

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya,

Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah

Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.⁵⁰

⁵⁰ <https://syariahamandiri.co.id>, diakses pada 15 februari 2020, jam 21.39

Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa kantor cabang dan juga kantor cabang pembantu. Salah satunya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang Pasar 16 Ilir yang berkantor di Pasar 16 Ilir, Jl. Masjid Lama No. 30-31, Pal Kota Palembang, Sumatera Selatan-30125 dengan nomor telp (0711) 377244.

2. Visi dan Misi Bank Ssyariah Mandiri

a. Visi

Bank Syariah Terdepan: Menjadi Bank Syariah yang selalu unggul diantara pelaku industry perbankan syariah pada segmen *consumer, micro, SME, commercial, dan corporate*.

Bank Syaiah Modern: Menjadi bank syariah dengan system layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melmpaui harapan nasabah.

- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajeen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.⁵¹

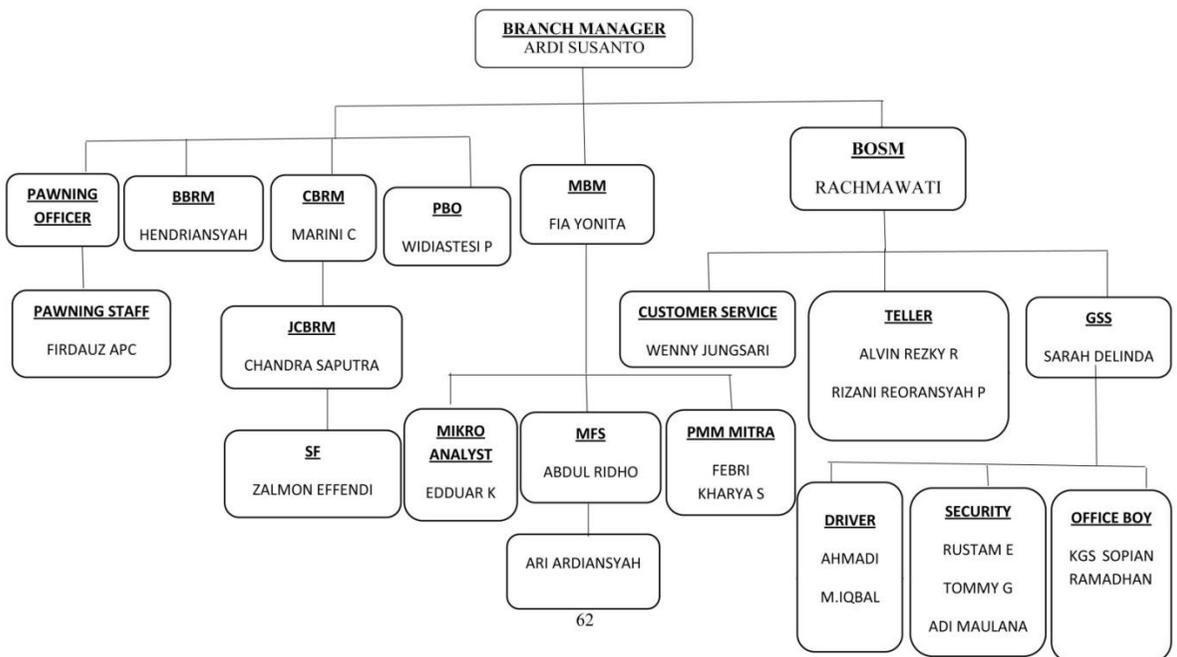
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas dan/atau pekerjaan yang akan di kerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab masing-masing personil. Dengan demikian setiap personil mempunyai tanggung jawab yang berbeda. Berdasarkan fungsi tersebut, suatu organisasi akan berjalan dengan struktur organisasi yang telah ada, sedangkan

⁵¹ <https://syariahamandiri.co.id>, diakses pada 15 februari 2020, jam 21.39

baik buruknya tata laksana operasional bank tergantung pada struktur organisasi.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang



4. Produk Produk di Bank Syariah Mandiri

Dalam memasarkan dan menawarkan produk bank kepada masyarakat, Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang menggunakan prinsip-prinsip syariah. Prinsip utama Bank Syariah Mandiri sebagai bank syariah adalah pada

ketentuan pemberian imbalan yang dilakkan dengan system bagi hasil.

Macam-macam produk yang ada pada Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang adalah sebagai berikut:⁵²

- 1) Produk Penghimpun Dana
 - a) Tabungan BSM Wadiah
 - b) Tabungan BSM Mudharabah
 - c) Tabungan Simple iB
 - d) Tabungan Berencana
 - e) Tabungan Mabruur
 - f) Tabungan Pensiun
 - g) Tabungan Dollar
 - h) BSM Priority
 - i) TabunganKu
 - j) Deposito BSM
 - k) Giro BSM
- 2) Produk Pembiayaan
 - a) Modal Kerja
 - b) Investasi

⁵² <https://syariahamandiri.co.id>, diakses pada 15 february 2020, jam 21.39

- c) Konsumen
- 3) Poduk Jasa
- a) Debit Mandiri Syariah
 - b) BSM Sentra Bayar
 - c) BSM SMS Banking
 - d) Mandiri Syariah Mobile
 - e) Perbankan Bersih BSM
 - f) BSM Jual Beli Valas
 - g) Gaji Elektronik BSM
 - h) Transfer Uang Tunai
 - i) BSM E-money
- 4) Peoduk Jasa Operasional
- a) Transfer
 - b) Kliring
 - c) Inkaso
 - d) RTGS (*Real Time Gross Settlement*)⁵³

⁵³ <https://syariahamandiri.co.id>, diakses pada 15 februari 2020, jam 21.39

B. Gambaran Umum Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada BSM 16 Ilir Palembang yang dijadikan sebagai responden tentang minat nasabah yang menggunakan *internet banking* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	27	37,5%
2.	Perempuan	45	62,5%
Total		72	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 72 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang atau 37,5%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang atau 62,5%. Dari data tersebut menunjukkan jumlah pengguna *internet banking* lebih banyak responden perempuan disbanding dengan responden laki-laki.

