

Pengaruh Risiko dan Penanganan Komplain terhadap Minat Nasabah menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah

Sri Mulyani¹⁾, Yuanita Safira²⁾,

Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang

¹⁾srimulyanife15@gmail.com, ²⁾yuanitasafira812@gmail.com

Abstrak. Tujuan riset ini adalah untuk mengukur efek dari risiko dan penanganan komplain terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking*. Populasi dalam riset ini adalah semua nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar yang memakai *Mobile banking* sejumlah 3.200 orang, dengan sampel sebanyak 97 responden memakai Teknik *random sampling*. Teknik analisis data dalam riset ini memakai regresi linear berganda. Hasil riset menunjukkan bahwa secara terpisah maupun bersamaan risiko dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap minat memakai *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar. Sedangkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.418 menunjukkan bahwa variabel risiko dan penanganan keluhan berkontribusi sebesar 41,8% dalam mempengaruhi minat nasabah memakai *mobile banking* di BSI Pakis Kembar.

Kata Kunci : Risiko, penanganan komplain, *mobile banking*, bank syariah

Abstract. The purpose of this study was to measure the effect of risk and complaint handling on customer interest in using *Mobile banking*. The population in this study were all customers of PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar who used *Mobile banking* totaling 3,200 people, with a sample of 97 respondents using random sampling techniques. The data analysis technique in this study used multiple linear regression. The results of the study showed that separately and simultaneously, risk and complaint handling influenced the interest in using *mobile banking* at Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar. While the coefficient of determination (R^2) of 0.418 indicated that the risk and complaint handling variables contributed 41.8% in influencing customer interest in using *mobile banking* at BSI Pakis Kembar.

Keywords: Risk, complaint handling, *mobile banking*, Islamic banking

PENDAHULUAN

Semakin pesatnya dunia teknologi informasi dan komunikasi mempengaruhi banyak aspek kehidupan. Internet adalah salah satu hal yang diminati dari segi kemajuan teknologi informasi. Internet dapat membawa dampak dari berbagai aspek, mulai dari bidang pendidikan, pemerintahan, maupun ekonomi. Dalam kegiatan ekonomi, internet berperan besar dalam dunia perbankan. Peran ini diutamakan pada layanan atau fitur dan kemudahan akses yang bertujuan untuk efisiensi dan efektifitas penggunaannya. Kemajuan teknologi memiliki fungsi pengganda, dimana kemajuan satu teknologi menyebabkan kemajuan yang

lainnya. Salah satu kemajuan teknologi di bidang perbankan adalah pesatnya perkembangan pembayaran¹. Menurut Ikatan Bankir, *Mobile banking* adalah layanan elektronik perbankan yang difungsikan untuk memberikan akses rekening milik nasabah melalui pesan singkat atau SMS atau jaringan komunikasi yang lain dengan alat komunikasi melalui Ponsel pintar, PC/komputer tablet². Peningkatan jumlah nasabah pengguna *Mobile banking* yang semakin berkembang dari waktu ke waktu menunjukkan betapa besar kemajuan teknologi di bidang perbankan. Hal tersebut membuat bank harus berinovasi pada layanan internet dan melakukan inovasi untuk kemudahan akses dalam transaksi non-tunai. Hal tersebut mampu memperlancar kepadatan antrian dan biaya yang ada pada kantor bank. *Mobile banking* adalah fasilitas dari perbankan guna membantu nasabah dan mengupayakan agar semua transaksi non tunai dapat dilakukan melalui ponsel pintar³. Nasabah dapat mengaksesnya selama dua puluh empat jam dan dapat memakainya selama terhubung ke jaringan internet. Bank syariah yang memakai *Mobile banking* diantaranya adalah PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar yang diberi nama *BSI Mobile*.

Namun demikian, peningkatan penggunaan *mobile banking* tidak lepas dari tantangan, khususnya terkait dengan risiko dan pengalaman layanan pelanggan. Risiko-risiko seperti pencurian data, kesalahan transaksi, gangguan sistem, dan potensi penipuan masih menjadi kekhawatiran utama bagi sebagian masyarakat. Kekhawatiran ini dapat mempengaruhi persepsi nasabah dan pada akhirnya menurunkan minat untuk memakai *mobile banking*.

Selain risiko, faktor penanganan komplain juga memiliki peran penting dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan nasabah. Ketika terjadi keluhan atau masalah, respons dan penyelesaian yang cepat, tepat, serta profesional dari pihak bank akan mencerminkan komitmen terhadap kualitas layanan. Penanganan komplain yang efektif tidak hanya dapat meredam ketidakpuasan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas dan minat nasabah dalam memakai layanan *mobile banking* secara berkelanjutan. Selain itu, penanganan keluhan nasabah yang bijak akan membuat citra bank menjadi baik

¹ Zenna Mya Eka Pratiwi, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunt Tulungagung," *Artide* (2016): Hlm 123.

