

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat serta dapat meringankan semua pekerjaannya.

Dengan perkembangan teknologi saat ini, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang bisnis yang baru, dimana transaksi-transaksi keuangan banyak dilakukan secara online. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh yang signifikan dalam aspek kehidupan kita. Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi keuangan. Teknologi informasi saat ini juga digunakan oleh dunia perbankan.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹ Perbankan tidak hanya sebagai lembaga yang hanya mencari profit namun bank sebagai lembaga yang mengedepankan pelayanan yang baik bagi nasabahnya. Selain itu bank memberikan layanan yang disesuaikan dengan

¹Undang-undang Republik Indonesia No.10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No.7 tahun 1997 tentang perbankan.

kebutuhan yang berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, perbankan berusaha memberikan pelayanan melalui system teknologi yang dinamakan *electronic banking (e-banking)*.

Internet Banking adalah salah satu pelayanan bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui internet.²Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan.

Penerapan layanan perbankan elektronik (*e-banking*) yang berkualitas merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan perbankan untuk menghimpun dana dari nasabah. Penerapan layanan *e-banking* memberikan keuntungan bagi perusahaan yaitu efisiensi biaya dan waktu, serta mampu menciptakan diferensiasi dan sanggup membidik segmen pasar dengan biaya yang murah. Apalagi bagi industri perbankan, yang selalu mengedepankan kualitas pelayanan jasa sebagai daya tarik bagi para konsumen. Tidak mengherankan pada akhir tahun 2005, Bank Mandiri meluncurkan layanan *e-banking* 24 jam yang meliputi Atm Mandiri, *SMS Banking*, *Internet Banking*, dan *Call Mandiri*.³

Internet banking tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi pihak bank, internet banking telah memberikan keuntungan

²Wulan Pinontoan, "Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado", *Jurnal EMBA* Vol. 1 No.4, 192-201. 193.

³Mieke Suharini, "Persepsi Nasabah terhadap Penerapan Sistem Layanan Produk dan Jasa E-Banking", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 15, No. 3, sept-des 2008. 168.

bagi bank untuk bertahan dalam persaingan dengan meningkatkan kustomisasi besar-besaran, kegiatan pemasaran dan komunikasi memelihara untuk menarik nasabah. Keuntungan bagi sector perbankan diantaranya adalah keuntungan dalam aspek peningkatan produktivitas, profitabilitas, efisiensi, layanan yang lebih cepat, kepuasan pelanggan, kenyamanan, fleksibilitas, 24 jam per hari dan 7 hari seminggu operasi, serta penghematan ruang dan biaya.

Tentu saja layanan 24 jam ini didukung oleh sistem teknologi informasi yang canggih, terutama dalam hal keamanan bertransaksi bagi nasabah. Disatu sisi peningkatan kualitas dan keterjangkauan yang lebih luas bagi nasabah untuk memperoleh pelayanan perbankan. Sementara disisi lain pihak bank harus mampu meraih kepercayaan dari nasabah terhadap keamanan sistem internet banking dari bank yang bersangkutan.

Penggunaan internet banking dilandasi oleh berbagai factor antara lain factor kemudahan, risiko dan kepercayaan.

Faktor kemudahan merupakan salah satu faktor yang paling penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan internet banking dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu internet banking dapat diakses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi.⁴

Faktor risiko merupakan hal yang harus diperhatikan oleh para nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan internet banking,

⁴Bastian Amanullah, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Pengguna Layanan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank BCA Semarang)", *Skripsi*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2014). 7.

mereka harus mempertimbangkan beberapa hal antara lain tingkat keamanan dan gangguan jaringan.

Faktor kepercayaan merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam mengambil keputusan saat akan menggunakan layanan internet banking bahwa sistem internet banking mudah digunakan, cepat dalam bertransaksi aman dan tidak merugikan.⁵

Sebuah sistem dianggap rumit biasanya tidak akan sering digunakan oleh penggunanya, padahal tolak ukur penerimaan sebuah system dilihat dari penggunaannya. Suatu sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa system tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan. Pelayanan yang ditawarkan oleh perbankan diantaranya kemudahan dalam melakukan transaksi. Namun juga kemudahan dan efisiensi yang diberikan oleh layanan *e-banking* tidak serta merta menjamin keamanannya.

Oleh karena itu, persoalan risiko menjadi hal yang sangat penting untuk diantisipasi. Banyak kejahatan yang terjadi melalui *e-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

⁵*Ibid.*,8.

miliar.⁶ Adanya tindak kejahatan seperti ini menimbulkan keraguan atau ketidakpercayaan nasabah terhadap perbankan.

Salah satu bank yang menawarkan jasa *E- banking* adalah PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan suatu bank yang mengkombinasikan antara idealisme usaha dengan nilai – nilai rohani, dalam operasinya bank syariah mandiri merupakan pelopor dalam memberikan layanan perbankan syariah modern di Indonesia. bank syariah mandiri telah memiliki keunggulan dari segi layanan internet banking, yang dalam beberapa aspek layanan bahkan jauh lebih maju dari bank konvensional terkemuka. Selain itu layanan perbankan internet banking juga digunakan oleh perbankan syariah untuk mendongkrak jumlah nasabah.