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah yang menggunakan *internet banking* BSM KC 16 Ilir Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	18-20	12	16,7%
2.	21-30	49	68,1%
3.	31-40	8	11,1%
4.	41-50	3	4,1%
5.	50 keatas	0	0%
	Total	72	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari 72 responden, jumlah responden yang berusia 18-20 tahun sebanyak 12 orang atau 16,7%, usia 21-30 tahun sebanyak 48 orang atau 68,1%, usia 31-40 tahun sebanyak 8 orang atau 11,1%, dan yang berusia 41-50 tahun sebanyak 3 atau 4,1%, sedangkan yang berusia 50 tahun keatas tidak ada. Dari data yang disajikan dapat dilihat dari 5 jenis pilihan usia

responden, sebagian besar umur responden pengguna *internet banking* adalah usia 21-30 tahun karena pada usia ini merupakan usia yang produktif.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan terakhir nasabah pemakai fasilitas *internet banking* BSM KC 16 Ilir Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMA/SMK	32	44,4%
2.	Diploma	12	16,7%
3.	S1	25	34,8%
4.	S2	3	4,1%
Total		72	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 50 responden, jumlah responden yang berpendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 32 orang atau 44,4%, tingkat pendidikan Diploma sebanyak 12 orang atau 16,7%, dan yang mempunyai tingkat pendidikan S1 sebanyak 25 orang atau 34,8%,

sedangkan pendidikan terakhir S2 sebanyak 3 orang atau 4,1%. Dengan demikian dapat dilihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK adalah paling banyak menggunakan *internet banking* sebagai pilihan dalam menggunakan fasilitas perbankan.

4. Jenis Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah yang menggunakan fasilitas *internet banking* BSM KC 16 Ilir Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	30	41,8%
2.	Wiraswasta/Pedagang	13	18%
3.	Pegawai Swasta	16	22,2%
4.	Pegawai Negeri Sipil	5	7%
5.	Guru Honorer	7	9,7%
6.	Freelance	1	1,3%
Total		72	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.5 diatas, dapat dijelaskan bahwa sebagian dari pekerjaan responden nasabah yang menggunakan *internet banking* BSM KC 16 Ilir Palembang yang diambil sebagian respnden terbanyak adalah Pelajar/Mahasiswa 30 orang atau 41,8%, sedangkan Wiraswasta/Pedagang sebanyak 13 orang atau 18%, Pegawai Swasta sebanyak 16 orang atau 22,2%, dan Pegawai Negeri Sipil sebanyak 5 orang atau 7%, Guru Honorer sebanyak 7 orang atau 9,7%, sedangkan yang mempunyai pekerjaan Freelance 1 orang atau 1,3%. Hal ini berarti pengguna fasilitas *internet banking* lebih banyak digunakan oleh Pelajar/Mahasiswa.

C. Deskripsi Data Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari kemampuan teknologi informasi, fitur layanan, dan *handling complaint* sebagai variabel bebas atau variabel independent serta minat nasabah sebagai variabel terikat atau variabel dependent. Data variabel-variabel tersebut didapat dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu nasabah yang menggunakan *internet*

banking di BSM 16 KC Ilir Palembang. Data berikut dapat dilihat lengkap dari beberapa tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Responden
Variabel Kemampuan Teknologi Informasi

Indikator	Pernyataan	Skor					Total Skor
		SS	S	N	T	ST	
Kecepatan transaksi	Kecepatan transaksi 1	19	44	8	0	1	72
		26,3%	61,2%	11,1%	0%	1,4%	100%
	Kecepatan transaksi 2	9	41	15	5	2	72
		12,5%	56,9%	20,8%	7%	2,8%	100%
Efektifitas transaksi	Efektifitas transaksi 1	21	42	8	0	1	72
		29,2%	58,3%	11,1%	0%	1,4%	100%
	Efektifitas transaksi 2	36	33	2	0	1	72
		50%	45,8%	2,8%	0%	1,4%	100%
Mendukung aktivitas	Mendukung aktivitas 1	38	28	5		1	72
		52,8%	38,8%	7%	0%	1,4%	100%
	Mendukung aktivitas 2	26	39	5	1	1	72
		36,1%	54,1%	7%	1,4%	1,4%	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

1) Kecepatan Transaksi

- a) Item pernyataan kecepatan transaksi 1, 26,3% responden menyatakan sangat setuju bahwa kecepatan transaksi menggunakan *internet banking* sangat tinggi, sedangkan sisanya sebanyak 61,2% menyatakan setuju, 11,1%

menyatakan netral dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

- b) Item pernyataan kecepatan transaksi 2, 12,5% menyatakan sangat setuju tidak sulit untuk mendapatkan jaringan internet di lokasi, sedangkan sebanyak 56,9% menyatakan setuju, 20,8% menyatakan netral, 7% menyatakan tidak setuju dan 2,8% menyatakan sangat tidak setuju.