² Muhammad Qoes Atieq And Eva Nurpiani, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon)," *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, No. 1 (2022): 401-423.

³ Nurul Khotimah, "Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bsi Kcp Ratulangi Kota Palopo)," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* (2022): 65.

dan membuat nasabah percaya bahwa bank mau mengintrospeksi diri dan berbenah demi nama baik perusahaan. Maka dari itu, cara perbankan dinilai penting untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan nasabah. Nasabah akan senang dan merasa diprioritaskan ketika bank memperhatikan mengenai keluhan yang mereka dapati ketika memakai layanan yang disediakan. Penanganan keluhan dilakukan saat nasabah memiliki risiko atau keluhan. Dalam hal ini nasabah berhak melakukan pengajuan penanganan masalah, sehingga risiko yang dirasakan bisa dengan cepat teratasi oleh pihak bank.

Hasil riset terdahulu oleh Helgayanti ditemukan bahwa persepsi risiko berdampak terhadap minat nasabah memakai *mobile banking*⁴. Namun dalam riset yang lain ditemukan bahwa risiko tidak berpengaruh dalam penggunaan *mobile banking*⁵. Sementara itu dalam riset yang lain ditemukan bahwa risiko berdampak negatif terhadap keinginan memakai *mobile banking* artinya risiko yang tinggi membuat nasabah menghindari untuk memakai *mobile banking*⁶. Pada studi riset yang dilakukan oleh Khotimah menunjukkan penggunaan *mobile banking* yang diukur dengan memakai kecepatan penanganan, kepuasan dalam penyelesaian dan prosedur yang mudah ditemukan bahwa penanganan komplain berdampak positif pada penggunaan *mobile banking*⁷. Berdasarkan hal tersebut, penting untuk mengkaji sejauh mana risiko yang dirasakan dan penanganan komplain yang diberikan oleh bank memengaruhi minat masyarakat dalam memanfaatkan *mobile banking*.

TINJAUAN PUSTAKA

Risiko

Mengacu pendapat Bauer dalam Pavlou, risiko adalah dampak atau akibat dan ketidakpastian yang terhubung pada tindakan konsumen⁸. Risiko didefinisikan sebagai dampak atau akibat yang terjadi akibat pembelian suatu jasa atau sebuah produk. Risiko merupakan suatu keadaan atau kondisi yang tidak dapat terduga dan bersifat tidak pasti

⁵ Silvia Veronika, Supardi Mursalin, and Rahnat Putra Ahmad Hasibuan, "Pengaruh Teknologi Informasi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu Dalam Penggunaan BSI Mobile," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 7, no. 2 (2024).

⁶ Keyka Finannafi'ah, "Pengaruh Kemudahan, Risiko, Manfaat Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking," *E-QIEN: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 10, no. 1 (2022): 172–82.

⁷ Khotimah, "Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)."

⁸ Qoes Atieq And Nurpiani, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon)."

(*uncertain*). Hal tersebut menyebabkan seseorang harus mengambil keputusan atau pertimbangan yang matang agar tidak terjadi kerugian di kemudian hari. Sehingga, dapat disimpulkan jika risiko merupakan sesuatu yang tidak diinginkan dan diharapkan.

Risiko dalam hal perbankan adalah kemungkinan yang terjadi pada bank dan dapat menimbulkan kerugian yang pasti terjadi dan tidak dapat dihindari oleh bank itu sendiri⁹. Risiko yang besar dapat mempengaruhi minat dalam memakai *Mobile banking*. Hal itu dapat mengakibatkan penurunan pada minat memakai layanan tersebut. Menurut Gunawan, indikator risiko yaitu¹⁰ :

1. Risiko likuiditas, yaitu risiko yang terjadi apabila nasabah melakukan transaksi namun mencapai batas maksimal (limit).
2. Risiko operasional, yaitu risiko yang ditimbulkan oleh setiap produk atau aktivitas baru yang dimunculkan oleh pihak bank (internal) seperti *human error*, ataupun ditimbulkan dari pencurian data yang diakibatkan dari persainagn antar bank (eksternal)
3. Risiko hukum, risiko yang terjadi akibat pelaporan nasabah kepada pihak berwenang atas ketidaknyamanannya terhadap bank. Sehingga bank harus berurusan dengan pihak berwenang/hukum.
4. Risiko reputasi, risiko yang muncul karena adanya pemberitaan yang muncul di media, sehingga mempengaruhi reputasi dan citra bank.

