

ABSTRAK

Penelitian dengan judul Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Sampang). Penelitian ini dilatar belakangi karena banyaknya tindak kejahatan yang terjadi dalam online banking, jika dilihat dalam statistic kejahatan *cyber crime* di jakarta. Pada tahun 2011, kerugian akibat *cyber crime* mencapai 4 miliar dan US\$ 178.876,50 dengan 520 kasus. Pada tahun 2012, jumlah kasusnya meningkat menjadi 600 kejahatan dengan kerugian Rp. 5 miliar dan US\$ 56.448. dan pada tahun 2013, sepanjang januari sampai maret, kerugian masyarakat sudah mencapai 1 miliar. Adanya tindak kejahatan seperti ini menimbulkan keraguan atau ketidakpercayaan nasabah terhadap perbankan. Fokus penelitian yang akan dibahas adalah bagaimana tingkat kepercayaan nasabah terhadap transaksi menggunakan internet banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Sampang.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara yang dilakukan terhadap nasabah pengguna internet banking. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepercayaan nasabah terhadap transaksi menggunakan internet banking.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan internet banking di Bank Syariah Mandiri KCP Sampang sangat tinggi. Meskipun terdapat masalah mengenai jaringan atau sinyal eror, namun hal itu tidak mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap internet banking tersebut. nasabah tidak mempermasalahkan hal tersebut. Karena nasabah menganggap persepsi risiko bukan hal yang besar terhadap penggunaan internet banking.

Kata kunci: *Internet Banking, Penggunaan, Kepercayaan.*

ABSTRACT

The study entitled Analysis of Customer Confidence Against Using Internet Banking (A Study on Customer Bank Syariah Mandiri KCP Sampang). The background of this study because of the many crimes that occur in online banking, when seen in the crime statistics of cyber crime in Jakarta. In 2011, losses from cyber crime to reach 4 billion and US \$ 178,876.50 with 520 cases. In 2012, the number of cases increased to 600 crimes with losses of Rp. 5 billion and US \$ 56,448. and in 2013, during the January to March, losses had reached 1 billion people. A crime like this raises doubt or mistrust of customer to banks. The focus of research will be discussed is how the level of customer confidence in the use of internet banking transactions at Bank Syariah Mandiri KCP Sampang.

In this study using qualitative research with data collection through interviews conducted against customers of internet banking users. The study aimed to analyze the level of customer confidence in the use of internet banking transactions.

The result showed that the level of customer confidence in the use of internet banking transactions in Bank Syariah Mandiri KCP Sampang very high. Despite the problems on the network or signal error, but it did not affect the level of customer confidence in the banking internet. Customers did not make it. Because the customers assume the risk perception is not a great thing to use internet banking.

Keywords: *Internet Banking, Usage, Trust.*