2) Efektifitas Transaksi

- a) Item pernyataan efektifitas transaksi 1, 29,2% menyatakan sangat setuju dengan menggunakan *internet banking* transaksi yang dilakukan sangat efektif , 58,3% menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan netral sebanyak 11,1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 1,4%.
- b) Item pernyataan efektifitas transaksi 2, 50% menyatakan sangat setuju dengan *internet banking* dapat menghemat waktu nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 45,8% menyatakan setuju, 2,8% menyatakan netral dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

3) Mendukung Aktivitas

- a) Item pernyataan mendukung aktivitas 1, 52,8% menyatakan sangat setuju dengan menggunakan *internet banking* sangat mendukung aktivitas, sisanya sebanyak 38,8% menyatakan setuju, 7% menyatakan netral dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.
- b) Item pernyataan mendukung aktivitas 2, 36,1% menyatakan sangat setuju dengan menggunakan *internet banking* menjadikan pekerjaan lebih mudah, sedangkan sisanya yang menyatakan setuju sebesar 54,1%, yang menyatakan netral sebesar 7%, 1,4% menyatakan tidak setuju dan 1,4% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden
Variabel Fitur Layanan

Indikator	Pernyataan	Skor					Total Skor
		SS	S	N	T	ST	
Kelengkapan fasilitas	Kelengkapan fasilitas 1	13	42	15	1	1	72
		18,1%	58,3%	20,8%	1,4%	2,4%	100%
	Kelengkapan fasilitas 2	15	36	18	2	1	72
		20,8%	50%	25%	2,8%	1,4%	100%
Kesesuaian fasilitas	Kesesuaian fasilitas 1	12	42	16	1	1	72
		16,7%	58,3%	22,2%	1,4%	1,4%	100%

dengan kebutuhan	Kesesuaian fasilitas 2	16	41	12	2	1	72
		22,2%	56,9%	16,7%	2,8%	1,4%	100%
Biaya penggunaan fasilitas	Biaya penggunaan fasilitas 1	15	39	14	3	1	72
		20,8%	54,1%	19,5%	4,2%	1,4%	100%
	Biaya penggunaan fasilitas 2	14	38	15	4	1	72
		19,5%	52,8%	20,8%	5,5%	1,4%	100%
Keamanan fasilitas dari virus computer	Keamanan fasilitas 1	11	28	27	5	1	72
		15,3%	38,4%	37,5%	7%	1,4%	100%
	Keamanan fasilitas 2	12	38	20	1	1	72
		16,7%	52,8%	27,7%	1,4%	1,4%	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

1) Kelengkapan Fasilitas

- a) Item pernyataan kelengkapan fasilitas 1, 18,1% menyatakan sangat setuju dengan penyediaan fasilitas transaksi yang lengkap didalam *internet banking*, sedangkan sisanya sebanyak 58,3% menyatakan setuju, 20,8% menyatakan netral, 1,4% menyatakan tidak setuju dan 1,4% sangat tidak setuju.
- b) Item pernyataan kelengkapan fasilitas 2, 20,85 menyatakan sangat setuju dengan fasilitas yang diberikan sudah memadai dan sesuai dengan standar, sisanya sebanyak 50% menyatakan setuju, 25% menyatakan netral, 2,8%

menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

2) Kesesuaian Fasilitas Dengan Kebutuhan

a) Item pernyataan kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan 1, 16,7% menyatakan bahwa sangat setuju dengan kebutuhan nasabah akan terpenuhi karena fasilitas *internet banking* yang sesuai dengan kelengkapan, sisanya sebanyak 56,3% menyatakan setuju, 22,2% menyatakan netral, 1,4% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

b) Item pernyataan kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan 2, 22,2% menyatakan bahwa sangat setuju dengan bukti pada setiap transaksi *internet banking* yang lengkap, sisanya sebanyak 56,9% menyatakan setuju, 16,7% menyatakan netral, 2,8% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

3) Biaya Penggunaan Fasilitas

a) Item pernyataan biaya penggunaan fasilitas 1, 20,8% menyatakan bahwa nasabah sangat setuju dengan *internet banking* tidak membutuhkan biaya yang sangat besar,

sedangkan sisanya 54,1% menyatakan setuju, 19,5% menyatakan netral, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4,2% dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

- b) Item pernyataan biaya penggunaan fasilitas 2, 19,5% menyatakan bahwa nasabah sangat setuju dengan biaya yang diberikan sepadan dengan kemudahan yang diberikan *internet banking*, sedangkan sisanya 52,8% menyatakan setuju, 20,8% menyatakan netral, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5,5% dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

4) Keamanan Dari Virus Komputer

- a) Item pernyataan keamanan dari virus komputer 1, 15,3% menyatakan sangat setuju dengan *internet banking* memiliki keamanan yang tinggi terhadap virus komputer, 38,8% menyatakan setuju, 37,5% menyatakan netral, 7% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.
- b) Item pernyataan keamanan dari virus komputer 2, 16,7% menyatakan sangat setuju dengan bank melakukan pengendalian secara optimal pada transaksi melalui *internet*

banking sehingga terjamin keamanannya, 52,8% menyatakan setuju, 27,7% menyatakan netral, 1,4% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden
Variabel *Handling Complaint*

Indikator	Pernyataan	Skor					Total Skor
		SS	S	N	T	ST	
Keluhan penanganan	Keluhan penanganan 1	12	28	31	0	1	72
		16,7%	38,8%	43,1%	0%	1,4%	100%
	Keluhan penanganan 2	8	51	11	1	1	72
		11,1%	70,8%	15,3%	1,4%	1,4%	100%
	Keluhan penanganan 3	10	38	21	2	1	72
		13,8%	52,8%	29,2%	2,8%	1,4%	100%
Penyelesaian keluhan	Penyelesaian keluhan 1	11	39	19	2	1	72
		15,3%	54,1%	26,4%	2,8%	1,4%	100%
	Penyelesaian keluhan 2	8	38	23	2	1	72
		11,1%	52,8%	31,9%	2,8%	1,4%	100%
	Penyelesaian keluhan 3	13	41	16	1	1	72
		18,1%	56,9%	22,2%	1,4%	1,4%	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

1) Keluhan Penanganan

- a) Item pernyataan keluhan penanganan 1, 16,7% menyatakan sangat setuju dengan pelayanan keluhan sudah sesuai

keinginan nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 38,8% menyatakan setuju, 43,1% menyatakan netral, dan 1,45% menyatakan sangat tidak setuju.

