Besis (2010:26), risiko ada hanya ketika ketidakpastian memiliki efek samping potensial, yang merupakan kemungkinan kerugian.

Sesungguhnya risiko ada dalam kehidupan sehari-hari kita. Ketika kita akan bepergian ke suatu tempat dengan menggunakan kendaraan bermotor, maka ada risiko udara yang kita hirup merupakan udara yang kotor atau bisa jadi udara yang mengandung virus, yang berakibat menimbulkan penyakit. Dalam dunia bisnis seperti perbankan salah satunya yaitu risiko kredit gagal bayar untuk memenuhi kewajiban pembayaran klaim dari tetanggung.³⁵ Bisa juga risiko jika kita menggunakan digital transaksi perbankan akan berkemungkinan mengalami risiko pencurian data oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

b. Persepsi risiko

Persepsi risiko merupakan ketidakpastian dan konsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan produk atau layanan. Persepsi risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil persepsi risiko dari suatu individu maka semakin besar tingkat kepercayaan, begitupula sebaliknya, semakin besar persepsi risiko dari suatu individu maka semakin kecil pula tingkat kepercayaannya.³⁶ Tingkat risiko

³⁴ Andika Persada Putera, and M. SH. Hukum Perbankan: Analisis Mengenai Prinsip, Produk, Risiko dan Manajemen Risiko dalam Perbankan. Scopindo Media Pustaka, 2020: 7

³⁵ YAP Pardjo. *Manajemen Risiko Perusahaan*. Growing publishing, 2017: 2.

³⁶ Hutami A. Ningsih, Endang M Sasmita, and Bida Sari. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan

merupakan faktor yang penting dalam membentuk sikap konsumen serta tingkah laku dalam segala macam transaksi bisnis. Persepsi risiko dinilai sebagai tingkat persepsi konsumen akan hasil negatif yang didapat dari transaksi secara online.³⁷ Persepsi risiko adalah suatu anggapan tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan tertentu. Persepsi nasabah tentang risiko yang tinggi akan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan digital transaksi perbankan semakin tinggi kekhawatiran terhadap risiko maka semakin kecil kemungkinan untuk menggunakan digital transaksi perbankan, apabila nasabah lebih dominan menggunakan digital transaksi atau pun layanan perbankan yang lain, maka bank tidak perlu mengeluarkan biaya lebih untuk membuka ATM, kantor cabang dan lain-lain. Dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko merupakan suatu anggapan tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan tertentu.³⁸

c. Risiko Menggunakan Digital Transaksi

Menurut catatan OJK, ada beberapa risiko dalam menggunakan digital perbankan, mulai dari perlindungan data pribadi dan risiko kebocoran data, risiko serangan siber.

- 1) Mengenai perlindungan data pribadi dan risiko kebocoran data nasabah

Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa." *Ikraith-Ekonomika*, vol. 4, no. 1 (2021): 3

³⁷ Febby Fernandez dan Vera Pujani. "Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol. 5 No.2 (2019): 172

³⁸ Yaufi Andriyano dan Diana Rahmawati. "Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatn, persepsi risiko dan kepercayaan terhadap minat menggunakan rekening ponsel (studi kasus pada nasabah CIMB Niaga Daerah Istimewa Yogyakarta)." *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*. Vol.4, no. 2 (2016): 5, <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/ojs/index.php/profita/article/view/5569>.

Mengutip OJK, perlindungan data pribadi nasabah akan sangat mempengaruhi perkembangan layanan perbankan digital, belum tersedianya payung hukum yang mengatur terkait perlindungan data pribadi menjadi alasan utama mengapa perusahaan lokal belum selaras dengan aturan perlindungan data. Ancaman kebocoran data semakin mengemuka seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi digital di Indonesia. Sepanjang tahun lalu, menurut catatan OJK berdasarkan pemberitaan media massa, telah terjadi serangkaian kasus kebocoran data, baik yang dialami pemerintah maupun perusahaan swasta seperti *platform e-commerce*.

2) Adanya risiko penyalahgunaan teknologi *artificial intelligence* (kecerdasan buatan)

Di sektor perbankan, *artificial intelligence* telah dimanfaatkan pada beberapa bidang antara lain otomatisasi beberapa pekerjaan. Beberapa risiko *artificial intelligence* yang teridentifikasi antara lain bias algoritma, *deepfakes*, dan kemampuan membuat keputusan sendiri. Kita ambil contoh *deepfakes*, yang dapat dipergunakan untuk profil seseorang yang tampak sangat nyata. *Deepfakes* dapat disalahgunakan untuk melanggar privasi konsumen dan melakukan pembobolan akun konsumen terutama apabila teknologi informasi menggunakan sistem pengenalan wajah (*face recognition*) sebagai metode autentifikasi.

3) Mengenai risiko serangan siber.

Serangan siber merupakan salah satu ancaman yang perlu diwaspadai di era industri 4.0 ini. Data dari Pusat Operasi Keamanan Siber Nasional BSSN yang disitir OJK menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2020 terjadi 495 juta serangan

siber atau naik 5 kali lipat dibanding tahun sebelumnya sebesar 228 juta serangan siber.³⁹

d. Indikator Risiko

Variabel risiko menurut Paul A. Pavlou terbagi atas beberapa indikator diantaranya :⁴⁰

- 1) Kemungkinan terdapat risiko pencurian, nasabah beranggapan bahwa produk layanan yang digunakan mudah dicuri diantaranya data.
- 2) Membutuhkan biaya yang besar, nasabah beranggapan bahwa biaya lebih besar digunakan untuk melakukan transaksi menggunakan produk tersebut
- 3) Kemungkinan terdapat risiko penipuan, risiko penipuan rawan adanya baik penipuan data nasabah ataupun jumlah transaksi.

5. Handling Of Complaints

a. Pengertian Handling Of Complaints

Menurut Timothy R.V Foster yang dikutip dari buku “Membangun usaha dengan kekuatan *image*” oleh Widodo (2006, hal 84), complaint berarti keluhan atau pengaduan konsumen kepada produsen. Complaint merupakan masukan penting untuk membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Praktisi Public Relations seharusnya mengetahui apa dan bagaimana dalam menangani dan complaint yang mungkin akan muncul dari pihak pelanggan. Keluhan atau complaint pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidak puas atas standar pelayanan, sebab tidak

³⁹ Cnbc Indonesia <https://www.cnbcindonesia.com/market/20211103113315-17-288645/hati-hati-ini-risiko-mengintai-bank-digital-di-masa-depan> diakses pada tanggal 05 November 2022

⁴⁰ Paul A, Pavlou, "Customer Acceptance Of Electronic commerce : Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model . International", *Journal Of Electronic Commerce / Spiring* 2003 , Vol . 7 No. 3 2003 18

adanya aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.⁴¹

Sedangkan menurut Tjiptono (2005) pengertian keluhan yaitu. Secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Di dalam organisasi dapat mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*. Situasi ini dikenal dengan istilah “*Recovery Paradox*”⁴² Penanganannya haruslah dilakukan secara bijaksana karena keluhan yang disampaikan dapat meruncing kembali jika penyelesaiannya tidak cepat, akurat dan akan berakibat menimbulkan masalah baru.

b. Macam-Macam Penyebab Terjadinya Komplain

Komplain atau keluhan merupakan sebagai akibat kebalikan dari kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan adalah salah satu indikator, gejala, dan tanda adanya ketidakpuasan atas produk atau layanan perusahaan.

1) Keluhan Pada Jasa/Pelayanan

Jika produk yang menjadi obyek bisnis merupakan bisnis yang berbasis pelayanan atau jasa, maka klasifikasi keluhan terhadap pelayanan itu dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu :⁴³

a) *People-Based Complaint*

⁴¹ Ita Suryani, Horidatul Bakiyah, dan Paryono. "Strategi Komunikasi Public Relations Apartemen Regatta Vb Dalam Handling Complaint." *Jurnal Akrab Juara*, Vol. 5. No. 2 (2020): 210

⁴² Susi Indriyani, Selvy Mardiana, Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling). *Bisnis Darmajaya*, Vol 2, No. 1 (2016): 4-5

⁴³ Thomas S Kaihatu., Achmad Daengs, and Agoes Tinus Lis Indrianto. *Manajemen Komplain*. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015): 53

Dimana objek keluhan bersumber dari manusia. Hal ini dapat terjadi karena banyak kemungkinan. Seperti misalnya ketidakmampuan pihak penyedia jasa untuk menyediakan sumber daya yang kompeten. Kemungkinan lain adalah bahwa pekerja tidak terlatih dalam hal kemampuan memberikan layanan yang baik. *Skill of service* wajib diberikan pada setiap pekerja, terutama yang bersinggungan langsung dengan konsumen. Banyak aspek yang dapat menjadi sumber ketidakpuasan dalam hal ini, seperti keramahan pekerja, kesediaan untuk menolong, kemauan untuk mendengarkan keluhan yang disampaikan dan tingkat kecepatan respon atas permintaan khusus pelanggan.

b) *Equipment-Based Complaint*

Dimana objek keluhan bersumber dari peralatan pendukung layanan yang diberikan pada konsumen. Seorang konsumen menginginkan kenyamanan saat melakukan proses konsumsi oleh karena itu peralatan pendukung sangat vital dalam proses konsumsi tersebut. Dalam hal ini, sumber komplain juga bisa berasal dari banyak hal. Salah satu contoh sumber *equipment-based* complaint adalah kebersihan peralatan pendukung yang ada.

c) *Programme-Based Complaint*

Dimana keluhan konsumen timbul sebab dari program atau sistem yang diberlakukan pihak penyedia layanan, dan konsumen merasa dirugikan atas program tersebut. Dalam hal ini, perusahaan biasanya menyediakan *terms and conditions* dalam program yang diberlakukan untuk menghindari terjadinya komplain. Akan tetapi, seringkali perusahaan tidak

menyampaikan informasi tersebut secara gamblang pada konsumen sehingga konsumen memahami program tersebut secara tidak benar.

d) *The Chronic Complainer Customer* (Pelanggan yang Rewel)

Pelanggan tipe ini disebut sebagai tipe pelanggan rewel, karena selalu saja ada yang salah dan perlu diperbaiki oleh perusahaan tempat dia membeli. Seolah ia membeli hanya untuk mengeluhkan sesuatu. Untuk menghadapi pelanggan tipe ini, perusahaan harus melipatgandakan kesabaran, bersedia meminta maaf dan mengapresiasi masalah yang dihadapi. Keuntungannya pelanggan ini suka memanggakan dan merekomendasikan perusahaan tempat ia membeli kepada teman-teman dan keluarganya.