Handling Complaint

Menurut Sunarto, *Complaint* konsumen adalah tindakan atau perilaku yang diakibatkan apabila konsumen merasa tidak puas dengan sebuah pelayanan/pembelian yang dilakukan¹¹. Dalam perbankan, *Complaint* biasanya dialami oleh nasabah yang kecewa dengan fasilitas layanan yang telah diberikan oleh perbankan. Penanganan keluhan atau *Handling Complaint* merupakan layanan yang diberikan oleh bank terhadap nasabah apabila terjadi risiko yang ditimbulkan dari pembelian atau penggunaan sebuah barang atau jasa sehingga

⁹ Elyza Devi Oktavianti, "Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Uin Raden Mas Said Surakarta)" (2023).

¹⁰ Nur And Gunawan, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton)."

¹¹ Kurniyawati Endah dan Ratno Anggadha Fernaldi, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Sebagai Variabel Intervening," Jurnal Baabu Al-Ilmi Ekonomi Dan Perbankan Syariah 5, no. 2 (2020): 1-11.

permasalahan yang terjadi dapat segera teratasi dan tidak berpotensi menimbulkan masalah yang lain.

Keluhan yang diatasi secara cepat dapat memberikan nilai baik terhadap sebuah bank. Begitu juga sebaliknya, penanganan yang lambat dan buruk akan memperkeruh permasalahan. Hal tersebut dikarenakan *Complaint* membangun sebuah relasi yang dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan konsumen¹². *Handling Complaint* adalah layanan untuk mengatasi keluhan nasabah dengan cepat dan efisien¹³. Indikator *Handling Complaint*, yaitu ;

1. Kecepatan penanganan keluhan nasabah, penting sekali melakukan penanganan pada keluhan nasabah secara cepat dan efisien agar nasabah merasa diprioritaskan kepentingannya.
2. Kepuasan nasabah terhadap bank dalam menyelesaikan keluhan, Cara bank dalam mengatasi keluhan yang menyebabkan nasabah merasa puas dapat memberikan dampak baik.
3. Penanganan Keluhan tidak berbelit-belit, Penanganan keluhan haruslah memberikan solusi atas permasalahan yang dirasakan oleh nasabah. Solusi yang diberikan bank haruslah langsung pada poinnya, tidak berbelit-belit, dan tidak membuat nasabah merasa dipersulit.

Minat Memakai *Mobile Banking*

Menurut Lilawati dan Zusnani, minat merupakan perhatian yang ada dalam diri seseorang, bersifat kuat dan mendalam yang disertai dengan perasaan senang terhadap suatu aktifitas atau kegiatan yang mengakibatkan seseorang melakukan suatu kegiatan berdasar pada kemauan sendiri¹⁴. Pengertian minat tersebut dapat diartikan sebagai keinginan yang memotivasi individu untuk meraih tujuan.

Minat memakai *Mobile banking* adalah ketertarikan untuk memberikan perhatian dan berperilaku terhadap orang, kegiatan, atau kondisi yang menjadi objek dari ketertarikan tersebut dengan suka cita tanpa adanya paksaan¹⁵. Indikator minat memakai *Mobile banking*

¹² Fernaldi.

¹³ B A B Ii, "Ikatan Bankir Indonesia (A), Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Jakarta; Pt Gramedia, 2014, Hal. 129. 16 18" (2019): 18-61.

¹⁴ Nur And Gunawan, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton)."

¹⁵ Nur Azizah Iskandar, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia Menggunakan Layanan Mobile Banking" (2022).

dapat diukur dengan (1) motivasi memakai (2) sesuai dengan kebutuhan (3) menawarkan dan merekomendasikan.

Hipotesis Riset

1. Hubungan Risiko dengan minat nasabah memakai *Mobile banking* di Bank Syariah Kantor Cabang Pakis Malang.

Mobile banking merupakan pengembangan teknologi yang dibuat oleh manusia yang memiliki risiko internal maupun eksternal. Risiko tersebut dapat berupa kesalahan dalam pengoperasionalan (*human error*), penipuan, bahkan kejahatan dunia maya. Hal tersebut dapat menjadi tolak ukur minat nasabah dalam memakai *mobile banking*. Karena semakin rendah risiko yang dihadapi oleh nasabah, maka semakin tinggi pula keinginan atau minat dalam memakai *mobile banking*. Dalam riset sebelumnya yang membahas mengenai variabel risiko adalah riset Hazanah berjudul Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Memakai M-Banking Pada Masa Pandemi dengan hasil Risiko berpengaruh positif dan kuat terhadap keputusan nasabah memakai *Mobile banking*¹⁶. Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis:

H₀: Risiko (X₁) tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar.

H₁: Risiko (X₁) berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar.