- b) Item pernyataan keluhan penanganan 2, 11,1% menyatakan sangat setuju dengan cara CS dalam melayani nasabah menimbulkan kepercayaan kepada bank, 70,8% menyatakan setuju, 15,3% menyatakan netral, 1,4% menyatakan tidak setuju dan sisanya 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.
- c) Item pernyataan keluhan penanganan 3, 13,8% menyatakan sangat setuju dengan solusi bank kepada nasabah sangat memuaskan, sedangkan sisanya 52,8% menyatakan setuju, 29,2% menyatakan netral, 2,8% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

2) Penyelesaian Keluhan

- a) Item pernyataan penyelesaian keluhan 1, 15,3% menyatakan sangat setuju dengan keluhan nasabah dapat ditangani dengan baik oleh CS, sisanya sebanyak 54,1% menyatakan setuju, 26,4% menyatakan netral, 2,8% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

- b) Item pernyataan penyelesaian keluhan 2, 11,1% menyatakan sangat setuju dengan penanganan keluhan dilakukan secara cepat dan memuaskan, sisanya sebanyak 52,8% menyatakan setuju, 31,9% menyatakan netral, 2,8% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.
- c) Item pernyataan penyelesaian keluhan 3, 18,1% menyatakan sangat setuju dengan setiap nasabah menyampaikan keluhan CS mendengarkan dengan penuh perhatian, sisanya sebanyak 56,9% menyatakan setuju, 22,2% menyatakan netral, 1,4% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju

Tabel 4.8

Distribusi Jawaban Responden

Variabel Minat Nasabah dalam menggunakan *internet banking*

Indikator	Pernyataan	Skor					Total Skor
		SS	S	N	T	ST	
Keinginan menggunakan <i>internet banking</i> di masa mendatang	Keinginan menggunakan di masa mendatang 1	20	44	7	0	1	72
		27,7%	61,1%	9,8%	0%	1,4%	100%
	Keinginan menggunakan di masa mendatang 2	17	37	15	1	2	72
		23,6%	51,4%	20,8%	1,4%	2,8%	100%
	Keinginan menggunakan di masa mendatang 3	19	35	16	1	1	72
		26,4%	48,6%	22,2%	1,4%	1,4%	100%
Keinginan	18	43	10	0	1	72	

	menggunakan di masa mendatang 4	25%	59,8%	13,8%	0%	1,4%	100%
Kesesuaian penggunaan <i>internet banking</i> dengan kebutuhan	Kesesuaian penggunaan 1	16	38	16	1	1	72
		22,2%	52,8%	22,2%	1,4%	1,4%	100%
	Kesesuaian penggunaan 2	15	46	9	1	1	72
		20,8%	63,9%	12,5%	1,4%	1,4%	100%
Keinginan merekomendasikan <i>internet banking</i>	Keinginan merekomendasikan 1	14	39	18	0	1	72
		19,5%	54,1%	25%	0%	1,4%	100%
	Keinginan merekomendasikan 1	14	34	23	0	1	72
		19,5%	47,2%	31,9%	0%	1,4%	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

1) Keinginan menggunakan *internet banking* dimasa mendatang

- a) Item pernyataan keinginan menggunakan dimasa mendatang 1, 27,7% menyatakan sangat setuju dengan tertarik menggunakan *internet banking* karena mudah, 61,1% menyatakan setuju, 9,8% menyatakan netral, dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.
- b) Item pernyataan keinginan menggunakan dimasa mendatang 2, 23,6% menyatakan sangat setuju dengan menggunakan *internet banking* dapat meminimalisir adanya kejahatan, 51,4% menyatakan setuju, 20,8% menyatakan netral, 1,4%

menyatakan tidak setuju dan 2,8% menyatakan sangat tidak setuju.

- c) Item pernyataan keinginan menggunakan dimasa mendatang 2, 26,4% menyatakan sangat setuju dengan menggunakan internet banking karena praktis sehingga dapat digunakan untuk masa yang akan datang, 48,6% menyatakan setuju, 22,2% menyatakan netral, 1,4% menyatakan tidak setuju dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.
- d) Item pernyataan keinginan menggunakan dimasa mendatang 1, 25% menyatakan sangat setuju dengan tertarik untuk terus menggunakan *internet banking* karena memahami *internet banking* serta manfaatnya, 59,8% menyatakan setuju, 13,8% menyatakan netral, dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

2) Kesesuaian penggunaan *internet banking* dengan kebutuhan

- a) Item pernyataan kesesuaian penggunaan 1, 22,2% menyatakan sangat setuju dengan *internet banking* sangat sesuai dengan kebutuhan, 52,8% menyatakan setuju, 22,2% menyatakan netral, 1,4% menyatakan tidak setuju, dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

b) Item pernyataan kesesuaian penggunaan 2, 20,8% menyatakan sangat setuju dengan banyak jenis yang dapat dilakukan dengan *internet banking*, 63,9% menyatakan setuju, 12,5% menyatakan netral, 1,4% menyatakan tidak setuju, dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