2) Keluhan Pada Penjualan Barang Industri

Jika produk yang menjadi obyek bisnis adalah berupa barang produk yang tangibel, maka kita dapat mengelompokkan dasar keluhan pelanggan dalam kategori keluhan berkaitan unsur teknis. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan karena barang yang dibeli tidak berfungsi pada sebagian atau salah satu peralatan atau barang. Sebaiknya, pekerja *front liner* tetap menggunakan kebijakan atau standar dari perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan tipe ini, karena pelanggan ini juga akan selalu menuntut lebih dalam melakukan konsumsi ulang.⁴⁴

Pengaduan keluhan terjadi ketika nasabah mengalami resiko yang terjadi pada saat melakukan transaksi. Misalkan seorang nasabah mengirim uang

⁴⁴ Ibid 54

ke suatu rekening dengan menggunakan internet banking, tetapi uang yang dikirim tersebut tidak sampai pada rekening yang dituju. Dengan adanya permasalahan tersebut nasabah mengajukan kepada pihak bank, kemudian bank memberikan tanggapan yang cepat terhadap masalah yang dialami nasabah, memberikan solusi kepada nasabah agar uang yang dikirim dapat sampai ke rekening tujuan dan mengucapkan permintaan maaf serta meyakinkan nasabah bahwa selanjutnya tidak akan terjadi masalah. Selain itu ada beberapa cara menghadapi dan mengatasi complain, diantaranya yaitu :⁴⁵

- 1) Berempati dalam Menerima Keluhan (*Empathy*)
Ikut merasakan apa yang dialami pihak yang menghadapi masalah, menyediakan waktu dan memberikan perhatian khusus untuk mendengarkan keluhannya, serta mencarikan jalan keluar hingga tuntas.
- 2) Kecepatan Memberikan Tanggapan
Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari jasa yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini dijelaskan dalam al-qur'an surah Al-baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ
وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ
تُعْمَضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya :

⁴⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisni Bank Syariah*, 2014: 306-307

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al baqarah: 267)

3) Permintaan Maaf (Apology)

Permintaan maaf adalah ungkapan yang harus disampaikan ketika pertama kali merespon permasalahan yang diajukan oleh nasabah. Demikian anjuran al-qur'an untuk memberikan maaf. Bahkan jauh dari itu al-qur'an menganggap kata maaf dan perkataan yang baik. Dalam Al-qur'an surah Al-baqarah ayat 263 yang berbunyi :

قَوْلٌ مَعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا
أَذَى ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ

Artinya :

Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun.(QS. Al-Baqarah: 263)

4) Kredibilitas (Credibilitas)

Kredibilitas adalah suatu pertaruhan pada saat menangani persoalan, yaitu akan menaikkan reputasi jika mampu mengatasinya, atau merusak citra perusahaan jika tidak dapat mengatasi persoalan secara baik. Kredibilitas erat dengan keputusan nasabah dan sangat efektif untuk promosi word-of-mouth.

5) Perhatian (*Attentiveness*)

Memberikan perhatian adalah hal yang penting ketika berinteraksi kepada si penyampai keluhan karena menyangkut kepercayaan terhadap orang dan bukan kepada prosedur. Komunikasi yang dibangun antara pihak yang melakukan complain dengan si pemberi layanan merupakan konstruksi kunci dalam pembahasan yang dapat mempengaruhi penyelesaian masalah.

c. Indikator dalam Handling Of Complaint

Handling complaint menurut Yap Ramayah and Shahidan (2012) diukur melalui indikator - indikator berikut ini :⁴⁶

- 1) Seberapa baik perusahaan merespon keluhan pelanggan
- 2) Penilaian pelanggan terhadap keburukan akan kualitas layanan atau produk dari perusahaan
- 3) Seberapa baik perusahaan menangani keluhan pelanggan

6. Digital Transaksi

a. Pengertian digital transaksi

Transaksi digital merupakan pembayaran nontunai (*cashless*) seperti mobile banking atau perangkat transaksi virtual lainnya. Tersedianya fasilitas ini membuat orang tidak perlu beranjak dari tempat duduk untuk bertransaksi. Hanya melalui smartphone yang terhubung internet, semua bisa dilakukan. Transaksi digital pun makin populer dan diminati masyarakat Indonesia. Catatan Bank Indonesia (BI) menyebutkan, sejak tahun 2019 telah terjadi 4,7 juta jumlah transaksi online dan 128 triliun volume

⁴⁶ Toni Hartono, "Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepercayaan dan loyalitas melalui kepuasan konsumen Am Hans Design Interior" (skripsi, UK Petra, 2013). 13

transaksi *cashless* di Indonesia. Dilansir Warta Ekonomi, studi *The Next Cashless Society* yang dilakukan Ipsos Indonesia (perusahaan riset pemasaran independen) mengungkapkan, ada tiga motivasi dan karakter yang membuat konsumen gemar menggunakan alat pembayaran digital.

- 1) Konsumen tidak takut akan pembayaran nontunai (*reassure*).
- 2) Konsumen menikmati pembayaran nontunai dan memperkaya hidup (*encourage*).
- 3) Konsumen beranggapan bahwa pembayaran nontunai adalah hal baru yang mengikuti perkembangan zaman (*inspire*).

Penggunaan nontunai ini dimanfaatkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti berbelanja online, membayar tagihan listrik, membayar makanan di restoran, membayar penggunaan alat transportasi, menonton bioskop, dan berbagai layanan perbankan digital.⁴⁷ Perkembangan infrastruktur pasar untuk sistem pembayaran digitalisasi transaksi merupakan bagian dari perkembangan tren dalam treasury management. Fokus skema pembayaran instan tidak hanya pada kecepatan, tetapi juga keamanan dan inovasi yang lebih baik. Sehingga pembayaran digital dengan segala pembaharuannya dapat mempermudah kehidupan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya dengan cara yang lebih efektif dan juga efisien. Pembayaran digital dapat dikatakan lebih efektif dikarenakan dalam proses transaksi dapat dilakukan selama 24 jam selama terkoneksi oleh jaringan internet, sehingga mempermudah calon konsumen untuk memenuhi kebutuhannya tanpa

⁴⁷ Katalisnet.com diakses pada tanggal 03 November 2022 dari <https://katalisnet.com/pengertian-transaksi-digital-dan-contohnya>

terpatok oleh waktu. Calon konsumen dapat melakukan transaksi di mana saja dan kapanpun dia mau hanya dengan melalui aplikasi yang dengan bebas bisa di instal baik di smartphone maupun pada media elektronik lainnya. Pembayaran digital dapat dikatakan lebih efisien dikarenakan dalam proses transaksi jarang di tambahkan biaya admin, meskipun terdapat biaya admin itu pun lebih murah dibandingkan jika datang ke gerai tempat untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Penggunaan internet sebagai media pemasaran dan saluran penjualan terbukti mempunyai keuntungan. Dalam implementasinya sendiri pada dunia industri yang penerapannya semakin lama semakin luas tidak hanya mengubah suasana kompetisi menjadi semakin dinamis dan global, namun lebih membentuk masyarakat yang lebih praktis dalam melakukan transaksi. Munculnya pembayaran digital membuat dana yang dikeluarkan menjadi lebih transparan tanpa adanya penggelapan dana dari oknum-oknum tertentu dikarenakan setiap kali terjadinya transaksi pembelian akan tercatat datanya sehingga dapat dengan mudah dipantau pengeluaran yang digunakan dalam pembelian. Dalam hal ini, mempermudah pengecekan yang dilakukan untuk mengetahui laju arus dana baik yang keluar maupun masuk ke dalam sistem pembayaran digital. Data yang dihasilkan tidak dapat dimanipulasi, karena sistem telah menentukannya secara otomatis terekam saat terjadi proses transaksi baik itu dalam kategori pemasukan maupun pengeluaran beserta dengan tanggal dan jumlah dana nya.⁴⁸

⁴⁸ Hafidz Abdurrahman, *Bisnis dan Muamalah Kontemporer*, Bogor: Al Azhar Freshzone Publishing, 2015, hlm. 97

b. Kelebihan menggunakan bank digital

Adapun kelebihan menggunakan bank digital adalah sebagai berikut:

- 1) Tingkat Kenyamanan, Keamanan Kesehatan, Efektifitas dan Efisien bagi masyarakat Karena menawarkan kemampuan perbankan secara mandiri kepada nasabah, digital banking memiliki tingkat efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi, daripada saat melakukannya dengan cara konvensional. Perbankan digital memudahkan para pengguna untuk melakukan interaksi dengan pihak bank, serta keperluan bisa dilakukan kapan saja yang semula hanya bisa dilakukan dengan cara mengunjungi kantor cabang dari bank bersangkutan atau melakukan transaksi di Anjungan Tunai Mandiri, kini bisa diakses di mana saja dan kapan saja.
- 2) Dengan bantuan platform digital banking kini memiliki proses verifikasi yang lebih praktis dan efisien. dengan teknologi digital banking, Anda dapat mengakses informasi dari proses perbankan yang Anda lakukan dengan lebih transparan.
- 3) Sistem Menjadi Lebih Fleksibel Karena sistem perbankan digital yang bisa memproses kegiatan internal dan eksternal bank dengan lebih cepat, kepuasan pelanggan tentu akan semakin meningkat
- 4) Tingkat Keamanan Nasabah Menggunakan jasa bank, tentu tidak membuat Anda terhindar dari risiko kejahatan, terlebih lagi perihal *cybercrime*. Tapi kini dengan kemanan yang terintegrasi dengan kepolisian *cybercrime* dan pengawasan ketat dari OJK untuk sistim informatika perbankan. Sehingga dapat dikatakan maka sistem

keamanan digital diharapkan lebih dalam menjaga rekening dan transaksi yang Anda lakukan.⁴⁹

7. Minat Nasabah

a. Pengertian minat

Minat merupakan kecenderungan yang menetap dalam subyek agar merasa tertarik pada bidang tertentu dan merasa senang berkecimpung dalam bidang itu. Sehingga minat mengandung unsur keinginan untuk mengetahui dan mempelajari obyek yang diinginkan itu sebagai wawasan pengetahuan bagi dirinya, orang tersebut akan melakukan tindakan yang nyata untuk mengetahui dan mempelajari dari sesuatu yang diinginkannya itu sebagai kebutuhannya. Oleh sebab itu, minat atau disebut juga keinginan seseorang terhadap sesuatu yang ia cita-citakan, merupakan hasil kesesuaian antara kondisi dan situasi dengan kebutuhan yang ia harapkan.