2. Hubungan *Handling Complaint* dengan minat nasabah memakai *Mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar

Menurut Sunarto dalam Nawangsih, keluhan konsumen merupakan suatu keadaan ketika nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perbankan yang dapat disampaikan melalui lisan maupun tulisan¹⁷. Penanganan keluhan nasabah haruslah diperhatikan karena nasabah yang merasa jika kepentingannya diprioritaskan akan menjadi bersikap royal terhadap bank.

¹⁶ Hasanah, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking Pada Masa Pandemi Tahun 2020 (Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Majenang.)"

¹⁷ Marginingsih, "Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri (Studi Pada Pengguna Bri Mobile Di Kota Depok)."

Dalam studi sebelumnya ditentukan hasil bahwa *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memakai *internet banking*¹⁸. Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis riset sebagai berikut :

H₀: *Handling Complaint* (X₂) tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar.

H₂: *Handling Complaint* (X₂) berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar.

3. Hubungan risiko (X₁), Dan *Handling Complaint* (X₂) dengan minat memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar

Riset sebelumnya membuktikan bahwa risiko dan *handling complaint* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap minat memakai *Mobile banking*¹⁹. Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis:

H₀: Risiko (X₁), dan *Handling Complaint* (X₂) tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar.

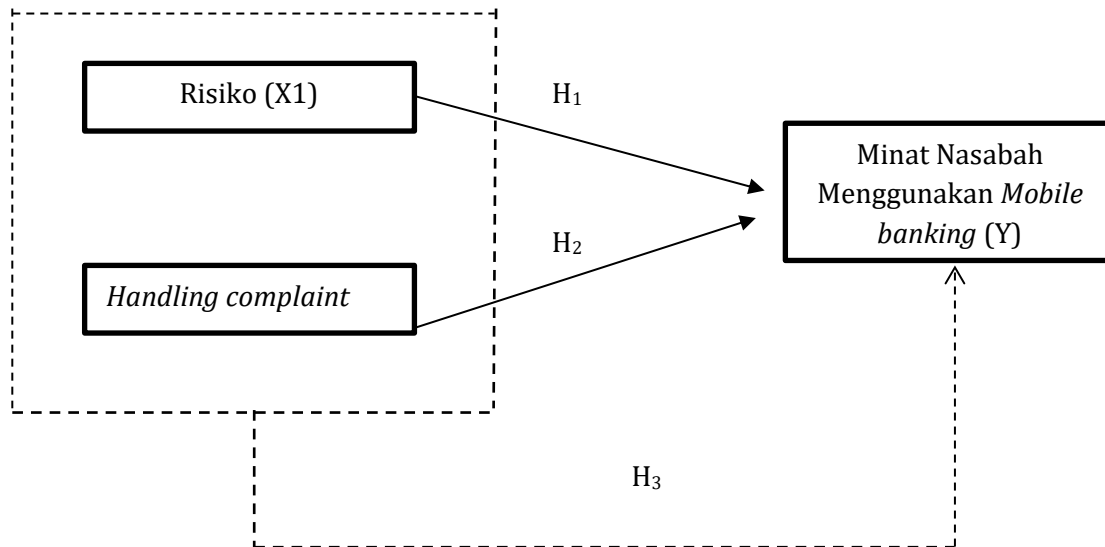
H₃, Risiko (X₁), dan *Handling Complaint* (X₂) berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar.

Adapun hubungan antar variabel yang menggambarkan hipotesis dalam riset ini dapat dilihat dalam kerangka hipotesis berikut:

¹⁸ Rudiansyah Putra, "Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko, Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Di Pt . Bank Sumut Kcsy H . M . Yamin)" (2021): 1 – 80.

¹⁹ Khotimah, "Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Bsi Kcp Ratulangi Kota Palopo)."

Gambar 1. Kerangka Hipotesis



Keterangan :

Garis lurus ———> : Uji Parsial

Garis putus - - - - - : Uji Simultan

METODE PENELITIAN

Metode riset yang digunakan dalam riset ini memakai metode kuantitatif. Metode ini disebut sebagai kuantitatif karena data yang diolah berupa angka (numerik) dan dianalisis memakai SPSS untuk dapat memperkirakan kondisi populasi atau kecenderungan dimasa yang akan datang²⁰. Riset ini bersifat *explanatory research*, yaitu riset yang mengkaji hubungan sebab akibat pada setiap variabelnya. Dalam hal ini sebab terdapat pada variabel risiko dan *Handling Complaint* dan akibat terdapat dalam variabel minat nasabah memakai *mobile banking*. Data yang digunakan dalam riset ini adalah data primer. Instrumen riset memakai kuisisioner yang disebar secara offline untuk diisi oleh nasabah BSI KC Malang Pakis Kembar yang menjadi responden. Teknik analisis data memakai regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS 23.