3) Keinginan merekomendasikan *internet banking*

a) Item pernyataan keinginan merekomendasikan *internet banking* 1, 19,5% menyatakan sangat setuju dengan nasabah akan merekomendasikan kepada orang yang membutuhkan *internet banking*, 54,1% menyatakan setuju, 25% menyatakan netral, dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

b) Item pernyataan keinginan merekomendasikan *internet banking* 2, 19,5% menyatakan sangat setuju dengan berbagai keuntungan yang didapatkan, nasabah akan menyarankan nasabah lain untuk menggunakan *internet banking*, 47,2% menyatakan setuju, 31,9% menyatakan netral, dan 1,4% menyatakan sangat tidak setuju.

D. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r_{tabel} . *Degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel (bebas dan terikat). Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung $72-4$ atau $df = 68$ dengan $\alpha 0,05$ maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2352, jika r hitung (pada kolom *corrected item-total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Teknologi Informasi

Indikator	Pernyataan	<i>Corrected item-total correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Kecepatan transaksi	Kecepatan transaksi 1	0,814	0,2352	Valid
	Kecepatan transaksi 2	0,665	0,2352	Valid
Efektifitas transaksi	Efektifitas transaksi 1	0,827	0,2352	Valid
	Efektifitas transaksi 2	0,860	0,2352	Valid
Mendukung aktivitas	Mendukung aktivitas 1	0,863	0,2352	Valid
	Mendukung aktivitas 2	0,850	0,2352	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2352) dan bernilai positif. Maka dapat dinyatakan bahwa butir-butir pernyataan tersebut valid.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Layanan

Indikator	Pernyataan	<i>Corrected item-total correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Kelengkapan fasilitas	Kelengkapan fasilitas 1	0,805	0,2352	Valid
	Kelengkapan fasilitas 2	0,785	0,2352	Valid
Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan	Kesesuaian fasilitas 1	0,824	0,2352	Valid
	Kesesuaian fasilitas 2	0,696	0,2352	Valid
Biaya penggunaan fasilitas	Biaya penggunaan fasilitas 1	0,822	0,2352	Valid
	Biaya penggunaan fasilitas 2	0,858	0,2352	Valid
Keamanan fasilitas dari virus komputer	Keamanan fasilitas 1	0,839	0,2352	Valid
	Keamanan fasilitas 2	0,785	0,2352	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2352) dan bernilai

positif. Maka dapat dinyatakan bahwa butir-butir pernyataan tersebut valid.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Handling Complaint

Indikator	Pernyataan	<i>Corrected item-total correlation</i>	R_{tabel}	Keterangan
Keluhan penanganan	Keluhan penanganan 1	0,770	0,2352	Valid
	Keluhan penanganan 2	0,854	0,2352	Valid
	Keluhan penanganan 3	0,853	0,2352	Valid
Penyelesaian keluhan	Penyelesaian keluhan 1	0,866	0,2352	Valid
	Penyelesaian keluhan 2	0,727	0,2352	Valid
	Penyelesaian keluhan 3	0,845	0,2352	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0,2352) dan bernilai positif. Maka dapat dinyatakan bahwa butir-butir pernyataan tersebut valid.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah Menggunakan
Internet Banking

Indikator	Pernyataan	<i>Corrected item-total correlation</i>	<i>r</i> _{tabel}	Keterangan
Keinginan menggunakan <i>internet banking</i> di masa mendatang	Keinginan menggunakan di masa mendatang 1	0,775	0,2352	Valid
	Keinginan menggunakan di masa mendatang 2	0,820	0,2352	Valid
	Keinginan menggunakan di masa mendatang 3	0,834	0,2352	Valid
	Keinginan menggunakan di masa mendatang 4	0,841	0,2352	Valid
Kesesuaian penggunaan <i>internet banking</i> dengan kebutuhan	Kesesuaian penggunaan 1	0,863	0,2352	Valid
	Kesesuaian penggunaan 2	0,872	0,2352	Valid
Keinginan merekomendasikan <i>internet banking</i>	Keinginan merekomendasikan 1	0,863	0,2352	Valid
	Keinginan merekomendasikan 2	0,822	0,2352	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2352) dan bernilai positif. Maka dapat dinyatakan bahwa butir-butir pernyataan tersebut valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	N of Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemampuan teknologi informasi	6 item pernyataan	0,892	Reliabel
Fitur layanan	8 item pernyataan	0,920	Reliabel
<i>Handling complaint</i>	6 item pernyataan	0,903	Reliabel
Minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i>	8 item pernyataan	0,938	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2020.

Dari tabel 4.14 dapat diketahui bahwa setiap variabel mempunyai *Cronbach's Alpha* > 0,60. *Cronbach's Alpha* untuk variabel kemampuan teknologi informasi sebesar 0,892, untuk variabel fitur layanan sebesar 0,920 dan variabel *handling complaint* sebesar 0,903 menyatakan bahwa variabel kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint* reliable dan memiliki hubungan yang erat. Sedangkan *Cronbach's Alpha* untuk variabel minat nasabah menggunakan *internet banking* sebesar 0,938 menyatakan bahwa variabel minat nasabah menggunakan *internet banking* sangat reliable dan memiliki hubungan yang sangat erat. Dengan demikian instrument yang

digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliable karena memiliki koefisien reliabilitas $> 0,60$.

E. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Cara yang bisa digunakan untuk menguji normalitas model regresi tersebut yaitu dengan analisis statistika one sample Kolmogorov-smirnov test. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Uji Normalitas (*One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,65971040
	Absolute	,117
Most Extreme Differences	Positive	,086
	Negative	-,117
Kolmogorov-Smirnov Z		,990
Asymp. Sig. (2-tailed)		,281

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Pada tabel 4.15 dapat diketahui nilai Asymp. Sig sebesar 0,281. Jika nilai Asymp. Sig $> 0,05$ pada *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, maka data distribusi normal, sebaliknya jika nilai Asymp. Sig $< 0,05$ pada *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, maka data tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel 4.15 dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig $0,281 > 0,05$.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, untuk mengetahui adanya multikoleniaritas dari nilai toleransinya dan lawannya atau varians. Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas (TOL VIF)

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,260	2,341		-,111	,912		
	TOTALX1	,748	,129	,518	5,813	,000	,485	2,063
	TOTALX2	,111	,115	,111	,966	,337	,291	3,437
	TOTALX3	,441	,142	,325	3,113	,003	,352	2,842

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Pada tabel 4.16 diketahui bahwa nilai *tolerance* seluruh variabel bebas yaitu kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint* > 0,10. Selain itu, nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) seluruh variabel bebas tersebut <

10,00. Maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan yang lain. Hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Heterokedastisitas (Glejser)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,455	1,485		1,653	,103
TOTALX3	-,149	,090	-,328	-1,661	,101
TOTALX2	,000	,073	,000	,002	,999
TOTALX1	,118	,082	,243	1,442	,154

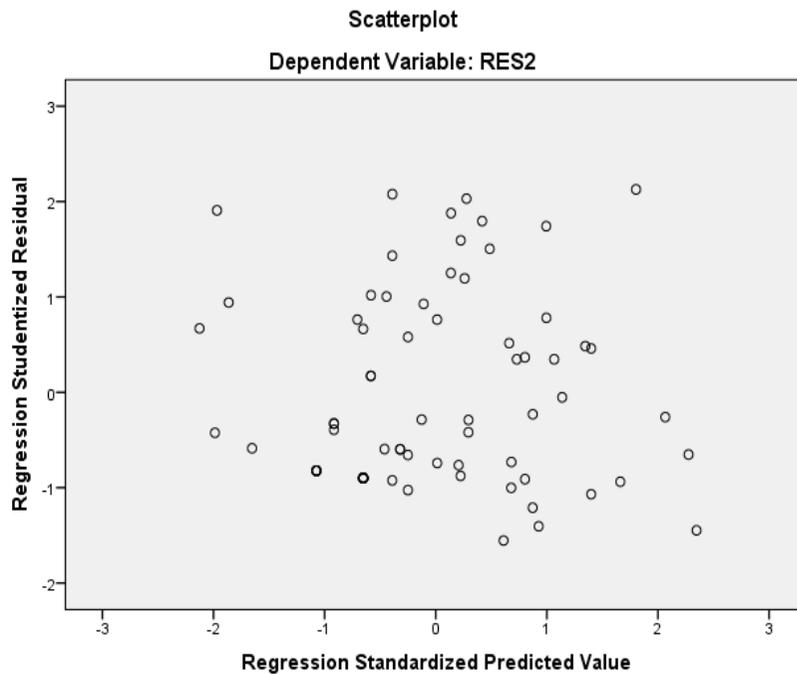
a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai Sig. seluruh variabel bebas yaitu kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint* terhadap abs residual > 0,05. Maka dinyatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

Gambar 4.2

Hasil Uji Heterokedastisitas (*Scatter Plot*)



Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

d. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau secara signifikan. Uji

linieritas dapat diketahui dari nilai Sig. *Linearity* menggunakan *Test for Linierity* pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0,05. Hasil uji linieritas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji Linearitas Kemampuan Teknologi Informasi

ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTALY * TOTALX1	(Combined)		1421,382	12	118,448	13,974	,000
	Between	Linearity	1236,664	1	1236,664	145,892	,000
	Groups	Deviation from Linearity	184,718	11	16,793	1,981	,047
	Within Groups		500,118	59	8,477		
	Total		1921,500	71			

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa Sig. *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel minat nasabah menggunakan internet banking dan kemampuan teknologi informasi mempunyai hubungan linier secara signifikan.

Tabel 4.18
Hasil Uji Linearitas Fitur Layanan

ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTALY *	Between	(Combined)	1486.566	17	87.445	10.857	.000
TOTALX2	Groups	Linearity	1048.488	1	1048.488	130.177	.000
		Deviation from Linearity	438.078	16	27.380	3.399	.000
Within Groups			434.934	54	8.054		
Total			1921.500	71			

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa Sig. *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel minat nasabah menggunakan internet banking dan fitur layanan mempunyai hubungan linier secara signifikan.