Menurut Slameto (2013: 180) minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya merupakan penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.

b. Faktor-faktor yang menimbulkan minat

Faktor yang mempengaruhi minat seseorang akan berbeda-beda dari mulai perbedaan pekerjaan, social ekonomi, hobi/kegemaran, jenis kelamin serta usia.⁵⁰ Minat pada seseorang hamper semua tidak sama tergantung pada kebutuhan yang diperlukan yang

⁴⁹ Niken Savitri Primasari., & Mohammad Ghofirin, “Sosialisasi Kesiapan Masyarakat Menuju Transaksi Digital di Era New Normal Life”, *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1) (2021): 5–6, <https://doi.org/10.25008/altifani.v1i1.110>.

⁵⁰ Malayu, Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008): 25

pada dasarnya membentuk seseorang agar dapat mengambil keputusan, melalui tahap tertentu, dalam mencari keputusan konsumen mempunyai beberapa proses yang dapat dilihat dari berbagai macam faktor, diantaranya mencari kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative, pengambilan keputusan.⁵¹

Menurut (Mori Saputra & Mariana, 2022) Ada tiga faktor yang menimbulkan minat “Faktor yang timbul dari dalam diri individu, faktor motif social dan faktor emosional yang ketiganya mendorong timbulnya minat”, faktor-faktor yang menimbulkan minat dapat digolongkan sebagai berikut :

- 1) Faktor kebutuhan dari dalam
Kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.
- 2) Faktor motif social
Timbulnya minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif social yaitu kebutuhan agar mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan dimana ia berada.
- 3) Faktor emosional
Faktor ini merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap sesuatu kegiatan maupun objek tertentu.⁵²

c. Indikator Minat

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu hal. Secara sederhana minat itu dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian pada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi

⁵¹ Kotler. Pemasaran di Indonesia analisa perencanaan implementasi dan pengendalian. (Jakarta: salemba empat 2002): 35

⁵² Deka Ismi Mori Saputra, and Rina Mariana. Modifikasi Bola Karet Untuk Meningkatkan Minat Pada Materi Bola Voli Siswa Kelas V Sd. *Jurnal Muara Pendidikan*, 7(1), 2022: 139-140, <https://doi.org/10.52060/mp.v7i1.774>.

objek dari minat yaitu dengan disertai perasaan senang.⁵³ Minat juga merupakan sebuah motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan sebuah tindakan dengan tujuan memuaskan kebutuhan. Menurut Hestin sri widiawati indikator minat menjadi nasabah antara lain yaitu:⁵⁴

- 1) Ketertarikan
Ketertarikan ditunjukkan dengan adanya pemusatan perhatian dan perasaan senang.
- 2) Perhatian
Perhatian ditunjukkan dengan adanya respon terbaik yang diberikan
- 3) Keinginan
Keinginan ditunjukkan dengan adanya dorongan untuk ingin memiliki.

B. Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis peraturan anatara variable yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variable independen dan variable dependen.⁵⁵ Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan

⁵³ Abdul Rahman Shaleh dan Muhbib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Prenada Media) 2004: 263

⁵⁴ Hestin Sri Widiawati, "Pengaruh Brand Image Produk Syariah dan Religius Terhadap Minat menjadi Nasabah Bank Syariahdi Kota Kediri." *Jurnal pendidikan ekonomi*, Vol 5. No 1, (2020): 56, <https://doi.org/10.29100/jupeko.v5i1.1523>.

⁵⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019): 95

sistem tersebut.⁵⁶ Risiko adalah kemungkinan terjadinya peristiwa yang dapat merugikan perusahaan. Risiko pada hakikatnya merupakan kejadian yang mempunyai dampak negatif terhadap sasaran dan strategi perusahaan. Kemungkinan terjadinya risiko dan akibatnya terhadap bisnis merupakan hal mendasar untuk diidentifikasi dan diukur. Teknologi Informasi memiliki risiko yang mengakibatkan kerugian bagi organisasi.⁵⁷ Komplain atau keluhan itu sebenarnya merupakan bagian dari bentuk “Komunikasi“. Sebuah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk. Oleh karena itu, Komplain atau keluhan itu sebenarnya dibutuhkan, karena complaint akan menghasilkan sebuah informasi. Entah informasi positif atau informasi negatif. Bahkan komplain itu merupakan sebuah komunikasi aktif yang bisa menjurus kedalam sebuah “interaksi“.⁵⁸

Pada penelitian ini ketiga variabel tersebut berkaitan dengan teori UTAUT. Sesuai dengan Model UTAUT diperkenalkan dan dikembangkan oleh Venkatesh dan Davis (2000). UTAUT ini menggabungkan delapan model berdasarkan penerimaan teknologi. Model dan teori yang dikembangkan diantaranya *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planed Behavior* (TPB), *PC Model Of Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Social Cognitive Theory* (SCT) dan penggabungan TAM dan

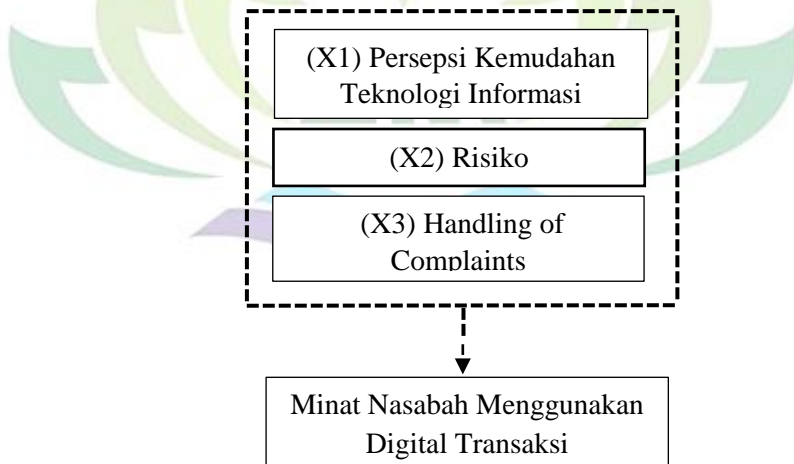
⁵⁶ Linda Santioso, Andreas Bambang Daryanto, dan Ady Juni Aristha. "Analisis Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Keamanan dan Kerahasiaan, Terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-Filling*", *Jurnal Akuntansi*, Vol 18, no.2 (2018): 251-252

⁵⁷ Grialdo Willy Lantang, Ariya Dwika Cahyono, and Nikolar Ngalumsine. n.d. "Analisis Risiko Teknologi Informasi Pada Aplikasi Sap Di Pt Serasi Autoraya Menggunakan Iso 31000", *Sebatik*, Vol 3, no. 1 (2019): 37

⁵⁸ Falaah Abdussalaam, Samdea Anggieta Saputra, Program Studi, Manajemen Informatika, and Politeknik Piksi Ganessa. "Perancangan Sistem Informasi Complaint Management Dengan Metode RAD Menggunakan Framework Laravel", *Jurnal E-Komtek (Elektro Komputer Teknik)*, Vol 2 no.2 (2018): 55

TPB (Vankatesh dan Davis :2000).⁵⁹ Setelah mengkolaborasikan 8 teori penelitian terdahulunya, Venkatesh beserta rekannya merumuskan 4 konstruk utama dari Model UTAUT yaitu Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*), Harapan Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*) dan Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*). Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan model UTAUT dalam mengadopsi teknologi produk baik itu sektor perbankan maupun filantropi Islam seperti halnya zakat dan wakaf yang menggunakan layanan fintech.⁶⁰ Peneliti percaya dengan menerapkan UTAUT akan membantu peneliti untuk memahami pengaruh persepsi kemudahan teknologi informasi, risiko dan handling of complaints terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

Gambar 2.2
Kerangka Teoritik



⁵⁹ Ibid 4

⁶⁰ Ibid 52

Keterangan:

Pengaruh antar variabel yang akan diteliti yakni Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi (X1) sebagai variabel Independen, terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur (Y) sebagai variabel dependen, Risiko (X2) sebagai variabel independen terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur (Y) sebagai variabel dependen dan Handling Of Complaints (X3) sebagai variabel independent terhadap minat nasabah menggunakan digital transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur (Y) sebagai variabel dependen. Ketiganya merupakan hubungan variabel secara parsial dan simultan, variabel secara parsial yaitu adanya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel-variabel independent (bebas) secara terpisah atau masing-masing terhadap variabel dependen (terikat). Variabel secara simultan yaitu adanya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel-variabel independent (bebas) secara bersamaan terhadap variabel dependen (terikat). Dalam hal ini akan ditunjukkan hipotesis yang kurang lebih kan seperti “variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat”, yang selanjutnya akan dibuktikan dengan melihat hasil dari penelitian yang akan dilakukan.