²⁰ Mukhid, Metodologi Riset Bisni Dengan Pendekatan Kuantitatif, *Syria Studies*, Vol. 7, 2021, https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_Is_Governance/Link/548173090cf22525dcb61443/download[http://www.econ.upf.edu/~Reynal/Civil Wars_12december2010.pdf](http://www.econ.upf.edu/~Reynal/Civil_Wars_12december2010.pdf)<https://think-asia.org/handle/11540/8282><https://www.jstor.org/stable/41857625>.

Populasi merupakan semua sasaran yang harus diteliti dalam sebuah riset, dan pada populasi itulah hasil riset dapat ditarik sebuah kesimpulan. Populasi dapat berupa orang, badan, Lembaga, institusi, organisasi, lingkungan, wilayah, dan sebagainya yang nantinya akan dijadikan sumber informasi dalam sebuah riset. Dalam riset ini, yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah BSI KCP Malang Pakis Kembar yang berjumlah 3.200 nasabah sampai dengan tanggal 08 Maret 2023. Dengan rumus Slovin maka diperoleh sampel sebanyak 98 orang. Teknik penentuan sampel yang memakai teknik acak, yang berarti penarikan sampel dilakukan secara acak sehingga setiap pelanggan memiliki peluang yang sama karena sifat riset bersifat homogen.

HASIL ANALISIS DATA

Hasil Uji t dan Uji F

Tabel 1. Hasil t test

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.251	3.139		3.903	.000
RISIKO	.326	.109	.296	2.986	.004
HC	.291	.087	.332	3.344	.001

a. Dependent Variabel: MB

1. Hubungan Risiko (X_1) dengan minat nasabah memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar

Berdasarkan Uji t yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil t hitung pengaruh risiko terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking* sebesar 3.986 yakni lebih besar dari t table yaitu 1,661 dengan kuatsi 0,04. Maka dapat dinyatakan H_0 ditolak, dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel risiko berpengaruh positif dan kuat terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar.

2. Hubungan *Handling Complaint* (H_2) dengan minat Nasabah Memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar

Berdasarkan Uji t yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil t hitung pengaruh *Handling Complaint* terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking* sebesar 3.334 yakni lebih besar dari t table yaitu 1.661 dengan kuatsi 0.001. Maka dapat dinyatakan H_0 ditolak, dan H_2 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Handling Complaint* berpengaruh positif dan kuat terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar.

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	287.446	2	143.723	19.472	.000 ^a
Residual	693.832	94	7.381		
Total	981.278	96			

a. Predictors: (Constant), Risiko HC

b. Dependent Variabel: MB

3. Hubungan risiko (X_1), dan *handling complaint* (X_2) dengan minat nasabah Memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar

Berdasarkan Uji F yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil jika F hitung pengaruh Risiko (X_1), dan *Handling Complaint* (X_2) sebesar 19.472 lebih besar dari F tabel sebesar 2.70 dengan kuatsi 0,000. Maka dapat dinyatakan H_0 ditolak, dan H_3 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Risiko (X_1), dan *Handling Complaint* (X_2) secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan kuat terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Dari data tersebut, diketahui jika nilai Adjust R Square variabel risiko sebesar 0.200 dan nilai Adjust R Square variabel *Handling Complaint* sebesar 0.218 yang artinya 0.418 atau 41.8% variabel Minat Nasabah memakai *Mobile banking* dipengaruhi oleh risiko dan *Handling*

Complaint. Sedangkan, sisanya yakni 100%-41.8% atau 58.2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar riset ini.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan risiko (X_1) dengan minat nasabah memakai *Mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar

Berdasarkan Uji t yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil t hitung pengaruh risiko terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking* sebesar 2.986 yakni lebih besar dari t table yaitu 1.661 dengan kuatsi 0.004. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel risiko berpengaruh positif dan kuat terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar.

Risiko dalam konteks *mobile banking* merujuk pada berbagai potensi kerugian atau ketidakpastian yang mungkin dialami nasabah saat memakai layanan perbankan melalui aplikasi seluler. Sedangkan minat adalah bentuk keinginan atau kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu tindakan dalam hal ini, memakai *mobile banking*. Jika risiko memakai *mobile banking* dapat diminimalkan atau dikelola dengan baik oleh pihak bank maka kepercayaan akan meningkat dan minat untuk memakai layanan pun akan ikut meningkat. Risiko merupakan hasil yang tidak diinginkan oleh konsumen dan merupakan perkiraan subjektif mengenai kerugian yang dirasakan²¹. Dalam kaitannya dengan *mobile banking*, risiko kecil yang dirasakan oleh nasabah pengguna layanan yakni gangguan jaringan internet dan pembobolan akun. Dalam hal ini, nasabah perlu waspada untuk selalu melakukan pengecekan terhadap *website* pribadinya dan selalu menjaga *password* dan *user id* miliknya.

