

ABSTRAK

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* dalam penggunaan *internet banking* pada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Penelitian ini memakai metode kuantitatif. Dengan memakai metode penyebaran kuesioner kepada 110 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Uji yang digunakan untuk menguji instrument penelitian ini berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Dari hasil pengolahan data menggunakan uji T (Uji Partial) variabel Teknologi Informasi (X1) menunjukkan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah (Y). Dapat dilihat pada nilai T hitung $4.602 > T$ tabel 1.982 dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Untuk variabel Risiko (X2) menunjukkan Risiko berpengaruh terhadap Minat Nasabah (Y) yang dibuktikan dengan nilai T hitung $2.309 > T$ tabel 1.982 dan nilai signifikansi $0.023 < 0.05$. Untuk variabel *Handling Complaint* (X3) menunjukkan *Handling Complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah (Y), yang dibuktikan dengan nilai T hitung $2.304 > T$ tabel 1.982 dan nilai signifikan $0.023 < 0.05$. Dari hasil uji F nilai Fhitung $34.235 > F$ tabel 2,69 dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, artinya terdapat pengaruh positif secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen dengan variabel dependen. Kemudian berdasarkan hasil uji determinasi atau uji R² adalah 0.492, yang berarti bahwa pengaruh variabel Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap minat nasabah adalah 49.2% dan sisanya 50.8% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Keyword : Teknologi Informasi, Risiko, *Handling Complaint*, dan Minat Nasabah

ABSTRACT

In general, this study aims to determine how Information Technology, Risk, and Handling Complaints use internet banking for customers of Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. This research uses quantitative methods. By using the method of distributing questionnaires to 110 customers of Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. The type of data used in this study is the type of primary data. Primary data is data obtained directly from respondents. The test used to test the research instrument is in the form of validity test, reliability test, classical assumption test and hypothesis testing.

From the results of data processing using the T test (Partial Test) the Information Technology variable (X1) shows that Information Technology has a positive and significant effect on customer interest (Y). It can be seen in the calculated T value of $4.602 > T$ table 1.982 and the significance value is $0.000 < 0.05$. For the Risk variable (X2), it shows that Risk has an effect on Customer Interest (Y) as evidenced by the calculated T value of $2,309 > T$ table 1,982 and a significance value of $0.023 < 0.05$. For the Handling Complaint variable (X3), Handling Complaint has a positive and significant effect on Customer Interest (Y), as evidenced by the T count $2.304 > T$ table 1.982 and the significant value $0.023 < 0.05$. From the results of the F test, the Fcount $34.235 > F$ table 2.69 and the significance value $0.000 < 0.05$, meaning that there is a simultaneous positive effect between the independent variable and the dependent variable. Then based on the results of the determination test or R² test is 0.492, which means that the influence of Information Technology, Risk and Handling Complaint variables on customer interest is 49.2% and the remaining 50.8% is explained or influenced by other variables not examined in this study.

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