Perkembangan internet dan telepon seluler telah meyebabkan transformasi yang mendalam dari kebiasaan dan preferensi konsumen, yang mulai menggunakan media digital untuk berbagi informasi tentang diri mereka sendiri dan berkomunikasi dengan perusahaan, berbelanja online dan menggunakan layanan internet baru. Teknologi membuat orang sadar betapa pentingnya mengetahui akses yang kian ada kemajuan dan terjadi di seluruh dunia. Ponsel merupakan alat penghubung yang paling banyak dipakai oleh masyarakat dan dijadikan sebagai alat untuk berkomunikasi, berbagi pengetahuan, menghibur dan yang paling penting adalah mendapatkan layanan online atau layanan digital transaksi,

mengingat saat ini dunia perbankan juga sudah mengikuti perkembangan teknologi seperti adanya mobile banking yang memudahkan para nasabah untuk melakukan segala macam transaksi yang dibutuhkannya.⁶¹ Digitalisasi merupakan bentuk kemajuan peradaban dunia saat ini, dimana hampir seluruh aktivitas masyarakat sekarang beralih menggunakan media digital seperti transaksi jual beli, investasi dan lain sebagainya. Khususnya di bidang keuangan yang mana semua dilakukan dengan sistem informasi teknologi. Dalam menggunakan internet banking terdapat kemudahan untuk mengakses serta prosedur pengoperasian yang mudah membuat nasabah akan merasa nyaman menggunakan internet banking serta mengurangi resiko yang terjadi bila melakukan transaksi langsung ke bank membuat nasabah akan berfikir untuk beralih memanfaatkan kemajuan teknologi internet untuk melakukan transaksi maupun hanya melihat sisa saldo yang dimiliki. Kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Sehingga penggunaan layanan digital transaksi sangat berkemungkinan mempengaruhi seseorang untuk berminat menjadi nasabah.⁶²

C. Pengajuan Hipotesisi

Hipotesisi merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, sebab jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Oleh karena itu hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban

⁶¹ Ivana Sulistianingsih, and Yudha Trishananto. "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Ulang E-Banking" *Indonesian Journal of Economics, Entrepreneurship and Innovation*, Vol 2 no. 1(2021): 8. <https://doi.org/10.31960/ijoei.v2i1.1013>

⁶² Ibid 179

teoritis terhadap rumusan masalah, belum jawaban yang empiris.⁶³

Dalam penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu menanyakan hubungan dua variabel atau lebih. Jad hipotesis dari persepsi kemudahan teknologi informasi risiko dan handling of complaints dalam menggunakan digital transaksi terhadap minat menjadi nasabah di BSI, sebagai berikut:

1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Teknolgi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

Persepsi Kemudahan Penggunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya.⁶⁴ Menurut Davis pengertian Persepsi Kemudahan Penggunaan, didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Maksudnya adalah bahwa jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya. Perceived ease of use telah terbukti memiliki pengaruh pada minat perilaku (intention behavior) melalui dua jalur kausal: (1) efek langsung pada minat, dan (2) efek tidak langsung pada minat melalui perceived usefulness. Pengaruh langsung menunjukkan bahwa perceived ease of use bisa menjadi katalisator potensi untuk meningkatkan kemungkinan penerimaan pengguna serta menarik minat seseorang untuk menjadi

⁶³ Nanag Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder (Sampel Halaman Gratis)*. Edisi Revisi 12 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012): 76

⁶⁴ Alifatul Laily Romadloniyah. "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Dan Minat Nasabah Menggunakan E-Money." *Fakultas Ekonomi Universitas Lamongan* Vol.3 no.2 (2018): 3

nasabah.⁶⁵ Berdasarkan teori tersebut dan didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Iqbal, Asyari Hasan, Iva Lail (2022) yang berjudul pengaruh teknologi informasi, manfaat, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking (studi kasus pada nasabah bank bni syariah kota tangerang selatan, hasil penelitian menemukan bahawasanya terdapat variabel teknologi informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H₁: Persepsi kemudahan teknologi informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur.

2. Pengaruh Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

Risiko merupakan persepsi negatif konsumen atas sejumlah aktivitas yang didasarkan pada hasil dan memungkinkan bahwa hasil tersebut menjadi nyata. Layanan digital transaksi yang memerlukan transmisi dan penyimpanan informasi sensitif cenderung dianggap kurang bermanfaat oleh konsumen yang mempertimbangkan kemungkinan terpaparnya pelanggaran keamanan, potensi kehilangan privasi, dan penyalahgunaan informasi pengenalan pribadi.⁶⁶ Risiko dikaitkan dengan kemungkinan kerugian dari digital

⁶⁵ Margaretha Oktavia Pranoto, and R. Gunawan Setianegara. "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)." *Keunis* Vol. 8 no.1 (2020): 1, <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>.

⁶⁶ Ayu Wahyu Cahyaningtyas. "Pengaruh Kepercayaan, and dan Lifestyle Terhadap Minat Dalam Menggunakan Layanan E-Banking" Vol. 10 no 1, (2022): 152

transaksi karena menyangkut lingkungan virtual tanpa interaksi dengan karyawan, bukan lingkungan tradisional. Pudaruth & Ramdin menganggap risiko yang dianggap sebagai salah satu penentu pembelian online dan mereka menemukan bahwa hal itu sangat mempengaruhi pembelian.⁶⁷ Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rissa Aulia, Adi Indradi Wazdi (2022) yang berjudul Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Di BSI KC Suniaraja Bandung, Hasil penelitian menemukan bahwa pengaruh variabel risiko terhadap minat menggunakan internet banking, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara parsial, sehingga hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H₂: Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi Di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

3. Pengaruh Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi Di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

Menurut Tjiptono (2005) pengertian keluhan adalah Secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Berdasarkan berbagai riset psikologi konsumen, keluhan bisa dibedakan menjadi dua tipe instrumental complaints dan non-instrumental complaints. Instrumental complaints merupakan keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Pelanggan yang mengeluh bisa merupakan tambang emas keberhasilan tapi juga sebagai awal dari malapetaka dimasa mendatang. Hal ini sangat tergantung dari

⁶⁷ Ronny Lim, and Lady. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Batam." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* Vol. 5 no. 1, (2022): 944, <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.677>.

bagaimana perusahaan menghargai saat kontak dengan pelanggan.⁶⁸ Keluhan atau complaint adalah segala jenis kritik, saran, atau masukan dari para pelanggan atau para pengguna produk yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan mengenai kinerja perusahaan maupun mengenai jasa dan produk yang dikeluarkan perusahaan. Penanganan keluhan merupakan permasalahan dari nasabah yang harus dilakukan secara positif serta ditindaklanjuti dan ditanggapi secara serius, cepat, tepat, dan tuntas oleh karyawan bank.⁶⁹ Hal tersebut adalah bagian dari kualitas suatu perusahaan dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan teori tersebut dan didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Irma monik, Desi deria dan Ryzki wiryawan (2022) yang berjudul Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan handling complaint terhadap minat nasabah menggunakan internet banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H₃ : Handling Of Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi Di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

4. Pengaruh Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi Risiko dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi Di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

Nasabah memegang peranan begitu penting dalam hal mengukur suatu produk atau pelayanan yang diberikan oleh bank. Nasabah merasa senang atau puas apabila kinerja dari pelayanan jasa serta produk yang diberikan bank sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Harapan nasabah bisa dibentuk dari pengalaman masa lalu,

⁶⁸ Ibid 10

⁶⁹ Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 129-30

komentar kerabatnya, serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Menurut Philip Kotler, perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapan sehingga timbul perasaan puas. Nasabah yang merasa puas akan setia nantinya dan lebih lama dan susah dalam mengubah pilihannya serta menciptakan kedekatan emosional terhadap penggunaan jasa ataupun produk yang dikeluarkan oleh bank tersebut, dan memberikan komentar yang baik tentang produk atau jasa dari bank tersebut.⁷⁰ Berdasarkan teori tersebut dan didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Aang Kunaifi, dan Ach Ubadaillah yang berjudul, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking. Hasil penelitian menemukan bahwa pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling of complaints risiko terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, secara bersama-sama (simultan) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan.

H₄ : Persepsi kemudahan teknologi informasi risiko dan handling of complaints Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi Di Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur

⁷⁰ Kurniati Karim, Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 31



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussalaam Falaah, Samdea Anggieta Saputra, Program Studi, Manajemen Informatika, and Politeknik Piksi Ganesha. (2018). "Perancangan Sistem Informasi Complaint Management Dengan Metode RAD Menggunakan Framework Laravel", *Jurnal E-Komtek (Elektro Komputer Teknik)*, Vol 2 no.2: 55
- Adiwarman, A. K. (2016). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada : 112
- Agus Marimin, A. H. (2017). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 2 : 81
- Akbar, Rofiq Faudy. 2015. "Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus." *Edukasia : Jurnal Penelitian Pendidikan Islam* 10 (1): 189–210. <https://doi.org/10.21043/edukasia.v10i1.791>
- Arif, M. N. (2007). *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. Bandung: CV Pustaka Utama Grafit : 1
- Ascarya. (2011). *kad dan Produk Bank Syaria*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada : 117-119
- Aulia, Rissa, and Adi Indradi Wazdi. 2022. "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi , Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank BSI KC Suniaraja Bandung" 1 (3): 284–93.
- Ayu, Septilia, Heni, Parjito Parjito, and Styawati Styawati. 2020. "Sistem pendukung keputusan pemberian dana bantuan menggunakan metode ahp." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi* 1.2): 36

- Bank BSI <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/waspada-terhadap-penipuan>. Tanggal 02 november 2022
- Cahyaningtyas Ayu Wahyu. 2022 "Pengaruh Kepercayaan, adan Lifestyle Terhadap Minat Dalam Menggunakan Layanan E-Banking" Vol. 10 no. (1): 152
- CnbcIndonesiahttps://www.cnbcindonesia.com/market/20211103113315-17-288645/hati-hati-ini-risiko-mengintai-bank-digital-di-masa-depan_diakses_pada_tanggal_05_November_2022
- Chandra Dewi, Made Ayu. 2019. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi, Dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing." *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)* 1 (3): 317–68.
- Di, Nasabah, and Bank Syariah. 2023. "Pengaruh Strategi Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah" 2 (1): 264–76.
- Diniyah, Fellasufah. 2021. "Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Muslim Menggunakan Platform Crowdfunding Waqf: Teori UTAUT Model." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7 (2): 544–52. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.1841>.
- Fernandez, Febby, and Vera Pujani. 2019. "Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 5 (2): 165–80.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hartono Toni, (2013). "Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepercayaan dan loyalitas melalui kepuasan konsumen Am Hans Design Interior" (skripsi, UK Petra). 13
- Hasan, M, and A Laili. 2022. "Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada

- Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan).” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 7 (1): 333–56. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>.
- Hafidz Abdurrahman, (2015). *Bisnis dan Muamalah Kontemporer*, Bogor: Al Azhar Freshzone Publishing: 97
- Hasibuan, M. (2008). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara : 25
- Haya, Salwa Fadhilah, and Khairina Tambunan. 2022. “Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM).” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 1 (1): 129–38
- Helmawan Riza Wahyudhi, Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPRS Tanmiya Artha Kediri, data di unduh dari repo.iain-tulungagung.ac.id/3050/1/skripsi%20REVISI.docx, tanggal akses 02 November 2022
- Hendratmi, S. B. (2020). Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Syaria* "ah", Vol. 7, NO. 2 : 80
- Hendra, Hadiwijaya. 2017. “Persepsi Siswa Terhadap Pelayan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang.” *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)* VOL. 1 NO. (81588): 221–37.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 30
- Indonesia, I. B. (2014). *Memahami Bisni Bank Syariah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Indriyani Susi, Mardiana Selvy. 2016. “Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling).” *Bisnis Darmajaya* 02 (July): 4. <https://media.neliti.com/media/publications/75725-ID-pengaruh-penanganan-keluhan-complaint-ha.pdf>.