Hasil riset ini relevan dengan hasil riset More bahwa persepsi risiko berpengaruh positif terhadap minat memakai *mobile banking*.²² Artinya semakin tinggi persepsi nasabah tentang risiko maka semakin tinggi minat nasabah dalam memakai *mobile banking*. Demikian juga, hasil riset ini selaras dengan hasil riset Joni bahwa persepsi nasabah tentang risiko

²¹ Hasanah, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking Pada Masa Pandemi Tahun 2020 (Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Majenang."

²² Ewaldina Radja More and Suprapti, "Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking," *Manajemen, Akuntansi Dan Ekonomi*, 2022, 1-17.

berpengaruh kuat terhadap minat nasabah memakai *mobile banking*²³. Namun, hasil riset ini kontradiktif dengan hasil riset Persila bahwa resiko transaksi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memakai *mobile banking*.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan besar kecilnya risiko yang dialami oleh nasabah dapat mempengaruhi pengambilan keputusan mengenai suatu hal yang mana dalam hal ini adalah keputusan dalam memakai *Mobile banking*. Karena pada hakikatnya, risiko bukanlah sesuatu yang bisa dihilangkan, melainkan dapat dihindari, diminimalisir, dan dikelola dengan baik. Dari berbagai studi tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh yang bervariasi terhadap minat memakai *mobile banking*. Beberapa riset menunjukkan pengaruh positif dan kuat, sementara yang lain menemukan bahwa risiko tidak berpengaruh kuat. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi risiko dapat mempengaruhi minat penggunaan *mobile banking* tergantung pada konteks dan faktor-faktor lain yang terlibat. Oleh karena itu, BSI KCP Malang Pakis Kembar harus menjamin dan meningkatkan pengamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi memakai *mobile banking* dari risiko-risiko baik yang berasal dari internal maupun risiko dari eksternal bank syariah.

2. Hubungan *handling complaint* (X₂) dengan minat nasabah memakai *mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar

Hasil riset ini terbukti secara empiris bahwa *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memakai *mobile banking*. Hal ini karena *Handling complaint* (penanganan keluhan) merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan, termasuk dalam konteks penggunaan layanan *mobile banking*. *Handling complaint* berpengaruh kuat terhadap minat memakai *mobile banking* karena membentuk kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pengguna. Jika bank mampu menangani keluhan dengan cepat, adil, dan memuaskan, maka nasabah cenderung merasa lebih aman dan nyaman untuk terus memakai atau mencoba *mobile banking*. Temuan riset ini sesuai dengan teori Tjiptono bahwa keluhan merupakan ketidakpuasan atau kekecewaan yang dapat diungkapkan dengan berbagai cara yakni dengan kotak suara, formulir keluhan nasabah, dan

²³ Joni, Rahmah Yulianti, and Cut Hamdiah, "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh)," *Serambi Konstruktivis* 4, no. 2 (2022): 56-63.

survey kepuasan pelanggan²⁴. Dari sejumlah cara itu dapat diketahui tingkat ketidakpuasan dari nasabah. Dan dari cara itulah perusahaan dapat mengambil sikap penanganan atas kerugian yang dialami oleh nasabah. Pengaduan keluhan terjadi pada saat nasabah melakukan transaksi. Misalnya, seorang nasabah mengirimkan uang memakai aplikasi *mobile banking*, namun uang tersebut tidak sampai kepada rekening yang dituju. Dengan adanya keluhan yang disampaikan oleh pihak bank, maka bank dapat mengambil langkah yang cepat dan responsif untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan tujuan agar uang dapat sampai ke rekening yang dituju oleh nasabah. Penanganan keluhan yang baik merupakan salah satu bentuk pelayanan prima yang akan mendorong kepuasan nasabah.²⁵ Penanganan keluhan yang baik dan tepat semacam itu akan membuat nasabah merasa diperhatikan.²⁶ Penanganan keluhan merupakan salah satu bentuk hubungan nasabah yang baik yang akan meningkatkan loyalitas nasabah bank syariah.²⁷ Hasil riset ini relevan dengan hasil riset Maulana penanganan keluhan berpengaruh kuat terhadap minat nasabah dalam memakai *internet banking*²⁸. Demikian juga hasil riset ini mendukung hasil riset sebelumnya bahwa penanganan keluhan akan mendorong kepuasan nasabah yang pada akhirnya meningkatkan minat nasabah dalam memakai *mobile banking*.²⁹ Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa penanganan keluhan nasabah (*Handling Complaint*) merupakan tolak ukur bagi sebuah perusahaan tentang kinerja yang telah dilakukan. Apabila nasabah merasa keluhannya didengar dengan baik, maka nasabah akan percaya untuk kembali memakai produk atau jasa perusahaan tersebut. Untuk itu BSK KCP Malang Pakis Kembar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan secara cepat dan tepat dalam menangani keluhan penggunaan *mobile banking* karena penanganan keluhan yang tepat dan cepat akan meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan minat nasabah dalam memakai *mobile banking*.