Perbankan Syariah Mandiri KCP Sampang merupakan bank syariah yang memiliki salah satu produk yang memberikan kenyamanan bertransaksi bagi nasabah yaitu *BSM Net Banking*, dimana layanan ini cocok untuk institusi maupun individu yang membutuhkan layanan perbankan secara mudah, cepat dan aman. *BSM Net Banking* menyediakan berbagai fitur mulai dari transfer uang, informasi saldo, hingga informasi mutasi rekening. Dengan adanya internet banking nasabah cukup berhubungan dengan mesin untuk melakukan aktivitas perbankannya, tidak perlu lagi datang ke kantor bank karena cakupan internet banking cukup luas, hal ini membuktikan bahwa internet banking memberikan kemudahan yang maksimal kepada nasabah

⁶AisyahAmanah, “Faktor –faktor yang mempengaruhi minat menggunakan internet banking,” dalam <http://digilib.uin-suka.ac.id/.../BAB%201,%20V..PDF>., diakses pada 12.01 tgl 18-09-2016.

tetapi juga terdapat resiko didalamnya, yakni banyaknya kejahatan yang terjadi melalui internet banking.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan dalam menginovasi produk dan jasa bank juga dibayang-bayangi oleh potensi risiko kegagalan sistem yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab. Kegagalan sistem dapat disebabkan karena adanya kerusakan seperti server down dan dalam skala luas biasa disebabkan oleh bencana alam.⁷

Tingkat kegagalan tersebut dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap internet banking, masyarakat menjadi ragu untuk menggunakannya dikarenakan banyak kejahatan-kejahatan didalamnya.

Berdasarkan paparan diatas dapat diketahui bahwa kemudahan dalam internet banking dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking dimana kemudahan penggunaan tersebut dapat memberikan daya tarik tersendiri bagi penggunanya tetapi selain memberikan kemudahan juga terdapat risiko-risiko yang akan membuat nasabah mengalami kesulitan.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET BANKING (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KCP. SAMPANG).”**

⁷*Ibid.*, hlm. 9.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan internet banking pada Bank Syariah Mandiri?

C. Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan internet banking pada Bank Syariah Mandiri.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan bagi pihak yang bersangkutan.

1. Bagi Penulis

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang tingkat kepercayaan nasabah terhadap transaksi menggunakan internet banking pada BSM.
- b. Memberi motivasi pada diri penulis untuk dapat berusaha terus-menerus menggali ilmu dalam kata lain untuk terus belajar sepanjang hayat.
- c. Untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada jurusan Ekonomi Syariah.

2. Bagi Lembaga

Memberikan kontribusi (kegunaan) teoritik / konsep bagi lembaga sebagai penambah informasi dan acuan dalam melaksanakan prosedur perbankan dan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan minat nasabah.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Untuk menambah informasi dan pembendaharaan perpustakaan Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ilmu Keislaman, Universitas Trunojoyo Madura.

4. Bagi Pembaca

Dapat memberikan kontribusi positif dalam rangka menyediakan informasi tentang kondisi internet banking dan mensosialisasikan kepada masyarakat.

E. Kajian Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Sofiana (2011), fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Wali Songo Semarang yang berjudul “Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang), hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara share value, komunikasi dan oportunistik behavior terhadap variabel kepercayaan nasabah pengguna internet banking, oleh karenanya, BSM sebagai penyedia layanan internet banking harus mengawasi semua transaksi pada internet banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Mastia Harlan (2014), Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang berjudul “ Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* Pada UMKM di Kota Yogyakarta, hasil penelitian yaitu 1) kemudahan memberikan pengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan E-Banking pada UMKM di Yogyakarta, 2) kepercayaan memberikan pengaruh signifikan

terhadap minat bertransaksi menggunakan E-Banking pada UMKM di Kota Yogyakarta, 3) risiko persepsian memberikan pengaruh signifikan terhadap bertransaksi menggunakan E-Banking pada UMKM di Yogyakarta, semakin meningkat risiko persepsian mengakibatkan minat bertransaksi menggunakan E-Banking akan menurun.

Dari kajian pustaka diatas, yang menjadi titik perbedaan penelitian ini adalah terletak dari pokok bahasan dan metode penelitian. Penelitian ini sama-sama menjelaskan tentang internet banking. tetapi yang menjadi perbedaan dalam skripsi ini dan skripsi sebelumnya yaitu terletak pada pokok pembahasan dimana pada skripsi sebelumnya pembahasan. Dimana dalam skripsi tersebut tingkat kepercayaan dipengaruhi oleh indikator share value, komunikasi dan pengendalian perilaku oportunitis. Sedangkan pada penelitian ini membahas tentang kepercayaan tetapi dilihat dari segi kemudahan, manfaat, risiko atau kendala, keamanan dan kualitas internet banking.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan

Pendahuluan berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: Landasan Teori

Berisikan mengenai teori-teori yang relevan dan digunakan dalam penelitian, juga dicantumkan kerangka pemikiran. Dalam penelitian ini, peneliti merangkai teori-teori yang digunakan

menjadi satu pola pikir yang terkait dengan masalah penelitian dan juga mencakup hipotesis.

BAB III: Metodologi Penelitian

Uraian tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian seperti jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, dan metode pengumpulan data.

BAB IV: Hasil Penelitian

Menguraikan sejarah singkat Bank Syariah Mandiri, atau gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, hasil dan analisis data yang memuat mengenai pembahasan dari masalah-masalah pokok yang telah diajukan sebagai dasar pembuktian hipotesis yang dikemukakan.

BAB V: Penutup

Pada bab ini disusun suatu kesimpulan terhadap pokok permasalahan yang telah dibahas sebelumnya dan saran yang akan berfungsi bagi pembaca dan lokasi penelitian.