Kadir, A. (2003). *Pengetahuan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi :
3

Kamus Besar Bahasa Indonesia,
Pengaruh.<https://kbbi.web.id/pengaruh>, diakses 02 November
2022

Karim Kurniati, Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa
Perbankan (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 31

Kasmir. (2017). *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajawali
Pers : 24

Katalisnet.com [https://katalisnet.com/pengertian-transaksi-digital-dan-
contohnya](https://katalisnet.com/pengertian-transaksi-digital-dan-contohnya) diakses pada tanggal 03 November 2022

Kotler. (2002). *Pemasaran di indonesia analisa perencanaan
implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba empat : 35

Lantang, Grialdo Willy, Ariya Dwika Cahyono, and Nikolar
Ngalumsine. n.d. (2019) “Analisis Risiko Teknologi Informasi
Pada Aplikasi Sap Di Pt Serasi Autoraya Menggunakan Iso
31000”, *Sebatik*, Vol 3, no. 1: 37

Lim, Ronny, and Lady Lady. 2022. “Faktor-Faktor Yang
Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking
Di Batam.” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5 (1):
944. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.677>.

Marimin, Agus, and Abdul Haris Romdhoni. 2017. “Perkembangan
Bank Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1
(02): 75–87. <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>.

Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo. 2018. “Digitalisasasi Bank
Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah
Bank.” *Inovator* 7 (1): 14.
<https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>.

Martono Nanag. 2012 "*Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi
Dan Analisis Data Sekunder (Sampel Halaman Gratis)*. Edisi

- Matnin, Aang Kunaifi, and Ach Ubaidillah. 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): 176–90. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.246>.
- Monika, Irma, and Desi Deria. 2022. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya The Influence of Utilization of Information Technology and Handling Complaints on Custo" 2 (2): 238–51.
- Mori Saputra, Deka Ismi, and Rina Mariana. 2022. "Modifikasi Bola Karet Untuk Meningkatkan Minat Pada Materi Bola Voli Siswa Kelas V Sd." *Jurnal Muara Pendidikan* 7 (1): 137–47. <https://doi.org/10.52060/mp.v7i1.774>.
- Muhammad. (2015). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers : 2
- Muhammad. (2011). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP-STIM-YKPN : 76-80
- Muriyusuf. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif-Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana : 199
- Nasution, Mislah Hayati, and Sutisna Sutisna. 2015. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking." *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1 (1): 62. <https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241>.
- Novinggi, Vivi. 2019. "Sensasi Dan Persepsi Pada Psikologi Komunikasi." *AL-HIKMAH: Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Budaya* 10 (1): 40–51. <https://doi.org/10.32505/hikmah.v10i1.1706>.

- Nur, Suhaebah. 2014. "Pengaruh Pengelolaan Kelas Terhadap Minat Belajar Pkn Pada Peserta Didik Di Sma I Polewali." *Jurnal Papatuzdu* 8 (1): 62–81.
- Pardjo, Y. A. (2017). *Manajemen Risiko Perusahaan*. Growing publishing : 2
- Paul A, Pavlou. 2003, "Customer Acceptance Of Electronic commerce : Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model . International" *Journal Of Electronic Commerce / Spiring* 2003 , Vol . 7 No. 3 2003 18
- Pranoto, Margaretha Oktavia, and R. Gunawan Setianegara. 2020. "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)." *Keunis* 8 (1): 1. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>.
- Primasari, Niken Savitri, and Mohammad Ghofirin. 2021. "Sosialisasi Kesiapan Masyarakat Menuju Transaksi Digital Di Era New Normal Life." *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 1 (1): 1–9. <https://doi.org/10.25008/altifani.v1i1.110>.
- Putera, Andika Persada, and M. SH. (2020) *Hukum Perbankan: Analisis Mengenai Prinsip, Produk, Risiko dan Manajemen Risiko dalam Perbankan*. Scopindo Media Pustaka: 7
- Ramadhanti, Melinda, Noor Shodiq, and M Cholid Mawardi. 2019. "Article Title The Effect Of Banking Digitalization Through Self Service Technology On Unisma Student Satisfaction In Using Sharia Digital Bank Services (Case Study On 2018 And 2019 Feb Unisma Students) Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Servic" 16: 1–15.
- Resiko, Pengukuran, Keuangan Bank, Studi Kasus, Pada Bank, and Umum Syariah. 2023. "Implementasi Good Corporate Governance (GCG) Pada" 2: 216–28. ul

- Romadloniyah Alifatul Laily. 2018. "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Dan Minat Nasabah Menggunakan E-Money." *Fakultas Ekonomi Universitas Lamongan Vol.3 no.2* : 3
- Shaleh Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab, (2004) Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam (Jakarta: Prenada Media): 263
- Santioso Linda, Andreas Bambang Daryanto, dan Ady Juni Aristha, (2018) "Analisis Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Keamanan dan Kerahasiaan, Terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-Filling*", *Jurnal Akuntansi Vol 18, no.2*: 251-252
- Siagian, Siti Bejana, and Khairina Tambunan. 2022. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan." *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen 2 (1)*: 1051–60.
- Simarmata, Janner. (2020). *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. ayasan Kita Menulis : 1-2
- Subardi, Laidi, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Rahmaniyah Sekayu. 2018. "Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih" 3.
- Sudaryono. (n.d.). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Mix Methode*. Depok: PT.Gravindo : 53-54
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta : 95
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Binis*. Bandung: Alfabeta : 23-137
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta : 65
- Suhartono, I. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja

Rosda karya : 33

- Sulistianingsih, Ivana, and Yudha Trishananto. 2021. "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Ulang E-Banking" *Indonesian Journal of Economics, Entrepreneurship and Innovation*, Vol 2 (1): 8.
<https://doi.org/10.31960/ijoeei.v2i1.1013>
- Suryani Ita, Horidatul Bakiyah, dan Paryono. 2020 "Strategi Komunikasi Public Relations Apartemen Regatta Vb Dalam Handling Complaint." *Jurnal Akrab Juara*, 5 (2): 210
- Thomas S Kaihatu., A. D. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Penerbit Andi : 53-95
- Tony Sitingjak, MM. 2019. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay." *Jurnal Manajemen* 8 (2): 27-39.
- Tumpal Manik. 2019. "Analisis Pengaruh Transaksi Digitalisasi Uang Elektronik Terhadap Cashless Society Dan Infrastruktur Uang Elektronik Sebagai Variabel Pemoderasi." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia* 2 (2): 27-40.
<https://doi.org/10.31629/jiafi.v2i2.1714>.
- Utami, Nurfitri Iriani, Abd Karman, and Moh Syarifudin. 2022. "Analisis Intensi Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)." *OIKONOMIKA: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 3 (1): 45-72.
<https://doi.org/10.53491/oikonomika.v3i1.353>.
- Widiawati, Hestin Sri. 2020. "Pengaruh Brand Image Produk Syariah Dan Religius Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariahdi Kota Kediri." *Jupeko (Jurnal Pendidikan Ekonomi)* 5 (1): 64.
<https://doi.org/10.29100/jupeko.v5i1.1523>.
- Yanuar Estiady, "Jumlah Nasabah Pengguna Layanan Digital

Transaksi Perbankan”, *Wawancara*, Desember 07, 2022

Yaufi Andriyano, Diana Rahmawati. 2016. “Kebermanfaatan , Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Kasus Pada Nasabah Cimb Niaga Daerah Istimewa,” no. 1: 1–16. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/ojs/index.php/profita/article/view/5569>.

Zahwa, Feriska Achlikul. 2022. “Pemilihan Pengembangan Media Pembelajaran” 19 (01): 61–78.



LAMPIRAN

Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO DAN HANDLING OF COMPLAINTS TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN DIGITAL TRANSAKSI DI BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP SRIBHAWONO LAMPUNG TIMUR)

A. Pengantar

Saya Dwi Puspitasari, mahasiswa Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang sedang melakukan penelitian skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuisioner ini. Jawaban yang telah diberikan oleh Bapak/Ibu, Saudara/I akan dijamin kerahasiannya, dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis semata. Oleh karena itu saya membutuhkan responden dengan kriteria nasabah yang menggunakan layanan *digital transaksi* perbankan yaitu *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP. Sribhawono Lampung Timur.