²⁴ Nur And Gunawan, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton)."

²⁵ Sri Mulyani and Firda Indah Safitri, "Efek Pelayanan Prima, Moralitas Bisnis Islam, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Malang," *An Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2024): 224–39.

²⁶ Setyawati, "Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan Handling Complaint Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Bsi Mobile) Pada Bsi Kcp Kencong Jember."

²⁷ Sri Mulyani, Ilfi Nur Diana, and Indah Yuliana, "The Impact of Islamic Branding Experience and Relationship Quality on Sharia Bank Customer Loyalty" 2 (2025): 79–91.

²⁸ Mohammad Rizki Maulana and Andi Amri, "Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia," *Journal of Islamic Business Management Studies* 5, no. 1 (2024): 44–56.

²⁹ Veronika, Mursalin, and Hasibuan, "Pengaruh Teknologi Informasi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu Dalam Penggunaan BSI Mobile."

3. Hubungan risiko (X_1), dan *handling complaint* (X_2) dengan minat nasabah memakai *Mobile banking* (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar

Hasil riset ini secara empiris terbukti bahwa risiko dan *handling complaint* secara bersamaan berpengaruh kuat terhadap minat nasabah dalam memakai *mobile banking*. Adapun nilai dari Presentasi Koefisien Determinasi (R^2) diketahui bahwa risiko dan *handling complaint* memberikan kontribusi 41.8% dalam mempengaruhi minat nasabah dalam memakai *Mobile banking*. Hasil riset ini relevan dengan riset sebelumnya yang menunjukkan jika nilai *Adjusted R Square* berpengaruh sebesar 0.311, yang artinya variabel risiko dan *Handling Complaint* berpengaruh secara positif terhadap minat nasabah memakai BSi Mobile yang dilakukan oleh Elyza Dewi Oktavianti dengan judul “Pengaruh Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Memakai BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)”³⁰. Hasil riset ini juga sejalan dengan hasil riset Iksan bahwa teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* secara bersamaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memakai *mobile banking*.³¹ Hasil riset ini memperkuat hasil riset dari Mulyani bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* ³² dimana kepercayaan nasabah akan muncul jika bank syariah mampu menangani keluhan nasabah dengan memuaskan. Riset ini juga sesuai dengan teori yang mengatakan jika selalu ada risiko dalam setiap hal yang dilakukan oleh manusia. Namun penanganan yang baik dan berkesinambungan akan membuat citra bank dan loyalitas nasabah tetap seimbang³³. Untuk itu, BSI KCP Malang Pakis Kembar dapat meningkatkan pengelolaan risiko dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan penanganan keluhan yang cepat dan tepat untuk keamanan dan kenyamanan nasabah dalam memakai *mobile banking*.

PENUTUP

³⁰ Oktavianti, “Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Uin Raden Mas Said Surakarta).”

³¹ Muhammad Nur Iksan, Sopyan Hakim, and Al Hujjah Asianingrum, “Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah BSI Kota Palangka Raya Dalam Menggunakan Internet Banking,” *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer* 4, no. 1 (2023): 26–42, <https://doi.org/10.55606/juisik.v4i1.731>.

³² Sri Mulyani and Retno Wulansari, “THE IMPACT OF KNOWLEDGE , BELIEF , AND CONVENIENCE OF USE ON CONSUMER INTEREST IN USING SERVICES M-BANKING” 9, no. 1 (2025): 17–29. Mulyani and Wulansari.

³³ Khotimah, “Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bsi Kcp Ratulangi Kota Palopo).”

Kesimpulan

Dari hasil riset yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Risiko berpengaruh kuat terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar. Sehingga PT Bank Syariah KCP Malang Pakis Kembar diharapkan dapat meminimalisir risiko yang dihadapi nasabah. Hal ini bertujuan agar nasabah percaya terhadap kualitas bank Syariah.
2. Penanganan komplain berpengaruh kuat terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar. Sehingga PT Bank Syariah KCP Malang Pakis Kembar diharapkan dapat menanggapi keluhan nasabah dengan cepat, efisien, dan profesional. Hal ini memiliki tujuan agar nasabah merasa bahwa PT Bank Syariah KCP Malang Pakis Kembar memiliki kepedulian yang tinggi terhadap keluhan yang nasabah alami.
3. Risiko dan penanganan komplain berpengaruh kuat terhadap variabel terhadap minat nasabah memakai *Mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar. Sehingga PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar diharapkan dapat mempertahankan segala aspek yang menjaga citra dan nama baik perusahaan untuk meningkatkan minat nasabah dalam memakai *Mobile banking*. Hal tersebut dikarenakan minat nasabah memakai *Mobile banking* sangat besar dipengaruhi oleh risiko dan penanganan keluhan (*Handling Complaint*).