Tabel 4.19
Hasil Uji Linearitas *Handling Complaint*

ANOVA Tabel			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTALY *	Between	(Combined)	1383.087	14	98.792	10.459	.000
TOTALX3	Groups	Linearity	1056.658	1	1056.658	111.865	.000
		Deviation from Linearity	326.429	13	25.110	2.658	.006
Within Groups			538.413	57	9.446		
Total			1921.500	71			

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa Sig. *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel minat nasabah menggunakan internet banking dan *handling complaint* mempunyai hubungan linier secara signifikan.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi (X1), Fitur Layanan (X2) dan *Handling Complaint* (X3) Terhadap Minat Nasabah (Y) Dalam Menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Mandiri 16 Ilir Palembang. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.260	2,341		-,111	,912
TOTALX1	,748	,129	,518	5,813	,000
TOTALX2	,111	,115	,111	,966	,337
TOTALX3	,441	,142	,325	3,113	,003

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.21 dapat diketahui hasil analisis regresi linear berganda dimana koefisien untuk kemampuan teknologi informasi sebesar 0,748, fitur layanan sebesar 0,111, dan *handling complaint* sebesar 0,441 dengan konstanta sebesar -0,260 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = -0,260 + 0,748X_1 + 0,111X_2 + 0,441X_3 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut, maka dapat dinyatakan penjelasan sebagai berikut:

- a. Konstanta bernilai negative sebesar -0,260 menjelaskan bahwa jika internet banking BSM mengabaikan faktor-

faktor yang ada yaitu, kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint*, maka minat nasabah akan menurun sebesar 0,260. Hal ini menandakan bahwa *internet banking* BSM harus memperhatikan kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint* untuk mempertahankan minat nasabah.

- b. Nilai koefisien regresi kemampuan teknologi informasi sebesar 0,748 memberikan arti bahwa jika kemampuan teknologi informasi mengalami kenaikan 1 (satu) skor maka minat nasabah akan meningkat sebesar 0,748 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dari model regresi adalah tetap.
- c. Nilai koefisien regresi fitur layanan sebesar 0,111 memberikan arti bahwa jika fitur layanan mengenai kenaikan 1 (satu) skor maka minat nasabah akan meningkat sebesar 0,111 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dari model regresi adalah tetap.
- d. Nilai koefisien *handling complaint* sebesar 0,441 memberikan arti bahwa jika *handling complaint* mengalami kenaikan 1 (satu) skor maka *handling complaint* akan

meningkat sebesar 0,441 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dari model regresi adalah tetap.

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji T (parsial) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas (kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint*) terhadap variabel terikat (minat nasabah) secara parsial. Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan signifikansi $< 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial. Sebaliknya, jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ dengan signifikansi $> 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial. Hasil uji T (parsial) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21
Hasil Uji T (parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,260	2,341		-,111	,912
TOTALX1	,748	,129	,518	5,813	,000
TOTALX2	,111	,115	,111	,966	,337
TOTALX3	,441	,142	,325	3,113	,003

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Besarnya nilai T_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $df = (n - k)$ atau $(72 - 4 = 68)$ sehingga diperoleh nilai T_{tabel} sebesar 1,99547. Berdasarkan tabel 4.21, dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

- 1) Variabel Kemampuan Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Diketahui nilai T_{hitung} variabel kemampuan teknologi informasi sebesar 5,813, maka $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($5,813 > 1,99547$), dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara kemampuan teknologi informasi terhadap minat

nasabah menggunakan *internet banking* secara parsial. Maka dapat dinyatakan bahwa H_1 terbukti.

2) Variabel Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Diketahui nilai T_{hitung} variabel fitur layanan sebesar 0,966, maka $T_{hitung} < T_{tabel}$ ($0,966 < 1,99547$), dengan signifikansi $0,337 < 0,05$ sehingga hipotesis ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan antara fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* secara parsial. Maka dapat dinyatakan bahwa H_2 tidak terbukti.

3) Variabel *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Diketahui nilai T_{hitung} variabel kemampuan teknologi informasi sebesar 3,113, maka $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,113 > 1,99547$), dengan signifikansi $0,003 < 0,05$ sehingga hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara *handling complaint* terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* secara parsial. Maka dapat dinyatakan bahwa H_3 terbukti.

b. Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi $< 0,05$ maka dapat dinyatakan variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara simultan. Sebaliknya, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan signifikansi $> 0,05$ maka dapat dinyatakan variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara simultan. Hasil uji F (simultan) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.22
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1419,242	3	473,081	64,050	,000 ^b
Residual	502,258	68	7,386		
Hui Total	1921,500	71			

a. Dependent Variable: TOTALLY

b. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2
Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Besarnya nilai F_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$, $df_1 = (k-1)$ atau $(4-1 = 3)$, dan $df_2 = (n-k)$ atau $(72-4 = 68)$ sehingga diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,739. Berdasarkan tabel 4.22

diketahui nilai F_{hitung} sebesar 64,050, maka $F_{hitung} < F_{tabel}$ (64,050 > 2,739), dengan signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* secara simultan. Maka dapat dinyatakan bahwa H_4 terbukti.

c. Koefisien Detrminasi (R)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai 1 ($0=R^2=1$). Jika $R^2=1$ berarti besarnya persentase sumbangan X terhadap variasi Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y. Hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,739	,727	2,718

a. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2
Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Pada tabel 4.23 dapat diketahui bahwa nilai R Square adalah sebesar 0,739 atau 73,9%. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variable bebas (kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint*) terhadap variabel terikat (minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*) adalah sebesar 73,9%, sedangkan sisanya sebesar 26,1% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti kemudahan dalam penggunaan dan manfaat.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan diatas, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking*

Menurut O' Brien (dalam Ida Mentayani) Teknologi informasi memainkan peran penting dalam perekonomian ulang dalam proses bisnis. Kemampuan pemrosesan informasi dan konektivitas komputer serta kecepatan teknologi internet dapat secara mendasar meningkatkan efisiensi para bisnis, seperti juga meningkatkan komunikasi dan kerjasama. Kemampuan teknologi informasi yang dibangun atas dasar teknologi informasi akan memiliki sejumlah keunggulan antara lain dapat menekan biaya, meningkatkan kualitas dan efisien serta kecepatan pengolahan data sehingga kemampuan dalam menghasilkan informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan manajemen perusahaan lebih dapat diandalkan.⁵⁴

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kemampuan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* secara parsial dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($5,813 > 1,99547$), dengan

⁵⁴ Ida Mentayani, Rusmanto, Rahmiati, "pengaruh kemampuan teknologi informas, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhada minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Studi empiris pada nasabah BRI di Kota Banjarmasin)". *Dinamika Ekonomi*, Vol.9 No.2, 2016

signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya semakin tinggi kemampuan teknologi informasi yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri maka semakin tinggi pula minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.