Atas perhatian dan Kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I untuk menjawab pertanyaan yang disediakan
2. Pilihlah jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya
3. Keterangan angka jawaban, yaitu
STS : Sangat tidak setuju (1)

- TS : Tidak Setuju (2)
- S : Setuju (3)
- SS : Sangat Setuju (4)

C. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Usia:

- a. <25
- b. 25-35
- c. 35-45
- d. 45-55
- e. >55

Pekerjaan:

- a. Karyawan Swasta
- b. Wirausaha
- c. Petani
- d. Ibu Rumah Tangga
- e. Lainnya

Lama menggunakan layanan Digital Transaksi Perbankan (Mobile Banking):

- a. <1 Tahun
- b. 1-2 Tahun
- c. >2 Tahun

Variabel Teori	Indikator	Pertanyaan
Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi (X1)	1. Mudah dipelajari	1.1 Fitur yang sederhana membuat layanan digital transaksi

<p>Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi yaitu didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwasannya sistem teknologi bisa dengan mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini tidak hanya kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem akan tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam</p>		<p>melalui ponsel sangat mudah dimengerti</p> <p>1.2 Pengguna digital transaksi tidak memerlukan usaha yang berat untuk mempelajarinya</p> <p>1.3 Ketika nasabah ingin melakukan transfer maka cukup memilih menu transfer lalu mengisi kata sandi atau menggunakan sidik jari saja</p>
	<p>2. Mudah digunakan</p>	<p>2.1 Digital transaksi memudahkan aktivitas para nasabah</p> <p>2.2 Nasabah dapat dengan mudah mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda melalui layanan digital transaksi dengan jangkauan</p>

bekerja dibanding mengerjakan secara manual/pekerjaan menjadi lebih efektif. ⁹²		konektivitas jaringan yang luas
	3. Lebih efektif	3.1 Nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, membuat dan mengatur jadwal transaksi dalam satu waktu sekaligus 3.2 Nasabah dapat melakukan transaksi non finansial dan transaksi finansial tanpa harus datang ke cabang bank 3.3 Cukup dengan <i>smartphone</i> , nasabah bisa melakukan transaksi selama memiliki jaringan internet
	4. Mudah untuk menjadi terampil/mahir	4.1 Pengguna digital transaksi dapat dengan mudah menjadi

⁹² Made Ayu Chandra Dewi "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi Dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing." *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, Vol 1. No 3, (2019): 327

		<p>terampil/mahir menggunkannya</p> <p>4.2 Digital transaksi dilengkapi dengan fitur-fitur yang sederhana dan mudah untuk dimengerti semua kalangan baik remaja, dewasa, maupun orang tua</p>
<p>Risiko (X2)</p> <p>Risiko didefinisikan sebagai potensi adanya bencana, kerugian atau <i>outcome</i> buruk. Terdapat dua istilah yang berhubungan dengan risiko, yaitu, yang pertama, kejadian risiko (<i>risk event</i>) Kedua, risiko kerugian yang merupakan kerugian finansial ataupun</p>	<p>1. Risiko pencurian data</p>	<p>1.1 Pencurian data nasabah sangat tinggi</p> <p>1.2 Kurangnya jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak bank</p> <p>1.3 Banyak orang mengatur agar perangkat <i>smartphone</i> mereka dapat menyimpan password atau menggunakan password dan pin yang tidak aman atau dapat ditebak dengan</p>

<p>kerugian non finansial.⁹³ Variabel risiko menurut Paul A. Pavlou terbagi atas beberapa kemungkinan</p>		<p>mudah sehingga berkemungkinan besar terjadi pencurian data</p>
<p>yaitu: Kemungkinan terdapat risiko pencurian, nasabah beranggapan bahwa produk layanan yang digunakan mudah dicuri diantaranya data. Membutuhkan biaya yang besar, nasabah beranggapan bahwa biaya lebih besar digunakan untuk melakukan transaksi menggunakan produk tersebut. Kemungkinan terdapat risiko penipuan, risiko</p>	<p>2. Membutuhkan biaya yang besar</p>	<p>2.1 Biaya operasional pada digital transaksi cukup tinggi 2.2 Beberapa institusi finansial mengharuskan pembayaran lebih untuk pembayarn layanan digital transaksi 2.3 Biaya ekstra untuk nasabah secara cepat bertambah, terutama ketika nasabah sering mengakses layanan digital transaksi sehingga menjadi</p>

⁹³ Andika Persada Putera, and M. SH. Hukum Perbankan: Analisis Mengenai Prinsip, Produk, Risiko dan Manajemen Risiko dalam Perbankan. Scopindo Media Pustaka, 2020: 7

<p>penipuan rawan adanya baik penipuan data nasabah ataupun jumlah transaksi.⁹⁴</p>		<p>tambahan pendapatan tersendiri bagi bank</p>
	<p>3. Risiko penipuan</p>	<p>1.1 Rawan terjadi penipuan data nasabah 1.2 Rawan kejahatan online dengan berbagai modus seperti teknik Phising, penawaran hadiah palsu, dan lainnya 1.3 Penipuan lebih banyak disebabkan oleh pengguna layanan digital transaksi menerima SMS palsu yang menanyakan detail rekening bank dari seorang hacker yang menyamar sebagai institus keuangan</p>

Paul A, Pavlou, "Customer Acceptance Of Electronic commerce : Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model . International", *Journal Of Electronic Commerce / Spiring* 2003 , Vol . 7 No. 3 2003 18⁹⁴

<p>Handling Of Complaints (X3)</p> <p>Keluhan atau complaint pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidak puas atas standar pelayanan, sebab tidak adanya aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.⁹⁵</p> <p>Handling complaint menurut Yap, Ramayah and Shahidan (2012) diukur melalui Seberapa baik perusahaan merespon keluhan pelanggan. Penilaian pelanggan terhadap keburukan akan kualitas layanan atau produk dari</p>	<p>1. Respon perusahaan terhadap keluhan pelanggan</p>	<p>1.1 Pelayanan keluhan belum sesuai dengan keinginan nasabah</p> <p>1.2 Nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan keluhan yang diberikan oleh pihak bank</p> <p>1.3 Respon yang diberikan oleh pihak bank kurang cepat dan tanggap</p>
	<p>2. Penilaian pelanggan terhadap keburukan akan kualitas layanan atau produk dari perusahaan.</p>	<p>2.1 Kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah kurang memuaskan</p> <p>2.2 Layanan yang diberikan oleh pihak bank belum seratus persen terjamin keamanannya sebab fitur keamanan melalui koneksi yang terenskripsi bisa</p>

⁹⁵ Ita Suryani, Horidatul Bakiyah, dan Paryono. "Strategi Komunikasi Public Relations Apartemen Regatta Vb Dalam Handling Complaint." *Jurnal Akrab Juara*, Vol. 5. No. 2 (2020): 210

<p>perusahaan. Seberapa baik perusahaan menangani keluhan pelanggan⁹⁶</p>		<p>di hack saat <i>smartphone</i> dicuri</p> <p>2.3 Masih banyak kekurangan pada produk tabungan emas yang ada di fitur layanan digital transaksi, nasabah dikenakan biaya titip emas yang biayanya lumayan tinggi</p>
<p>Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi di BSI KCP Sribhawono Lampung Timur (Y)</p> <p>Minat adalah sikap jiwa seseorang tentang rasa ketertarikan, perhatian, keinginan lebih yang dimiliki seseorang terhadap suatu hal, tanpa ada</p>	<p>1. Ketertarikan</p>	<p>1.1 Fitur layanan digital transaksi yang sederhana dan mudah membuat saya tertarik untuk menjadi nasabah</p> <p>1.2 Rekomendasi dari seseorang yang telah menjadi nasabah serta menggunakan layanan digital transaksi membuat saya tertarik untuk ikut menjadi nasabah</p>

⁹⁶ Toni Hartono, "Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepercayaan dan loyalitas melalui kepuasan konsumen Am Hans Design Interior" (skripsi, UK Petra, 2013). 13

<p>dorongan dari siapapun.⁹⁷</p>	<p>2. Perhatian</p>	<p>2.1 Pihak bank memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah sehingga saya tertarik untuk menjadi nasabah</p> <p>2.2 Pihak bank memberikan perhatian penuh terhadap nasabah yang melakukan complaint, sehingga saya tertarik akan perhatian pihak bank tersebut dan berkeinginan untuk menjadi nasabah diwaktu yang akan datang</p>
	<p>3. Keinginan</p>	<p>3.1 Saya berkeinginan menjadi nasabah karena digital transaksi sesuai dengan gaya hidup dan kebutuhan saya</p>

⁹⁷ Mohd Idris Dalimunthe, Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Minat Belajar Terhadap Pemahaman Akuntansi Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Di Universitas Medan Area. *Jurnal Mutiara Akuntansi* Vol. 5.No.2 (2020): 103

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	3	1	3	4	3	4	4
8	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
11	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
12	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
14	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
15	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4
16	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
18	2	3	4	4	2	4	4	4	2	3
19	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
29	3	2	2	4	2	3	4	2	2	4

30	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
31	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
36	4	3	4	4	3	4	2	2	3	4
37	3	4	4	4	2	3	2	4	2	3
38	1	4	4	4	3	4	3	3	3	4
39	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
40	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
41	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
42	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4
45	3	4	3	3	4	3	4	2	1	3
46	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
47	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3
48	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3
51	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
52	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3
53	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
56	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4
57	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
58	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
59	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
60	4	2	4	4	2	2	2	4	2	1
61	3	2	2	4	4	3	3	2	4	4
62	1	2	3	3	3	2	2	4	1	1

63	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
64	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4
65	3	4	4	4	3	2	2	3	2	4
66	4	2	4	2	4	2	2	2	1	1
67	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
68	3	4	1	4	4	3	4	4	4	4
69	3	4	2	3	1	3	1	1	2	1
70	1	2	3	4	2	3	2	1	1	1
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	4	4	4	1	3	1
73	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3
74	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
75	1	1	2	2	4	2	3	2	3	3
76	1	4	3	4	4	3	3	4	2	4
77	4	2	2	2	1	2	2	1	4	1
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
79	3	1	3	3	4	2	3	4	3	3
80	1	4	1	1	4	1	3	1	4	1
81	4	1	2	2	1	1	4	4	2	4
82	1	4	1	2	2	2	1	4	2	1
83	3	1	1	3	2	1	3	4	3	4
84	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
85	2	1	2	1	2	2	3	1	4	1
86	3	1	3	3	1	1	3	4	3	3
87	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4
88	1	2	1	4	1	4	2	3	3	1
89	1	2	3	2	2	2	4	3	1	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
91	1	4	3	2	2	1	4	1	2	1
92	1	2	4	2	2	1	2	4	4	1
93	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3
94	3	1	2	3	2	1	2	4	2	3
95	3	1	4	1	1	1	4	3	1	4

96	1	1	4	1	4	4	3	4	2	3
97	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4
98	1	1	2	2	4	1	1	1	2	1
99	4	3	4	4	1	1	3	1	3	1
100	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3

Risiko (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	4	3	4	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	4	2	3	2	3	2	3	2	2
7	4	3	4	3	4	4	4	4	4
8	4	3	2	2	2	3	2	3	3
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	3	4	3	3	4
11	2	3	2	2	2	4	4	4	3
12	4	3	4	4	4	4	4	4	3
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	2	4	2	3	2	4	2	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	2	3	2	2	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	3	4	3	2	2	2	3	4	3
19	4	3	4	4	2	4	4	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	2	3	4	3	4	4	4	4
22	4	3	3	2	3	3	3	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	4	3
24	2	3	3	4	3	3	4	3	3
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4