Saran

1. Bagi PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pakis Kembar agar selalu memperbarui (*mengupdate*) layanan yang terdapat pada BSI *Mobile*, dikarenakan, fitur layanan yang semakin baik akan menunjukkan kualitas teknologi informasi yang semakin baik pula. Tidak dapat dipungkiri, jika teknologi informasi sudah berjalan sebagaimana yang diinginkan nasabah, maka nasabah akan semakin mudah dalam melakukan aktifitas keuangan non-tunai. Hal tersebut diharapkan dapat membuat nasabah semakin berminat dan menjadikan *Mobile banking* sebagai prioritas dalam aktifitas finansialnya.
2. Riset ini menguji pengaruh risiko dan penanganan komplain terhadap minat memakai *mobile banking*. Namun di dalam riset ini masih terdapat celah penelitian karena belum mencantumkan variabel mediasi atau variabel moderasi. Sehingga saran untuk riset selanjutnya bisa menambahkan variabel mediasi misalnya variabel kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Fernaldi, Kurniyawati Endah dan Ratno Anggadha. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Baabu Al-Ilmi Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2020): 1-11.
- Finannafi'ah, Keyka. "Pengaruh Kemudahan, Risiko, Manfaat Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking." *E-QIEN: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 10, no. 1 (2022): 172-82.
- Hasanah, Siti. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking Pada Masa Pandemi Tahun 2020 (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Majenang." *Jurnal Managemen* 1 (2022): 1-145.
- Ii, B A B. "Ikatan Bankir Indonesia (a), Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Jakarta; PT Gramedia, 2014, Hal. 129. 16 18," 2019, 18-61.
- Iskandar, Nur Azizah. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia Menggunakan Layanan Mobile Banking," 2022.
- Joni, Rahmah Yulianti, and Cut Hamdiah. "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh)." *Serambi Konstruktivis* 4, no. 2 (2022): 56-63.
- Khotimah, Nurul. "Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 2022.
- Marginingsih, Ratnawaty. "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile Di Kota Depok)." *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 7, no. 1 (2020): 24-31. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>.
- Maulana, Mohammad Rizki, and Andi Amri. "Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia." *Journal of Islamic Business Management Studies* 5, no. 1 (2024): 44-56.
- More, Ewaldina Radja, and Suprapti. "Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking." *Manajemen, Akuntansi Dan Ekonomi*, 2022, 1-17.
- Muhammad Nur Iksan, Sopyan Hakim, and Al Hujjah Asianingrum. "Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah BSI Kota Palangka Raya Dalam Menggunakan Internet Banking." *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer* 4, no. 1 (2023): 26-42. <https://doi.org/10.55606/juisik.v4i1.731>.
- Mukhid. *Metodologi Penelitian Bisni Dengan Pendekatan Kuantitatif. Syria Studies*.

Vol. 7, 2021.

- Mulyani, Sri, Ilfi Nur Diana, and Indah Yuliana. "The Impact of Islamic Branding Experience and Relationship Quality on Sharia Bank Customer Loyalty" 2 (2025): 79-91.
- Mulyani, Sri, and Firda Indah Safitri. "Efek Pelayanan Prima, Moralitas Bisnis Islam, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Malang." *An Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2024): 224-39.
- Mulyani, Sri, and Retno Wulansari. "THE IMPACT OF KNOWLEDGE , BELIEF , AND CONVENIENCE OF USE ON CONSUMER INTEREST IN USING SERVICES M-BANKING" 9, no. 1 (2025): 17-29.
- Nur, Nitya, and Franita Gunawan. "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton)," 2021.
- Oktavianti, Elyza Devi. "Handling Complain Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)," 2023.
- Putra, Rudiamayah. "Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Di PT . Bank SUMUT KCSy H . M . Yamin)," 2021, 1-80.
- Qoes Atieq, Muhammad, and Eva Nurpiani. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon)." *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 1 (2022): 401-23.
- Setyawati, Devi. "Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan Handling Complaint Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Bsi Mobile) Pada Bsi Kcp Kencong Jember." *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 1, no. 1 (2022): 1-215.
- Veronika, Silvia, Supardi Mursalin, and Rahnat Putra Ahmad Hasibuan. "Pengaruh Teknologi Informasi, Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu Dalam Penggunaan BSI Mobile." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 7, no. 2 (2024).
- Zenna Mya Eka Pratiwi. "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung." *Artide*, 2016, hlm 123.