Secara teoritik, hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Kadir yang mengungkapkan bahwa kemampuan teknologi informasi memiliki berbagai kemudahan yang dapat dirasakan manusia meliputi teknologii informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini teknologi informasi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas ataupun proses. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ida Mentayani (2016) dan Heny Agustina (2017) yang menyimpulkan bahwa kemampuan teknologi informasi berpengaruh signifikan positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

2. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking*

Menurut Schmitt (dalam Setyo Ferry Wibowo) fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu

produk, maka bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendefinisikan produk mereka dengan produk pesaing.⁵⁵

Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak.⁵⁶

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* secara parsial dengan $T_{hitung} < T_{tabel}$ ($0,966 < 1,99547$), dengan signifikansi $0,337 < 0,05$, artinya fitur layanan tidak mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*, hal ini mungkin dikarenakan fitur-fitur yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri kurang begitu diminati oleh pengguna *internet banking*.

Secara teoritik menurut Steward, dkk., (dalam Gilang Rizky Amijaya) fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen, faktor kepercayaan konsumen itu sendiri dalam e-commerce adalah

⁵⁵ Putri Ernawati, “Pengaruh fitur layanan, penghargaan dan mitra kerja terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung”. (IAIN TULUNGAGUNG. Skripsi diterbitkan, 2018). [<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/id/eprint/7662>]. Hal. 34.

⁵⁶ Heny Agustina, “Penggunaan Teknologi informasi, kemudahan dan fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* (Studi pada Bank Syariah Mandiri)”. Jurnal Manajemen KINERJA, Vol.3, No.1, 2017.

perkiraan subyektif dimana konsumen percaya mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Dan konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan pada penyelenggara transaksi online (banking/retailer/produsen) dan kepercayaan pada kelengkapan fitur layanan terdapat di dalam *internet banking*. Upaya tinggi harus dilakukan oleh penyelenggara transaksi online agar kepercayaan konsumen semakin tinggi, karena terus mempunyai pengaruh besar pada minat konsumen untuk melakukan transaksi secara online atau tidak melakukannya.⁵⁷

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyadi (2015) yang menyatakan bahwa fitur layanan memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap minat ulang menggunakan *internet banking*. Ketidakkonsistenan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu diduga karena kurang lengkapnya fasilitas dan kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan nasabah. Selain itu hal ini

⁵⁷ Gilang Rizki Amijaya, “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet banking* (Studi Pada Nasabah Bank BCA)”. (Universitas Diponegoro Semarang. Skripsi diterbitkan, 2010).

dapat dipengaruhi oleh faktor lain, yaitu kepribadian nasabah dan lingkungan sekitar. Namun hasil penelitian ini dapat mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Faisal Dedi Purwadi (2013) yang menyatakan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

3. Pengaruh *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking*

Bell dan Luddington menyatakan bahwa keluhan pelanggan atau nasabah merupakan umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negative. Umpan balik yang dapat dilakukan secara lisan ataupun tertulis. Keluhan atau complain adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atau standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan pelayanan yang berpengaruh terhadap pelanggan.⁵⁸

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa *handling complaint* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* secara parsial dengan

⁵⁸ Ebook, Akh. Muwafik Saleh, *Public Service Communication*. (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang). Hal. 156

$T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,113 > 1,99547$), dengan signifikansi $0,003 < 0,05$, artinya semakin tinggi pelayanan *handling complaint* yang diberikan maka minat pengguna *internet banking* semakin meningkat. Dan sebaliknya, jika pelayanan *handling complaint* yang diberikan sangat rendah maka minat nasabah yang menggunakan *internet banking* akan menurun.

Secara teoritik, dalam dunia perbankan, keluhan diduga muncul karena adanya kesalahan atau kelalaian bank yang menyebabkan kerugian finansial pada seorang nasabah.⁵⁹ Penanganan keluhan itu sendiri perlu dilakukan secara bijaksana dalam penyampaian karena dapat meruncing kembali bila penyampaian tersebut tidak cepat dan akurat sehingga akan menimbulkan masalah lain. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Zenna Mya Eka Pratiwi (2016) yang menyatakan bahwa *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

⁵⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama). Hal.130

4. Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Fitur Layanan dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking*

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* secara simultan dengan $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($64,050 > 2,739$), dengan signifikan $0,000 < 0,05$, artinya peningkatan variabel bebas (kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint*) secara bersama-sama akan diikuti oleh kenaikan variabel terikat (minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*).

Secara teoritik, menurut Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, minat adalah suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan tindakan terhadap seseorang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang.⁶⁰ Berdasarkan teori, penelitian ini sejalan, bahwa minat nasabah dalam menggunakan internet banking akan timbul karena adanya perasaan senang akibat dari

⁶⁰ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prospektif Islam*. Jakarta, Kencana, 2014. Hal 263..

pelayanan yang diberikan pihak perbankan yang memuaskan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu Ida Mentayani yang menghasilkan bahwa secara simultan pengaruh kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* BRI di kota Banjarmasin.⁶¹

⁶¹ Ida Mentayani, *Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi.....*