26	4	3	2	4	4	3	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	2	2	4	3	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	3	3	4	4
30	2	2	2	2	2	4	2	2	2
31	3	3	4	4	4	4	3	4	4
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	2	3	4	3	4	4
34	4	2	4	4	4	2	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	3	3	3	3	4	3
37	4	4	4	4	4	4	3	3	3
38	2	3	3	4	2	2	2	1	3
39	3	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	2	2	3	2	3	2
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	1	2	3	2	2	3	3	3	3
43	4	2	2	4	4	4	4	2	4
44	4	3	4	3	3	4	3	3	4
45	3	3	3	4	3	4	3	3	4
46	3	4	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	2	3	3	3	4	2	2	3	4
50	3	4	4	4	3	4	4	4	4
51	3	2	2	3	4	3	3	3	3
52	3	2	4	3	4	4	2	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	4	4	2	4	3	4
55	2	4	3	2	4	4	3	3	4
56	3	4	4	4	4	4	3	4	4
57	4	3	4	3	4	4	4	4	3
58	3	3	4	4	3	4	3	4	4

59	4	2	4	3	4	4	3	4	4
60	3	2	3	3	4	2	2	3	3
61	4	3	4	4	2	4	3	4	3
62	4	3	4	4	4	3	4	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	4	4	4	4	4	4
65	2	3	2	4	3	3	3	2	3
66	2	2	2	4	3	2	4	4	2
67	2	4	2	3	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	2	1	3	2	3	3	3	3
70	4	4	4	3	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4
72	3	4	3	3	3	4	3	3	3
73	2	2	2	3	2	2	3	3	2
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4
75	2	1	2	2	4	3	4	3	2
76	3	3	2	4	3	2	4	4	2
77	2	3	2	4	3	3	4	2	2
78	4	4	3	3	4	3	4	3	3
79	4	3	4	4	2	2	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	2	4	4	4	2	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	4	2	4	2	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	3	4	4	4
85	4	4	2	2	4	4	3	3	4
86	4	3	2	4	4	4	3	4	3
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	2	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	2	2	4
90	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	3	4	3

92	4	4	4	4	4	4	4	2	3
93	4	2	3	2	2	3	4	2	4
94	4	2	4	3	3	4	3	3	4
95	4	4	4	3	4	4	4	2	4
96	4	2	3	3	3	4	2	2	4
97	4	4	3	3	4	4	3	2	2
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	2	3	4	4	4	4
100	4	4	3	3	3	4	4	3	3

Handling Of Complaints (X3) dan Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi BSI KCP Sribhawono Lampung Timur (Y)

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
1	2	4	1	3	3	2	4	4	4	4	4
2	4	3	4	2	1	4	3	4	4	4	4
3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4
4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
5	4	3	2	4	4	1	2	4	4	3	3
6	1	1	2	2	2	3	4	4	3	4	4
7	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	2
8	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4
9	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4
10	2	4	1	4	3	3	4	4	4	4	3
11	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3
12	4	2	3	1	4	4	2	2	3	3	2
13	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
14	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4
15	4	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3
16	3	2	2	1	3	2	4	4	4	3	4
17	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	2	3	2	1	3	2	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4
20	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4

21	3	3	4	1	2	2	2	2	2	3	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3
24	3	2	2	2	3	1	2	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4
27	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4
28	2	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3
29	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2
30	3	4	4	2	4	1	4	4	4	3	3
31	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1
32	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4
33	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
34	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2
35	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1
36	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
38	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
39	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
43	2	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4
44	2	3	3	3	4	3	1	2	2	2	1
45	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
47	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3
48	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4
49	2	1	2	2	3	2	3	4	4	4	3
50	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
51	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
52	3	4	2	3	3	2	2	4	4	3	3
53	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4

54	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2
55	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3
56	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	1	4	2	2	4	2	2	2	2
58	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2
59	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	4
60	2	1	4	2	3	1	2	2	2	2	3
61	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
62	3	3	4	2	4	4	2	3	3	3	2
63	2	4	3	3	4	3	2	2	1	2	1
64	3	1	2	4	1	1	3	2	2	3	2
65	4	1	4	2	3	1	4	4	4	4	3
66	4	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4
67	2	1	2	4	1	2	2	3	1	2	1
68	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
69	2	2	3	3	1	1	4	4	4	4	4
70	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3
71	1	2	2	3	1	3	4	4	3	4	4
72	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4
74	1	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4
75	2	1	4	4	1	2	4	4	4	3	4
76	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	4
77	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
78	4	1	4	4	1	4	4	4	3	3	4
79	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3
80	1	4	3	3	2	4	1	1	3	1	2
81	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4
82	1	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1
83	3	1	4	1	4	4	4	2	2	2	4
84	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1
85	1	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4
86	1	2	1	2	4	4	1	2	2	2	1

87	4	4	3	3	1	1	3	2	4	3	4
88	3	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4
89	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2
90	2	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4
91	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2
92	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2
93	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2
94	4	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1
95	2	3	2	4	4	1	3	4	4	4	4
96	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2
97	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
98	4	2	1	1	4	4	4	3	3	4	2
99	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4



Lampiran 3

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

A. Uji Validitas

1. Variabel Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi

		Correlations										
		PKTI_1	PKTI_2	PKTI_3	PKTI_4	PKTI_5	PKTI_6	PKTI_7	PKTI_8	PKTI_9	PKTI_10	PKTI_Tal
PKTI_1	Pearson Correlation	1	,266*	,337*	,367*	,160	,328*	,237*	,240*	,357*	,422*	,597**
	Sig. (2-tailed)		,008	,001	,000	,112	,001	,017	,016	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PKTI_2	Pearson Correlation	,266*	1	,365*	,525*	,356*	,535*	,235*	,250*	,346*	,352*	,679**
	Sig. (2-tailed)	,008		,000	,000	,000	,000	,019	,012	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PKTI_3	Pearson Correlation	,337*	,365*	1	,329*	,203*	,316*	,339*	,318*	,187	,345*	,585**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,001	,043	,001	,001	,001	,062	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PKTI_4	Pearson Correlation	,367*	,525*	,329*	1	,195	,482*	,123	,266*	,253*	,360*	,613**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,052	,000	,223	,007	,011	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PKTI_5	Pearson Correlation	,160	,356*	,203*	,195	1	,408*	,212*	,290*	,341*	,384*	,574**
	Sig. (2-tailed)	,112	,000	,043	,052		,000	,035	,003	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PKTI_6	Pearson Correlation	,328*	,535*	,316*	,482*	,408*	1	,259*	,308*	,360*	,434*	,712**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,000		,009	,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PKTI_7	Pearson Correlation	,237*	,235*	,339*	,123	,212*	,259*	1	,212*	,324*	,535*	,542**
	Sig. (2-tailed)	,017	,019	,001	,223	,035	,009		,034	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PKTI_8	Pearson Correlation	,240*	,250*	,318*	,266*	,290*	,308*	,212*	1	,264*	,594*	,598**
	Sig. (2-tailed)	,016	,012	,001	,007	,003	,002	,034		,008	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PKTI_9	Pearson Correlation	,357*	,346*	,187	,253*	,341*	,360*	,324*	,264*	1	,386*	,604**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,062	,011	,001	,000	,001	,008		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PKTI_10	Pearson Correlation	,422*	,352*	,345*	,360*	,384*	,434*	,535*	,594*	,386*	1	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PKTI_Tal	Pearson Correlation	,597*	,679*	,585*	,613*	,574*	,712*	,542*	,598*	,604*	,771*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Variabel Risiko

Correlations

		Ris_1	Ris_2	Ris_3	Ris_4	Ris_5	Ris_6	Ris_7	Ris_8	Ris_9	Ris_ Total
Ris_1	Pearson Correlation	1	,255*	,493**	,193	,328**	,232'	,199'	,238'	,377**	,596'
	Sig. (2-tailed)		,010	,000	,054	,001	,020	,047	,017	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ris_2	Pearson Correlation	,255*	1	,371**	,300**	,335**	,339**	,258**	,249'	,310**	,616'
	Sig. (2-tailed)	,010		,000	,002	,001	,001	,010	,013	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ris_3	Pearson Correlation	,493**	,371**	1	,363**	,386**	,282**	,245'	,340**	,527**	,722'
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,005	,014	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ris_4	Pearson Correlation	,193	,300**	,363**	1	,385**	,186	,338**	,323**	,269**	,602'
	Sig. (2-tailed)	,054	,002	,000		,000	,064	,001	,001	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ris_5	Pearson Correlation	,328**	,335**	,386**	,385**	1	,289**	,341**	,348**	,428**	,677'
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000		,004	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ris_6	Pearson Correlation	,232'	,339**	,282**	,186	,289**	1	,210'	,269**	,377**	,562'
	Sig. (2-tailed)	,020	,001	,005	,064	,004		,036	,007	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ris_7	Pearson Correlation	,199'	,258**	,245'	,338**	,341**	,210'	1	,378**	,258**	,557'
	Sig. (2-tailed)	,047	,010	,014	,001	,001	,036		,000	,009	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ris_8	Pearson Correlation	,238'	,249'	,340**	,323**	,348**	,269**	,378**	1	,342**	,616'
	Sig. (2-tailed)	,017	,013	,001	,001	,000	,007	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ris_9	Pearson Correlation	,377**	,310**	,527**	,269**	,428**	,377**	,258**	,342**	1	,681'
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,007	,000	,000	,009	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ris_To tal	Pearson Correlation	,596**	,616**	,722**	,602**	,677**	,562**	,557**	,616**	,681**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Variabel Handling Of Complaints

Correlations

		HOC_1	HOC_2	HOC_3	HOC_4	HOC_5	HOC_6	HOC_ Total
HOC_1	Pearson Correlation	1	,264**	,308**	,243*	,320**	,340**	,649**
	Sig. (2-tailed)		,008	,002	,015	,001	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
HOC_2	Pearson Correlation	,264**	1	,229*	,375**	,416**	,283**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,008		,022	,000	,000	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
HOC_3	Pearson Correlation	,308**	,229*	1	,225*	,247*	,278**	,594**
	Sig. (2-tailed)	,002	,022		,024	,013	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
HOC_4	Pearson Correlation	,243*	,375**	,225*	1	,141	,243*	,582**
	Sig. (2-tailed)	,015	,000	,024		,161	,015	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
HOC_5	Pearson Correlation	,320**	,416**	,247*	,141	1	,395**	,656**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,013	,161		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
HOC_6	Pearson Correlation	,340**	,283**	,278**	,243*	,395**	1	,672**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,005	,015	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
HOC_Total	Pearson Correlation	,649**	,669**	,594**	,582**	,656**	,672**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Variabel Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi di BSI KCP Sribhawono Lampung Timur

		Correlations					
		MMN_1	MMN_2	MMN_3	MMN_4	MMN_5	MMN_Total
MMN_1	Pearson Correlation	1	,682**	,611**	,682**	,647**	,867**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
MMN_2	Pearson Correlation	,682**	1	,625**	,675**	,579**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
MMN_3	Pearson Correlation	,611**	,625**	1	,666**	,637**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
MMN_4	Pearson Correlation	,682**	,675**	,666**	1	,532**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
MMN_5	Pearson Correlation	,647**	,579**	,637**	,532**	1	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
MMN_Total	Pearson Correlation	,867**	,842**	,837**	,843**	,813**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Uji Reabilitas

1. Variabel Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,830	,829	10

2. Variabel Risiko

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,805	,806	9

3. Variabel *Handling Of Complaints*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,708	,707	6

4. Variabel Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi di BSI KCP Sribhawono Lampung Timur

Reliability Statistics

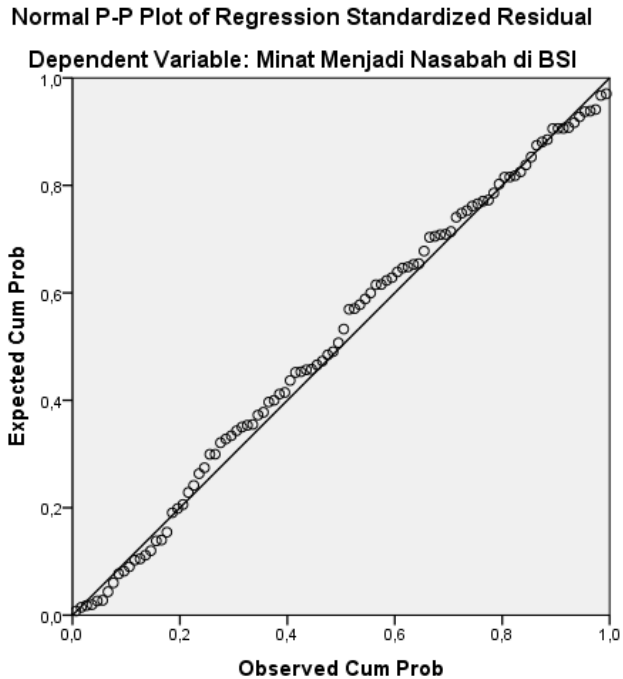
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,895	,896	5



Lampiran 4

A. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



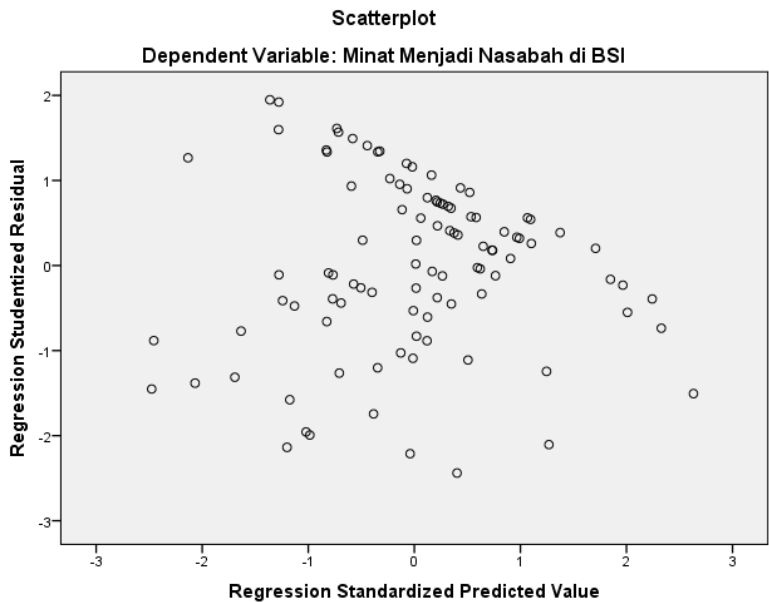
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,53899282
Most Extreme Differences	Absolute	,061

	Positive	,036
	Negative	-,061
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Heteroskrdastisitas



3. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,359	3,392		3,939	,000
	Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi	,163	,060	,246	2,724	,008
	Risiko	-,274	,087	-,282	-3,151	,002
	Handling Of Complalints	,333	,095	,317	3,512	,001

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi	,970	1,031
	Risiko	,987	1,013
	Handling Of Complalints	,976	1,025

a. Dependent Variable: Minat Nasabah Menggunakan Digital Transaksi di BSI

Lampiran 5

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,359	3,392		3,939	,000
	Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi	,163	,060	,246	2,724	,008
	Risiko	-,274	,087	-,282	-3,151	,002
	Handling Of Complalints	,333	,095	,317	3,512	,001

Lampiran 6

Hasil Uji Hipotesis

A. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,359	3,392		3,939	,000
	Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi	,163	,060	,246	2,724	,008

Risiko	-,274	,087	-,282	-3,151	,002
Handling Of Complaints	,333	,095	,317	3,512	,001

a. Dependent Variable: Minat Nasabah Menggunakan Digital Transksi di BSI

B. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	388,267	3	129,422	10,020	,000 ^b
	Residual	1239,923	96	12,916		
	Total	1628,190	99			

a. Dependent Variable: Minat Nasabah Menggunakan Digital Transksi di BSI KCP Sribhawono Lampung Timur

b. Predictors: (Constant), Handling Of Complaints, Risiko, Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi

Lampiran 7

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,488 ^a	,238	,215	3,59386

a. Predictors: (Constant), Handling Of Complaints, Risiko, Persepsi Kemudahan Teknologi Informasi

Lampiran 8

Laporan proses melakukan penelitian

No	Tanggal	Keterangan
1	18 Juli 2022	Meminta izin kepada pihak bank untuk melakukan penelitian di bank BSI KCP Sribhawono Lampung Timur
2	5 september 2022	Memberikan surat pra riset kepada pihak bank BSI KCP Sribhawono Lampung Timur
3	7 Desember 2022	Melakukan wawancara dengan bapak Estiady Yunandar selaku branch operation and service manager di bank BSI KCP Sribhawono Lampung Timur
4	3 Mei 2023	Melakukan Riset BSI KCP Sribhawono Lampung Timur



Lampiran 9

Surat Riset



05 Juni 2023

2/ 350-3/158

Kepada

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Jl. Letkol. Hi. Endro Suratmin Sukarame

Bandar Lampung

U.P : Bapak Zulaini Chaniago, SE., M.E.I.,Akt Dekan Kabag TU

Perihal : **Persetujuan Izin Riset**

Ref : 3673/Un.16/DE/PP.00.9/05/2023 tanggal 25 Mei 2023 Permohonan Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh jajaran staf senantiasa dalam keadaan sehat walafiat dan selalu mendapat taufik dan hidayah dan Allah SWT, Amin.

Menunjuk perihal tersebut diatas dengan ini kami sampaikan persetujuan menerima mahasiswa tersebut diatas untuk melaksanakan Penelitian PT Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono dengan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama / NPM : Dwi Puspitasari /1951020304

Jurusan : Perbankan Syariah

Lokasi Penelitian : PT Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono

Demikian kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Sribhawono



Lampiran 10

Dokumentasi penyebaran kueisioner





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131
Telp. (0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: www.radenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-1332 /Un.16 / P1 /KT/VII/ 2023

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M.Sos. I
NIP : 197308291998031003
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

Menerangkan Bahwa Skripsi Dengan Judul :

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO DAN HANDLING OF COMPLAINTS DALAM MENGGUNAKAN DIGITAL TRANSAKSI TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Sribhawono)

Karya :

NAMA	NPM	FAK/PRODI
DWI PUSPITASARI	1951020304	FEBI/ PS

Bebas Plagiasi dengan hasil pemeriksaan kemiripan sebesar 16 % dan dinyatakan **Lulus** dengan bukti terlampir .

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 20 Juli 2023

Kepala Pusat Perpustakaan



Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan.

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO DAN HANDLING OF COMPLAINTS TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN DIGITAL TRANSAKSI (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sribhawono Lampung Timur)

ORIGINALITY REPORT

16%	%	10%	15%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper	5%
2	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
3	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	1%
4	Layaman Layaman, Novi Andriyani. "Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon", Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah, 2017 Publication	1%
5	Tini Kusmayati Dewi, Siti Rosana Permana. "PENGARUH TINGKAT RELIGIUSITAS DAN PENGETAHUAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS SURYAKANCANA CIANJUR", Ar-Rihlah : Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, 2021 Publication	1%
6	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	1%

7	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1%
8	Bakuh Obed Samekto. "Rancang Bangun Game Edumatika Berbasis Android", Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia, 2020 Publication	1%
9	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
10	Submitted to ppsom Student Paper	<1%
11	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<1%
12	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<1%
13	Submitted to Binus University International Student Paper	<1%
14	Submitted to UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Student Paper	<1%
15	Ahmad Sahri Romadon, Risma Nurhapsari. "PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN E-BANKING PADA BNI 46 KC KARANGAYU SEMARANG DENGAN MINAT NASABAH DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI", Solusi, 2020 Publication	<1%
16	Welis Raldianingrat, Fitria Fitria. "PENGARUH MARKETING MIX DAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA HOME INDUSTRY DONAT KENTANG MADONA DI KECAMATAN UNAAHA", PROMOSI (Jurnal Pendidikan Ekonomi), 2022 Publication	<1%

17	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
18	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	<1 %
19	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1 %
20	Mislah Hayati Nasution, Sutisna Sutisna. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH TERHADAP INTERNET BANKING", NISBAH: JURNAL PERBANKAN SYARIAH, 2015 Publication	<1 %
21	Submitted to Sogang University Student Paper	<1 %
22	Christine Tanika, William, Michael Putra Hartanto, Miranda Tanjung. "Factors Influencing Indonesian Consumers to Use Digital Banking", 2022 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS), 2022 Publication	<1 %
23	Submitted to IAIN Salatiga Student Paper	<1 %
24	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1 %
25	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 5 words